



Česká republika - Ministerstvo pro místní rozvoj

se sídlem: Staroměstské nám. 6, Praha 1, 110 15

Zastoupena: Ing. Stanislav Bogdanov, ředitel odboru národních a EU informačních systémů

IČO: 66 00 22 22

Bankovní spojení: ČNB Praha 1, Na Příkopě 28

číslo účtu: 629001/0710

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Obchodní firma: AUTOCONT a.s.

Sídlo: Hornopolní 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

Bankovní spojení: [REDACTED]

IČ: 04308697

DIČ: CZ04308697 (*dodavatel je plátcem DPH*)

Zastoupena: Ing. Jaroslav Bielek, člen představenstva

Ing. Ondřej Matuščík, člen představenstva

- ve věcech smluvních: Jan Slezák, [REDACTED]

- ve věcech technických: Vladimír Váňa, [REDACTED]

zapsaná v obchodním rejstříku: vedeném u Krajského soudu v Ostravě pod spisovou značkou B 11012

e-mail: [REDACTED]

(dále jen „**Dodavatel**“)

(dále společně „**Smluvní strany**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), a podle ust. § 1742 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“), tuto

Smlouvu na zajištění souboru centrálních služeb národní infrastruktury pro elektronické zadávání veřejných zakázek - Centrální ServiceDesk NIPEZ

(dále jen „**Smlouva**“)

I. Úvodní ustanovení

1. Objednatel provedl v souladu se ZZVZ zadávací řízení na veřejnou zakázku „Soubor centrálních služeb národní infrastruktury pro elektronické zadávání veřejných zakázek“ část 6. veřejné zakázky – Centrální ServiceDesk NIPEZ s názvem „Soubor centrálních služeb národní infrastruktury pro elektronické zadávání veřejných zakázek - Centrální ServiceDesk NIPEZ“ zadávanou v otevřeném řízení dle § 56 a násl. ZZVZ za účelem uzavření této Smlouvy (dále jen „Zadávací řízení“).
2. Nabídka Dodavatele byla v souladu se ZZVZ vyhodnocena jako ekonomicky nejvýhodnější.
3. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami Zadávacího řízení a nabídkou Dodavatele.
4. Dodavatel bere na vědomí, že Objednatel považuje účast Dodavatele v Zadávacím řízení při splnění kvalifikace za potvrzení skutečnosti, že Dodavatel je ve smyslu ust. § 5 odst. 1 OZ schopen při plnění této Smlouvy jednat se znalostí a pečlivostí, která je s jeho povoláním nebo stavem spojena, s tím, že případné jeho jednání bez této odborné péče půjde k jeho tíži. Dodavatel nesmí svou kvalitu odborníka ani své hospodářské postavení zneužít k vytváření nebo k využití závislosti slabší strany a k dosažení zřejmé a nedůvodné nerovnováhy ve vzájemných právech a povinnostech Smluvních stran.
5. Dodavatel bere na vědomí, že se svou účastí v zadávacím řízení hlásí jako příslušník určitého stavu nebo povolání k odbornému výkonu nebo jinak vystupuje jako odborník a dle ust. § 2950 OZ tak nahradí škodu, způsobí-li ji neúplnou nebo nesprávnou informací nebo škodlivou radou danou za odměnu v záležitosti svého vědění nebo dovednosti.

II. Předmět smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je
 - a) dodání a implementace modulu Centrální ServiceDesk NIPEZ (dále jen „Modul CSD“) a zahájení jeho řádného provozu,
 - b) zajištění služeb provozu a rozvoje Modulu CSD.
2. Služby provozu a rozvoje dle čl. II. odst. 1 písm. b) této Smlouvy jsou dále členěny na:
 - a) Služby s jednorázovým plněním, tedy služby 1 - 4 vymezené v dokumentu „Specifikace požadavků na služby provozu a rozvoje modulu Centrální ServiceDesk NIPEZ“, který je přílohou č. 3 této Smlouvy.
 - b) Služby s průběžným plněním:
 - i. Služby spojené se zajištěním technické infrastruktury a middleware - služby 5 a 6 vymezené v dokumentu „Specifikace požadavků na služby provozu a rozvoje modulu Centrální ServiceDesk NIPEZ“, který je přílohou č. 3 této Smlouvy.
 - ii. Provozní služby - služby 7 - 11 vymezené v dokumentu „Specifikace požadavků na služby provozu a rozvoje modulu Centrální ServiceDesk NIPEZ“, který je přílohou č. 3 této Smlouvy.
 - c) Služby s výkonovým plněním - služby 12 - 17 vymezené v dokumentu „Specifikace požadavků na služby provozu a rozvoje modulu Centrální ServiceDesk NIPEZ“, který je přílohou č. 3 této Smlouvy.
3. Dodavatel musí služby CSD NIPEZ dodat v souladu s požadavky na funkcionality a vlastnosti, která jsou obsahem dokumentu „Technická specifikace modulu Centrální ServiceDesk NIPEZ“, který je přílohou č. 1 této Smlouvy.

4. Modul CSD musí být Dodavatelem dodán a zaveden do řádného provozu postupem, který je v souladu s požadavky popsány v dokumentu „Požadavky na proces dodání a zahájení řádného provozu modulu Centrální ServiceDesk NIPEZ“, který je přílohou č. 2 této Smlouvy.
5. Dodavatel musí služby uvedené v odst. 1 písm. b) tohoto článku poskytovat v souladu s požadavky na ně uvedenými v dokumentu „Specifikace požadavků na služby provozu a rozvoje modulu Centrální ServiceDesk NIPEZ“, který je přílohou č. 3 této Smlouvy.

III. Doba a místo plnění

1. Modul CSD musí být dodán nejpozději do 6 měsíců ode dne účinnosti této Smlouvy. Dodáním se rozumí ukončení fáze pilotního provozu definované v požadavcích na proces dodání v příloze č. 2. Jednotlivé části Modulu CSD budou dodávány dle harmonogramu uvedeného v příloze č. 4 této Smlouvy (dále jen „**Harmonogram**“).
2. Služby uvedené v čl. II. odst. 2 písm. a) této Smlouvy budou Dodavatelem provedeny jednorázově, a to na základě pokynu Objednatele, nebo na základě pravidel odsouhlasených Objednatelem.
3. Služby uvedené v čl. II. odst. 2 písm. b) bodu i. této Smlouvy budou Dodavatelem zajišťovány po dobu 2 let ode dne dodání Modulu CSD dle čl. III. odst. 1 této Smlouvy. Objednatel má právo nejpozději 6 měsíců před uplynutím lhůty na poskytování služeb uvedených v čl. II. odst. 2 písm. b) bodu i. této Smlouvy vyzvat Dodavatele k prodloužení zajišťování těchto služeb o jeden rok. Objednatel je oprávněn vyzvat Dodavatele k prodloužení předmětných služeb opakovaně.
4. Služby uvedené v čl. II. odst. 2 písm. b) bodu ii. této Smlouvy budou Dodavatelem zajišťovány ode dne dodání Modulu CSD dle čl. III. odst. 1 této Smlouvy do doby jejich vypovězení dle čl. XIV. této Smlouvy.
5. Služby uvedené v čl. II. odst. 2 písm. c) této Smlouvy budou Dodavatelem zajišťovány ode dne dodání Modulu CSD dle čl. III. odst. 1 této Smlouvy do doby jejich vypovězení dle čl. XIV. této Smlouvy.
6. Služby provozu a rozvoje budou Dodavatelem zajišťovány v sídle Objednatele, Dodavatele a v datových centrech, v nichž je provozován Modul CSD.

IV. Cena plnění a platební podmínky

1. Cena za dodání Modulu CSD dle čl. II. odst. 1 písm. a) této Smlouvy a přílohy č. 5 – Cena plnění (Cena za dodání Modulu CSD) této Smlouvy činí **4 795 230,- Kč** (slovy: čtyřmilionysedmsetdevadesátpěttisícdvěstětřicet korun českých) s DPH, tj. **3 963 000,- Kč** (slovy: třímilionydevětsetšedesáttřitisíc korun českých) bez DPH. DPH ve výši 21% činí **832 230,- Kč** (slovy: osmsettřicetdvatisícdvěstětřicet korun českých).
2. Cena za zajišťování jednotlivých služeb uvedených v čl. II. této Smlouvy je uvedena v příloze č. 5 – Cena plnění této Smlouvy.
3. Ceny za dodání Modulu CSD dle čl. II. odst. 1 písm. a) této Smlouvy a zajišťování služeb dle čl. II. odst. 1 písm. b) této Smlouvy jsou pevné po celou dobu plnění a zahrnují veškeré náklady Dodavatele nutné k řádnému a včasnému poskytování plnění. Ceny jsou stanoveny jako nejvýše přípustné, nepřekročitelné, přičemž budou překročitelné pouze v případě, dojde-li v průběhu realizace ke změně daňových předpisů s dopadem na cenu.
4. Objednatel neposkytuje zálohy.

5. Cena bude vyplácena na základě daňových dokladů – faktur vystavených Dodavatelem (dále jen „Faktura“).
6. Cena za dodání Modulu CSD dle čl. II. odst. 1 písm. a) této Smlouvy bude placena na základě dílčích Faktur za provedení jednotlivých fází (milníků) dle Harmonogramu, s tím, že Faktura za každou fázi může být vystavena nejdříve dnem, kdy má daná fáze skončit dle Harmonogramu.
7. V případě absence části integračního rozhraní (na úrovni jednotlivých vazeb mezi systémy) z důvodů uvedených v kap. 2.4 Přílohy č. 2 této Smlouvy při předání Modulu CSD dle čl. V. odst. 4 této Smlouvy může Dodavatel vystavit Fakturu znějící na částku odpovídající rozdílu ceny za dodání Modulu CSD dle čl. II. odst. 1 písm. a) této Smlouvy a ceny za implementaci integračního rozhraní. Dodavatel může vystavit Fakturu za implementaci integračního rozhraní po jeho předání Objednateli.
8. Dílčí Faktura za dodání Modulu CSD dle čl. II. odst. 1 písm. a) této Smlouvy bude uhrazena v rozsahu (procentuálním vyjádření reálné úplnosti milníku proti plánu), v jakém bude splnění každého milníku odsouhlaseno ve stanovisku k průběžnému plnění Objednatel s tím, že zbývající část z fakturované částky bude použita jako pozastávka (zádržné). Objednatel odsouhlasené stanovisko k průběžnému plnění je podmínkou pro vystavení daňového dokladu (Faktury). Právo na úhradu zádržného vznikne Dodavateli na základě jeho písemné výzvy a při splnění podmínek uvedených v čl. IV. odst. 9 této Smlouvy.
9. Zádržné v rozsahu dle čl. IV. odst. 8 této Smlouvy z celkové ceny za dodávku Modulu CSD bude uhrazeno Dodavateli po podpisu protokolu o předání Modulu CSD dle čl. V. odst. 4 této Smlouvy a po započtení případných sankcí.
10. Cena za poskytování služeb uvedených v čl. II. této Smlouvy bude placena za skutečně provedené služby uvedené v čl. II. této Smlouvy dle Objednatel stanovených parametrů, případně upravených na základě škálování služeb dle č. VI. této Smlouvy, po ukončení každého kalendářního měsíce. Pokud bude během jednoho kalendářního měsíce poskytována jedna služba uvedená v čl. II. této Smlouvy v různých parametrech, bude to promítnuto do výkazu služeb za daný měsíc (dále jen „**Akceptační protokol**“).
11. Objednatel je povinen předložený Akceptační protokol
 - a) schválit nebo
 - b) uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti, nebo
 - c) uplatnit nárok na jeho úpravu.
12. Uvede-li Objednatel připomínky k Akceptačnímu protokolu ve smyslu čl. IV. odst. 11 písm. b) či c) této Smlouvy, zahájí Smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení.
13. Na základě schválení Akceptačního protokolu Objednatel bude Dodavatelem neprodleně předložen daňový doklad / Faktura (Akceptační protokol bude nedílnou součástí Faktury).
14. Podmínky fakturace a náležitosti Faktury:
 - a) Jednotlivé platby budou vypláceny na Faktury řádně vystavené Dodavatelem. Každá Faktura bude dále obsahovat minimálně tyto náležitosti: den splatnosti Faktury, číslo Smlouvy v CES, IČO Objednatele, IČO a DIČ Dodavatele, označení banky a číslo účtu Dodavatele, údaj o vedení Dodavatele v příslušném obchodním rejstříku, označení plnění, za něž je Faktura vystavena, razítko a podpis oprávněné osoby Dodavatele u listinné formy Faktury. V záhlaví Faktury bude výrazně uveden název Objednatele včetně osoby, která jej zastupuje, její funkce. Nedílnou součástí Faktury je rovněž doložení Objednatel písemně potvrzeného výkazu o poskytnutí služeb, jejichž poskytnutí je Objednateli fakturováno.

- b) Nebude-li daňový doklad (Faktura) obsahovat všechny zákonem a Smlouvou stanovené náležitosti nebo přílohy nebo v něm nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit jej ve lhůtě jeho splatnosti Dodavateli s uvedením výčtu chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. Dodavatel je poté povinen vystavit novou Fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě není Objednatel v prodlení s úhradou.
- c) Faktury se platí bankovním převodem na účet Dodavatele uvedený na Faktuře, přičemž za okamžik uhrazení Faktury se považuje okamžik, kdy byla předmětná částka odepsána z účtu Objednatele.
- d) Splatnost všech Faktur činí třicet (30) dní ode dne jejich doručení Smluvní straně povinné platit. Faktura musí být Objednateli doručena nejpozději do 15. 12. daného roku, aby mohla být proplacena v tomtéž kalendářním roce. V případě nedodání do tohoto data bude Faktura proplacena až v roce následujícím.

V. Proces dodání Modulu CSD

1. Dodavatel je povinen při dodání Modulu CSD a zahájení jeho řádného provozu dodržet požadavky formulované v příloze č. 2 - „Požadavky na proces dodání a zahájení řádného provozu modulu Centrální ServiceDesk NIPEZ“. Dodání Modulu CSD a zahájení jeho provozu nebrání absence části integračního rozhraní z důvodů uvedených v kap. 2.4 Přílohy č. 2 této Smlouvy. Integrační rozhraní je Dodavatel povinen dodat v době určené pro jeho dodání v Harmonogramu po odstranění překážek uvedených v kap. 2.4 Přílohy č. 2 této Smlouvy.
2. Dodavatel musí při dosažení milníku dle Harmonogramu předložit Objednateli report o stavu projektu a předložit k ověření souladu se zadávacími podmínkami a předešlými závěry projektu výstup části plnění, která je s milníkem dle Harmonogramu svázaná.
3. Objednatel po provedení ověření souladu předávaného výstupu se zadávacími podmínkami a předešlými závěry projektu zpracuje stanovisko k průběžnému plnění, které bude obsahovat:
 - a) informace o identifikaci milníku,
 - b) seznam případných identifikovaných nesouladů se zadávacími podmínkami a předešlými závěry projektu identifikovaných v průběhu ověření Objednatelem,
 - c) procentuální vyjádření reálné úplnosti milníku proti plánu (Harmonogramu).
4. Při ukončení pilotního provozu, jako závěrečné fáze dodání a řádné implementace Modulu CSD dle čl. II. odst. 1 písm. a) této Smlouvy, předloží Dodavatel akceptační protokol o dodání Modulu CSD (dále jen „**Akceptační protokol modulu**“).
5. Akceptační protokol modulu bude obsahovat:
 - a) informace o identifikaci projektu,
 - b) souhrnné informace o průběhu dodávání Modulu CSD,
 - c) předávací protokol pro úplné předání Modulu CSD Objednateli,
 - d) vyhodnocení průběhu implementace Modulu CSD z pohledu:
 - i. doporučení směrem k provozu a rozvoji modulu,
 - ii. vyčíslení případných sankcí dle pravidel stanovených touto Smlouvou.
6. Objednatel je oprávněn nejpozději do 10 pracovních dnů od obdržení návrhu Akceptačního protokolu modulu vyjádřit svůj nesouhlas s jeho obsahem. Dodavatel je v takovém případě

povinen bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 10 pracovních dnů od obdržení nesouhlasu prověřit namítané skutečnosti a na základě tohoto prověření upravit Akceptační protokol modulu a doručit jej Objednateli. K tomuto prověření se obě Smluvní strany zavazují poskytnout veškerou potřebnou součinnost. Pokud dojde k úpravě Akceptačního protokolu modulu, má Objednatel 5 pracovních dnů od obdržení upravené verze na jeho případné rozporování. Pokud se Smluvní strany na obsahu Akceptačního protokolu modulu neshodnou, budou postupovat dle čl. XIII. této Smlouvy.

VI. Proces poskytování služeb

1. Dodavatel musí služby dle čl. II. odst. 1 písm. b) této Smlouvy poskytovat v souladu s požadavky na ně uvedenými v dokumentu „Specifikace požadavků na služby provozu a rozvoje modulu Centrální ServiceDesk NIPEZ“, který je přílohou č. 3 této Smlouvy.
2. V případě služeb s průběžným plněním dle čl. II. odst. 2 písm. b) této Smlouvy Objednatel na konci každého kalendářního měsíce sestaví na základě dat evidovaných v centrálním ServiceDesku NIPEZ, která jsou získávána automatizovaně z Modulu CSD nebo opatřovaná při plnění služeb provozu a rozvoje, akceptační protokol o poskytnutí služeb s průběžným plněním a předá jej Dodavateli nejpozději první pracovní den následujícího kalendářního měsíce.
3. Akceptační protokol o provedení služeb uvedených v čl. VI. odst. 2 této Smlouvy obsahuje informace o:
 - a) období, na které se vztahuje,
 - b) provedených službách,
 - c) požadovaných parametrech služeb,
 - d) reálně dosažených parametrech služeb a
 - e) výši případné slevy z plnění vycházející z rozdílu mezi požadovaným a reálně dosaženým parametrem služby.
4. V případě služeb s jednorázovým plněním dle čl. II. odst. 2 písm. a) této Smlouvy a služeb s výkonovým plněním dle čl. II. odst. 2 písm. c) této Smlouvy je Dodavatel povinen po ukončení jejich poskytování a po akceptaci jejich splnění Objednatелеm bez zbytečného odkladu sestavit a doručit Objednateli akceptační protokol o provedení služby.
5. Akceptační protokol o provedení služby ve smyslu čl. VI. odst. 4 této Smlouvy musí obsahovat informace o:
 - a) identifikaci provedené služby,
 - b) požadovaných parametrech služby,
 - c) reálně dosažených parametrech služby a
 - d) výši případné slevy z plnění vycházející z rozdílu mezi požadovaným a reálně dosaženým parametrem služby.
6. Pro služby s výkonovým plněním je v případě počáteční dohody obou Smluvních stran možná i průběžná akceptace dle podmínek stanovených v požadavku Objednatele na provedení služby.
7. Smluvní strana, která obdrží návrh akceptačního protokolu ve smyslu čl. VI. odst. 2 či odst. 4 této Smlouvy od druhé Smluvní strany, je oprávněna nejpozději do 10 pracovních dnů od jeho obdržení vyjádřit svůj nesouhlas s jeho obsahem. Smluvní strana, která akceptační protokol zpracovala, je v takovém případě povinna bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 10 pracovních dnů od obdržení nesouhlasu prověřit namítané skutečnosti. K tomuto prověření jsou obě Smluvní strany povinny poskytnout veškerou potřebnou součinnost. Pokud dojde k úpravě akceptačního protokolu ve smyslu čl. VI. odst. 2 či odst. 4 této Smlouvy, má Smluvní strana, která

jeho návrh obdrží, 5 pracovních dnů od obdržení upravené verze na jeho případné rozporování. Pokud se Smluvní strany na obsahu akceptačního protokolu neshodnou, budou postupovat dle čl. XIII. této Smlouvy.

VII. Škálování služeb

1. Vybrané služby provozu a rozvoje dle čl. II. odst. 1 písm. b) této Smlouvy může Objednatel požadovat ve škálované podobě, tj. upravovat jejich parametry dle definovaných pravidel stanovených pro škálování v této Smlouvě. Objednatel může ve škálované podobě požadovat služby, které mají tuto možnost (tj. škálovatelnost) uvedenou v rámci své specifikace v dokumentu „Specifikace požadavků na služby provozu a rozvoje modulu Centrální ServiceDesk NIPEZ“, který je přílohou č. 3 této Smlouvy, a to dle definovaného rozsahu a míry škálování služeb.
2. Dodavatel provede změnu parametrů služby neprodleně, nejpozději však do 20 pracovních dnů od doručení požadavku Objednatele na změnu parametrů služby.
3. Od úpravy parametrů služeb Dodavatelem dle požadavků Objednatele je služba nadále poskytována dle takto upravených parametrů.
4. Parametry jednotlivých služeb může Zadavatel upravovat (škálovat) opakovaně kdykoliv v průběhu poskytování služeb provozu a rozvoje dle čl. II. odst. 1 písm. b) této Smlouvy.

VIII. Vlastnické právo a nebezpečí škody na věci

1. Zahrnuje-li plnění Dodavatele poskytnutí hmotné součásti předmětu plnění Objednateli, vlastnické právo k předaným výstupům přejde na Objednatele podpisem předávacího protokolu, přičemž od stejného okamžiku nese Objednatel nebezpečí náhodné zkázy nebo škody.
2. Modul CSD a jeho části mohou být předmětem autorskoprávní ochrany podle zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, tj. můžou naplňovat znaky autorského díla ve smyslu uvedeného zákona.
3. Dodavatel prohlašuje, že Modul CSD ani jeho části, které jsou autorským dílem, k němuž vykonává autorská práva Dodavatel, nemají žádné právní vady, že nejsou zatíženy právy třetích osob a že Dodavatel je zcela oprávněn vykonávat veškerá majetková autorská práva v celém rozsahu, a je zcela oprávněn s Modulem CSD disponovat a uzavřít s Objednatelem smlouvu na celý rozsah předmětu plnění dle této Smlouvy. Dodavatel prohlašuje, že mu k Modulu CSD a jeho částem náleží veškerá oprávnění, jejichž výkon Objednateli poskytuje, a to v rozsahu majetkových práv autorských, práv souvisejících s právem autorským i práv spadajících pod režim ostatních právních předpisů na ochranu duševního vlastnictví.
4. Dodavatel tímto poskytuje Objednateli právo užití (licenci) k Modulu CSD i k jeho částem, přičemž licence je poskytována jako výhradní a nijak neomezená (množstevně ani územně), jako neodvolatelná, poskytovaná na celou dobu trvání majetkových práv autorských k autorskému dílu, a je poskytována pro veškeré známé způsoby užití. Licenci není Objednatel povinen využít, a to ani zčásti. Licence umožňuje Objednateli do autorského díla zasahovat, a to případně i s využitím třetích osob, autorské dílo upravovat, a to i pro případ, že bude nutné zasahovat do zdrojového kódu. Pro vyloučení jakýchkoli pochybností Dodavatel výslovně uvádí, že uděluje Objednateli souhlas ode dne účinnosti poskytnuté Licence dle této Smlouvy provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny autorského díla a dle svého uvážení do něj zasahovat, zpracovávat jej do dalších autorských děl, zařazovat jej do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob.

5. V souvislosti s poskytnutou Licencí je Dodavatel povinen nejpozději ke dni ukončení akceptace plnění či jeho části předat Objednateli zdrojový kód každé jednotlivé části plnění, která je počítačovým programem, a která je Objednateli poskytována na základě této Smlouvy, aby s ním mohl Objednatel libovolně nakládat. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí Objednatele a zaručovat možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu. Zdrojový kód bude Objednateli Dodavatelem předán na nepřepisovatelném technickém nosiči dat s viditelně označeným názvem „Zdrojový kód“ a označením počítačového programu či její části a jeho verze a dne předání zdrojového kódu. O předání technického nosiče dat bude oběma Smluvními stranami sepsán a podepsán písemný předávací protokol.
6. Povinnost Dodavatele uvedená v odst. 5 tohoto článku se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého dílčího plnění tvořícího Modul CSD nebo jeho část, k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci záručních oprav (dále jen „**změna zdrojového kódu**“). Dokumentace změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.
7. Dodavatel se dále zavazuje, že výsledky své činnosti pro Objednatele, zachycené a předané Objednateli v jakékoliv podobě, neposkytne bez předchozího písemného souhlasu Objednatele třetí straně.
8. V případě, že se některé ze shora uvedených prohlášení Dodavatele nezakládá na pravdě, odpovídá Dodavatel Objednateli za z toho vyplývající důsledky v plném rozsahu včetně odpovědnosti za způsobenou škodu (újmu). Uplatní-li třetí osoba své právo k Modulu CSD nebo jeho části, zavazuje se Dodavatel bez zbytečného odkladu a na vlastní náklady učinit potřebná opatření k ochraně výkonu práv Objednatele, pokud jej k tomu Objednatel zmocní.
9. Objednatel je oprávněn poskytovat neomezený počet podlicencí ve stejném nebo omezeném rozsahu, ve kterém je Modul CSD oprávněn užívat dle této Smlouvy. Objednatel je oprávněn převést, respektive postoupit právo užívat Modul CSD na třetí osobu ve stejném nebo omezeném rozsahu, ve kterém je Modul CSD oprávněn užívat dle této Smlouvy.
10. Smluvní strany tímto výslovně souhlasí s tím, že veškerá odměna za udělení licenčního oprávnění k užití Modulu CSD dle této smlouvy je již plně zahrnuta v ceně stanovené v článku IV. této Smlouvy.

IX. Ochrana informací

1. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z Nařízení 2016/679 (GDPR) a navazujících tuzemských právních předpisů.
2. Smluvní strany se zavazují nezpřístupnit třetí osobě důvěrné informace dle čl. IX. odst. 4. Smlouvy (dále jen „**Důvěrné informace**“), které při plnění této Smlouvy získala od druhé Smluvní strany. To neplatí, mají-li být za účelem plnění této Smlouvy Důvěrné informace zpřístupněny zaměstnancům, orgánům nebo jejich členům, podílejícím se na plnění dle této Smlouvy; k takovému zpřístupnění Důvěrných informací však musí dojít za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám, a to jen v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění této Smlouvy.
3. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
 - a) Smluvní strana prokáže, že je taková informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama Smluvní strana;

- b) Smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
 - c) obdrží Smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci;
 - d) je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu, anebo k výkonu práv některé ze smluvních stran v souvislosti s touto smlouvou, a to zejména v případě, pokud informace budou sděleny osobám, které mají ze zákona stanovenou povinnost mlčenlivosti.
4. Za Důvěrné informace jsou dle této Smlouvy Smluvními stranami považovány veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní, písemné listinné nebo elektronické podobě, které se Smluvní strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činnostmi Smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu, a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny. Za Důvěrné informace jsou dále dle této Smlouvy považovány komunikační strategie, výsledky analýz činností, dokumentace včetně grafických manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace Dodavatele nebo Objednatele.
5. Smluvní strany se zavazují, že nebudou Důvěrné informace poskytnuté druhou Smluvní stranou v listinné podobě kopírovat jako celek ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě nebo modifikování Důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této Smlouvy.
6. Smluvní strany se zavazují nakládat s Důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou Smluvní stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy tak, aby je uchovaly v tajnosti, a učiní veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení; uvedené se vztahuje i na případné poddodavatele Dodavatele.
7. Smluvní strany se zavazují, že poučí své zaměstnance, statutární orgány a jejich členy, kterým jsou zpřístupněny důvěrné informace, o povinnosti utajovat Důvěrné informace ve smyslu výše uvedeného; uvedené se vztahuje i na případné poddodavatele Dodavatele.
8. Povinností utajovat Důvěrné informace, popř. jiné neveřejné informace dle této Smlouvy, se zavazují Smluvní strany po dobu účinnosti této Smlouvy a též po ukončení jejich smluvního vztahu založeného touto Smlouvou; uvedené se vztahuje i na případné poddodavatele Dodavatele.

X. Smluvní sankce

1. V případě, že Dodavatel bude v prodlení s dodáním Modulu CSD, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každý započatý den prodlení.
2. Přestane-li CSD NIPEZ splňovat vlastnosti či jiné parametry požadované Objednatel dle této Smlouvy či bude-li provozován bez předchozího písemného souhlasu Objednatele v rozporu s údaji uvedenými v nabídce a Dodavatel neuvede CSD NIPEZ do souladu s požadavky této Smlouvy nejpozději do sedmi (7) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy Objednatele, je Objednatel oprávněn uplatnit nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 10 000,- Kč za každý započatý den prodlení Dodavatele s uvedením CSD NIPEZ do souladu s požadavky této Smlouvy.
3. V případě, že Objednatel bude v prodlení se zaplacením Faktury Dodavatele, zaplatí Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý den prodlení.

4. Za porušení povinnosti v oblasti ochrany informací dle čl. IX. této Smlouvy je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 250 000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
5. V případě porušení povinnosti Dodavatele předložit doklady o pojištění ve stanovené lhůtě dle čl. XII. této Smlouvy, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 25 000,- Kč. Smluvní pokutu je možné udělit opakovaně.
6. V případě, že se jakékoliv prohlášení Dodavatele dle čl. VIII. (autorská práva) této Smlouvy se ukáže jako nepravdivé, je Dodavatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 000,- Kč za každý jednotlivý případ.
7. Objednatel je oprávněn požadovat po Dodavateli v souvislosti s poskytováním některé služby uvedené v čl. II. odst. 1 písm. b) této Smlouvy smluvní pokutu za podmínek a ve výši dle přílohy č. 6.
8. Objednatel bude o částku odpovídající výši smluvní pokuty snižovat částku placenou Dodavateli na základě měsíční fakturace dle čl. IV. odst. 10 této Smlouvy.
9. Po skončení každého kalendářního roku po dobu trvání této Smlouvy zpracuje Objednatel vyúčtování smluvních pokut, ve kterém vypočte celkovou Dodavatelem dlužnou částku na pokutách. V případě, že tato Smlouva neskončí ke konci kalendářního roku, obdobné vyúčtování zpracuje Objednatel ke dni skončení Smlouvy bez zbytečného odkladu po jejím skončení.
10. Vyúčtování smluvních pokut musí být zasláno doporučeně s dodejkou nebo prostřednictvím datové schránky. Smluvní pokuta, pokud nebude uplatněna formou slevy ve smyslu čl. X. odst. 8 této Smlouvy, je splatná ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování.
11. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty ze strany Objednatele není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé škody (újmy) a ušlý zisk v celém rozsahu způsobené škody (újmy).
12. Objednatel je oprávněn využít k úhradě smluvní pokuty veškeré zádržné, které Objednatel zadržel z jakékoliv Faktury.
13. Objednatel je pro případ neuhrazení smluvní pokuty ze strany Dodavatele oprávněn využít započtení vzájemných pohledávek.

XI. Náhrada škody

1. Každá ze Smluvních stran je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Dodavatel je povinen nahradit Objednateli veškeré škody způsobené porušením této Smlouvy. Dodavatel se zároveň zavazuje Objednatele odškodnit za jakékoliv škody, které mu v důsledku porušení povinností Dodavatele vzniknou na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu.
3. Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 OZ.
4. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.

5. Případná náhrada škody bude zaplácena v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný devizový kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
6. Každá ze Smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či sleva z ceny, a to v celém rozsahu.

XII. Pojištění

1. Dodavatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti této Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti Dodavatele za škodu způsobenou jinému v souvislosti s výkonem činností podle této Smlouvy a která bude krýt škody i vůči Objednateli, a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 10 000 000,- Kč za rok. Pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce nebo pojistku potvrzující uzavření takové smlouvy je Dodavatel povinen předložit Objednateli nejpozději do 10 pracovních dnů po uzavření této Smlouvy a dále kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele.

XIII. Řešení sporů

1. V případě sporu mezi Smluvními stranami, který se nepovedlo vyřešit mechanismy popsány v rámci jednotlivých součástí plnění, postupují Smluvní strany dle ustanovení tohoto článku. Stejně tak podle tohoto článku Smluvní strany postupují, pokud na něj tato Smlouva v některém případě odkazuje, či pokud je sjednáno, že pro takový případ bude využita eskalační procedura či proces řešení sporů dle této Smlouvy.
2. Předmětem sporu může být i kapacitní odhad pracnosti u služeb s výkonovým plněním nebo výše ceny za poskytování škálovaných služeb provozu a rozvoje.
3. Právní vztahy vzniklé touto Smlouvou a z této Smlouvy vyplývající či s ní související se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí OZ a dalšími právními předpisy.
4. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost, a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. Tím není dotčeno právo Smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný obecný soud České republiky.
5. V případě, že se Smluvní strany neshodnou ve lhůtě 20 pracovních dnů, kdy nedojde k dohodě v rámci plnění jednotlivých částí předmětu této Smlouvy, bude o sporu rozhodnuto na základě znaleckého posudku, jehož vypracování ke sporné oblasti zadá Objednatel.
6. V případě, že se spor týká provedení změn, které je nutné provést na základě legislativních změn, musí tyto změny Dodavatel zapracovat do účinnosti nové legislativní úpravy bezodkladně a případný spor ohledně výše odměn řešit dodatečně.

XIV. Trvání smlouvy a její ukončení

- 1) Tato Smlouva je uzavřena na dobu od vzniku její platnosti do ukončení plnění všech služeb uvedených v čl. II. odst. 1 písm. b) této Smlouvy.
- 2) Tato Smlouva může být před uplynutím sjednaného trvání ukončena dohodou obou Smluvních stran. Tato dohoda vyžaduje ke své platnosti písemnou formu.

- 3) Tato Smlouva může být před uplynutím sjednaného trvání dále ukončena výpovědí ze strany Objednatele, který je oprávněn vypovědět Smlouvu kdykoliv během jejího trvání bez uvedení konkrétního důvodu. Objednatel je oprávněn ukončit výpovědí plnění i jen některé služby uvedené v čl. II. odst. 1 písm. b) této Smlouvy.
- 4) Tato Smlouva může být před uplynutím sjednaného trvání ukončena též výpovědí ze strany Dodavatele. Dodavatel je oprávněn vypovědět Smlouvu, jestliže je splněna kterákoli z těchto podmínek:
 - a) Objednatel je v prodlení s platbami sjednanými v této Smlouvě ve prospěch Dodavatele o více než 90 (devadesát) dnů;
 - b) Objednatel přes předchozí písemné upozornění neposkytuje Dodavateli potřebnou součinnost, ač se k ní touto Smlouvou zavázal.
- 5) Dodavatel není oprávněn v prvních čtyřech letech vypovědět Smlouvu. Po uplynutí čtyř let trvání této Smlouvy je Dodavatel oprávněn vypovědět smlouvu s výpovědní dobou jeden rok, její běh začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 6) Výpovědní doba se sjednává na 6 měsíců pro obě Smluvní strany, její běh začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Dodavatel se zavazuje dodržovat standardy poskytování služeb až do okamžiku ukončení této Smlouvy.
- 7) Pokud bude Dodavatel v prodlení s dodáním některé části Modulu CSD o více než 30 kalendářních dnů oproti Harmonogramu, má Objednatel právo okamžitě odstoupit od Smlouvy. Smluvní strany si vrátí veškerá plnění poskytnutá do doby odstoupení od Smlouvy z důvodu uvedeného v předchozí větě.

XV. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva podléhá uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany souhlasí s tím, že tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv bez jakýchkoliv omezení, a to včetně případných příloh a dodatků. Dle dohody Smluvních stran uveřejní Smlouvu Objednatel. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě, včetně všech příloh, nepovažují, kromě jasně označených, za obchodní tajemství a důvěrné informace ve smyslu ustanovení platných právních předpisů a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění, vyjma Přílohy č. 7 této Smlouvy, bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek či omezení.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
3. Tato Smlouva může být měněna formou postupně číslovaných písemných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami.
4. Dodavatel se za podmínek stanovených touto Smlouvou zavazuje jako osoba povinná dle ust. § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů, spolupůsobit při výkonu finanční kontroly, mj. umožnit všem subjektům oprávněným k výkonu kontroly přístup ke všem dokumentům, tedy i k těm částem nabídek, smluv a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (např. obchodní tajemství), a to za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené právními předpisy (např. zákonem č. 255/2012 Sb., o kontrole, ve znění pozdějších předpisů); tuto povinnost rovněž zajistí Dodavatel u případných poddodavatelů Dodavatele.

5. Poruší-li kterákoliv Smluvní strana povinnost z této Smlouvy či může-li a má-li o takovém porušení vědět, oznámí to bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně a upozorní ji na možné následky; v takovém případě nemá poškozená Smluvní strana právo na náhradu té újmy, které mohla po oznámení zabránit.
6. Pokud se jakékoliv ustanovení této Smlouvy později ukáže nebo bude určeno jako neplatné, neúčinné, zdánlivé nebo nevynutitelné, pak taková neplatnost, neúčinnost, zdánlivost nebo nevynutitelnost nezpůsobuje neplatnost, neúčinnost, zdánlivost nebo nevynutitelnost Smlouvy jako celku. V takovém případě se Smluvní strany zavazují bez zbytečného prodlení dodatečně takové vadné ustanovení vyjasnit ve smyslu ust. § 553 odst. 2 OZ nebo jej nahradit po vzájemné dohodě novým ustanovením, jež nejbližší, v rozsahu povoleném právními předpisy České republiky, odpovídá úmyslu Smluvních stran v době uzavření této Smlouvy.
7. Veškeré spory mezi smluvními stranami vzniklé z této Smlouvy, objednávek nebo v souvislosti s nimi budou řešeny pokud možno smírnou cestou. Nebude-li smírného řešení dosaženo, sjednávají si Smluvní strany, že rozhodné je právo České republiky s tím, že místní příslušnost věcně příslušného soudu bude určena dle sídla Objednatele. Pro vyloučení pochybností Dodavatel výslovně potvrzuje, že je podnikatelem, uzavírá smlouvu při svém podnikání, a na smlouvu se tudíž neuplatní ustanovení § 1793 a § 557 OZ.
8. Tato smlouva se uzavírá oběma smluvními stranami v elektronické podobě. Elektronicky podepsaná Smlouva je odeslána prostřednictvím datové schránky.
9. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Technická specifikace modulu Centrální ServiceDesk NIPEZ
 - Příloha č. 2 - Požadavky na proces dodání a zahájení řádného provozu modulu Centrální ServiceDesk NIPEZ
 - Příloha č. 3 – Specifikace požadavků na služby provozu a rozvoje modulu Centrální ServiceDesk NIPEZ
 - Příloha č. 4 – Harmonogram plnění
 - Příloha č. 5 – Cena plnění
 - Příloha č. 6 – Smluvní pokuty pro služby provozu a rozvoje
 - Příloha č. 7 – Návrh řešení

V Praze dne

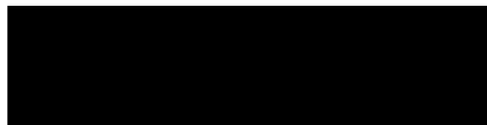
V Praze dne

Za Dodavatele :

Za Objednatele :



Autocont a.s.
Ing. Jaroslav Bielek
člen představenstva



Ministerstvo pro místní rozvoj ČR
Ing. Stanislav Bogdanov
ředitel odboru



Autocont a.s.
Ing. Ondřej Matušík
člen představenstva

MMR ČR

Soubor Centrálních Služeb NIPEZ

Technická specifikace modulu Centrální
ServiceDesk NIPEZ



Obsah

1	Účel dokumentu	3
2	Centrální Service Desk NIPEZ (CSD NIPEZ)	4
2.1	Požadavky na funkcionality	4
2.2	Požadavky na vlastnosti	9
2.2.1	Požadavky na použitelnost	9
2.2.2	Požadavky na spolehlivost	10
2.2.3	Požadavky na výkon	11
2.2.4	Požadavky na bezpečnost	12
2.2.5	Požadavky na podporovatelnost	12
2.2.6	Ostatní požadavky	13

1 Účel dokumentu

Účelem tohoto dokumentu je detailní vymezení požadavků na funkcionality a vlastnosti řešení využitého pro „Centrální Service Desk NIPEZ“ (dále jen „CSD NIPEZ“).

Pro jednoznačné vymezení závaznosti požadavků je při jejich popisu využita notace pro stanovení závaznosti využívající termíny:

- Termíny „musí“ nebo „NESMÍ“ vyjadřují závaznost příslušného ustanovení.
- Termíny „MĚL BY“, „DOPORUČENO“, „NEMĚL BY“ a „NEDOPORUČENO“ vyjadřují doporučení, ne však závaznost.
- Termíny „MŮŽE“, „SMÍ“ a „VOLITELNÉ“ vyjadřují směr činnosti v rámci přípustných limitů definovaných technickou specifikací.

Technická specifikace tak stanoví nejen minimální množinu požadavků, které musí řešení budované na jejím základě splnit, ale také omezení, která musí Dodavatel při implementaci respektovat. Požadavky jsou formulovány jako minimální, tj. Dodavatel má možnost naplnit každý z požadavků v rámci nastavených limitů na kvalitativně vyšší úrovni.

Požadavky jsou zpracovány jako technologicky neutrální, tj. umožní využití různých technologických platforem a nepředurčují, zdali půjde o implementaci „balíkového“ SW nebo o vývoj na zakázku.

V případě, že by došlo k rozporu mezi požadavky, bude platným vždy požadavek požadující kvalitativně vyšší provedení.

2 Centrální Service Desk NIPEZ (CSD NIPEZ)

Centrální Service Desk NIPEZ (CSD NIPEZ) je určen k podpoře procesů souvisejících se zajištěním provozu a rozvoje a SLA monitoringu všech dodavatelsky zajišťovaných služeb spojených s provozem a rozvojem SCS NIPEZ.

Následující schéma zachycuje přirozené okolí modulu.

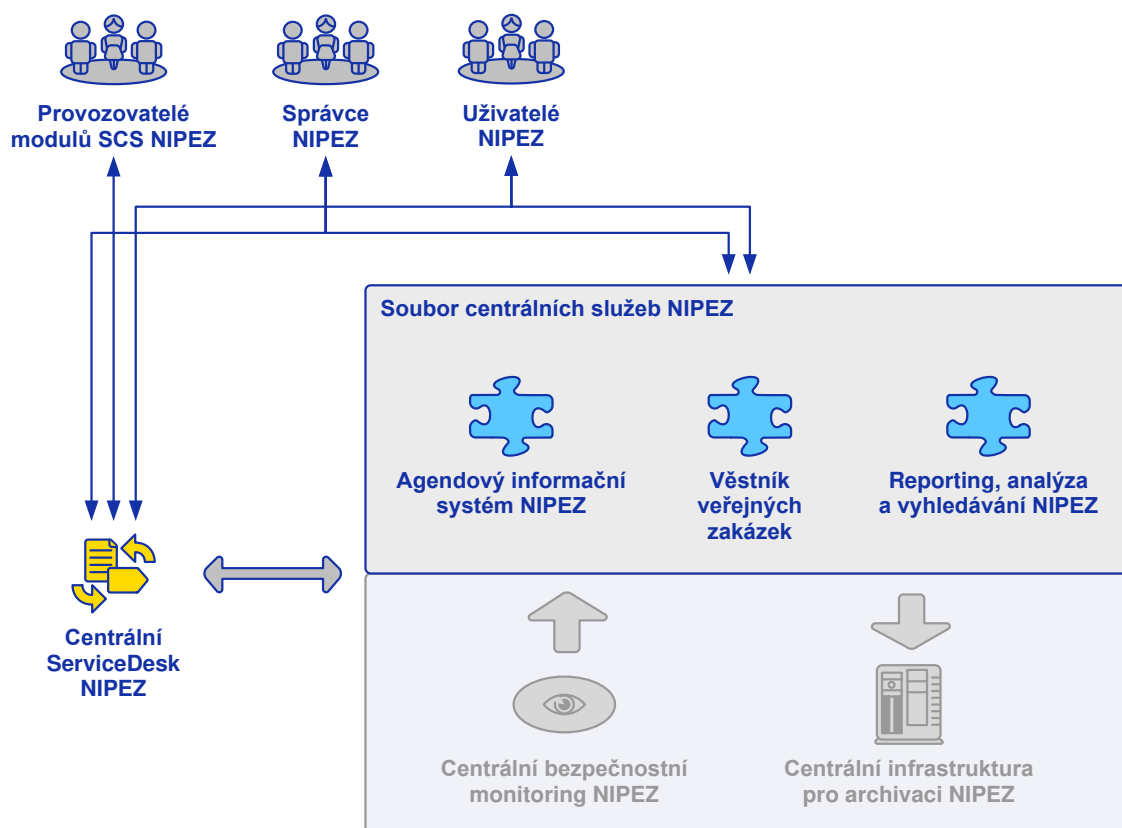


Schéma 1 CSD NIPEZ

2.1 Požadavky na funkcionality

ID požadavku	Požadavek
F-1 Podpora dohledu nad modulární infrastrukturou	<p>Modul musí zajistit podporu řízení provozních procesů a SLA monitoring pro modulární infrastrukturu tvořenou několika nástroji. Modul musí umožnit nezávislou a oddělenou správu procesů pro tyto nástroje.</p> <p>Iniciálně bude modul sloužit jako podpora provozu následujících modulů NIPEZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VVZ • AIS NIPEZ • RAV NIPEZ • CBM NIPEZ • CIA NIPEZ • CSD NIPEZ

	<p>Provoz každého z těchto modulů bude řízen a dokumentován modulem CSD NIPEZ a pro každý z těchto modulů bude zajištěn SLA monitoring.</p> <p>Modul musí umožňovat v budoucnu změny v infrastruktuře, pro kterou je poskytována podpora, tj. jak přidání nových modulů, tak pro jejich odebrání.</p>
F-2 Příjem a zpracování události	<p>Modul musí umožňovat založení událostí alespoň následujícími způsoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hlášení uživatelem. • Vznik iniciovaný zpracováním jiných událostí dle definovaných pravidel. • Na základě automatického vytěžování získaných dat z infrastruktury dohlížených modulů. <p>Událostí se v kontextu této technické specifikace rozumí každá skutečnost, která:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vznikla v souvislosti s fungováním SCS NIPEZ nebo má na fungování SCS dopad; • je řešena Správcem NIPEZ, dodavatelem nebo provozovatelem modulu SCS NIPEZ. <p>Událost je charakterizovaná zejména svou kategorií, evidovanými údaji, způsobem řešení, metrikami a mezními hodnotami jednotlivých charakteristik události nebo způsobu jejího vyřizování.</p>
F-3 Hlášení uživatelem	<p>Uživatel může událost nahlásit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulářem dostupným z veřejné části CSD NIPEZ. • Mаем, který bude automaticky přenesen do CSD NIPEZ a dále zpracován dle definovaných pravidel. <p>Uživatelé budou moci hlásit události i telefonicky, tuto službu však budou zajišťovat poskytovatelé uživatelské podpory jednotlivých nástrojů, kteří budou takto nahlášené události zaznamenávat a dále vyřizovat také prostřednictvím CSD NIPEZ.</p> <p>Modul musí umožnit tvorbu a používání oddělených formulářů pro jednotlivé moduly NIPEZ využívající CSD. Jeden modul NIPEZ smí mít i několik různých formulářů pro různé kategorie událostí.</p> <p>Událost může být založena rovněž zasláním mailu na specifickou mailovou adresu přiřazenou jednotlivým modulům NIPEZ využívajícím CSD. Modul musí tyto maily vytěžit a informace v nich obsažené přenést do strukturované podoby shodné se zadáním prostřednictvím formuláře. Pro korektní zpracování mailového hlášení smí být vyžadováno dodržení předepsaných standardů. Ty by však neměly uživatele omezovat a i nekompletní žádost, pokud to je možné, musí být doplněna uživatelskou podporou bez nutnosti kontaktování nahlašovatele události.</p>
F-4 Získávání dat z infrastruktury dohlížených modulů	<p>Modul musí získávat sledovaná data také přístupem do infrastruktury dohlíženého modulu. Zde na základě přidělených oprávnění a postupu stanoveného provozovatelem modulu získá data potřebná</p>

	k vyhodnocení SLA parametrů a provozních událostí.
F-5 Automatické vytěžování získaných dat	<p>Modul musí v rámci automatického vytěžování získaných dat podporovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifikaci dosažení mezních hodnot sledovaných parametrů. • Identifikaci kombinace mezních hodnot sledovaných parametrů a události. <p>Tyto informace budou využity jak k řízení událostí, tak pro SLA monitoring.</p> <p>Modul na základě vytěžených informací a definovaných pravidel založí v CSD událost a iniciuje jí přiřazené workflow.</p>
F-6 Podpora procesů spojených s řízením událostí	<p>Modul musí v rámci podpory procesů spojených s řízením událostí podporovat následující funkcionality:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatické založení a klasifikaci události dle nastavených pravidel upravujících vztah mezi hodnotou popisných parametrů a kategorií události. • Iniaci životního cyklu události dle zvolené kategorie. • Evidenci informací souvisejících s řízením a vyhodnocováním události. • Notifikaci osob zainteresovaných na vyřizování události. <p>Modul musí v rámci podpory parametrizace procesů spojených s řízením událostí podporovat parametrickou definici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atributů umožňujících evidenci potřebných informací k události • Kategorii událostí • Životního cyklu události • Delegace jednotlivých kroků události na role v modulu • Mezních hodnot a způsobu reakce na tyto hodnoty • Pravidel notifikace
F-7 Sledování životního cyklu události	<p>Osoba, která událost nahlásila, má následující možnosti sledování stavu vyřizování události:</p> <ul style="list-style-type: none"> • V případě, že uvedla správný kontaktní mail, bude notifikována o veřejných stavech vyřizování události. • Prostřednictvím uživatelské podpory proti uvedení identifikátoru události nebo uvedením údajů uvedených v hlášení události, které jí umožní jednoznačně identifikovat. <p>Pracovníci Správce NIPEZ mají plný přístup ke všem událostem a mohou je vyhledávat dle všech evidovaných atributů.</p> <p>Pracovníci provozovatele modulu využívajícího CSD mají přístup k událostem týkajících se jimi provozovaného modulu.</p>
F-8 Měření dostupnosti služeb	<p>Modul musí zajistit intervalové ověřování dostupnosti vybraných služeb napojených na CSD. Tento interval bude nejvýše 15 minut pro každý dozorovaný modul.</p> <p>Dostupnost služeb bude ovlivňovat rovněž analýza logů jednotlivých modulů a uživatelská hlášení (ta budou podléhat verifikaci).</p>

	<p>V rámci měření dostupnosti služeb budou rozeznávány následující systémové stavy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • V provozu – modul je v provozu v případě, že se uživatelé mohou do systému přihlásit a využívat veškeré funkcionality, které jsou předmětem jeho technické specifikace, nebo je pro nedostupné funkcionality (např. z důvodu jejich chyby) nabídnuto náhradní řešení umožňující dosažení shodného výsledku jako v případě, kdy by uživatel mohl tyto funkcionality využít. • Mimo provoz – modul je mimo provoz v případě, že se uživatelé nemohou do systému přihlásit nebo je k modulu hlášena nějaká vada kategorie A. • Omezení funkcionality - modul se nachází v stavu „omezení funkcionality“, když nejsou splněny podmínky ani pro jeden z předešlých stavů. <p>Modul nabývá "omezení funkcionality" či stavu "mimo provoz" v případě, kdy alespoň jeden uživatel nebo automatická pravidelná kontrola modulu identifikuje nedostupnost funkcionality modulu nebo modulu jako celku a zároveň tento stav není způsoben uživatelem (tj. uživatel splňuje veškeré náležitosti pro přístup a práci se systémem).</p> <p>Modul bude považován za nedostupný v době trvání systémového stavu "mimo provoz" od okamžiku:</p> <ul style="list-style-type: none"> • oprávněné identifikace nedostupnosti pomocí automatické kontroly dostupnosti modulu až do okamžiku odstranění vady, • oprávněného nahlášení nedostupnosti uživatelem modulu až do okamžiku obnovení provozu. <p>V případě, že se modul nachází ve stavu „omezení funkcionality“, musí dodavatel dodržet parametry kladené na lhůty při odstraňování vad (viz služba „Technická podpora“).</p> <p>Součástí záznamu o systémových stavech musí být také informace o tom, v jakém prostředí modul běžel, tj. zda byl dostupný z primárního produkčního prostředí nebo záložního produkčního prostředí (případně dalších produkčních prostředí, budou-li použita).</p> <p>Záznamy o systémových stavech musí vznikat minimálně v intervalu určeném automatickou kontrolou dostupnosti systému, tedy v intervalu nejméně 15 minut.</p>
F-9 SLA monitoring	<p>Modul musí umožnit monitoring všech výkonových a objemových parametrů, jejichž naplnění je uloženo ostatním prvkům SCS NIPEZ. Typicky se jedná o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • stavy služeb, • využití systémových prostředků, • výkonové ukazatele systému (např. délka běhu funkcí).

	<p>Tato data budou čerpána především z:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aplikačních logů, • systémových logů, • uživatelských logů, • aplikačních databází.
F-10 Reporting dodržování SLA	<p>Modul musí na konci vyhodnocovacího období automaticky sestavit report dokladující úroveň naplnění všech sledovaných SLA parametrů. Report musí obsahovat i vyčíslení sankcí dle podmínek definovaných smlouvami mezi Správcem NIPEZ a poskytovateli dozorovaných služeb.</p>
F-11 Využití dat SLA monitoringu	<p>Modul musí data z SLA monitoringu prezentovat následujícími způsoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dohledová nástěnka • Pravidelné provozní reporty • Ad-hoc provozní reporty <p>Informace obsažené na nástěnce a v reportech musí obsahovat informace monitorované v dohlížených modulech za účelem vyhodnocení smluvních SLA. Sledované informace musí být možné rozšiřovat nebo omezovat dle zadání Správce NIPEZ.</p> <p>Data musí být přístupná Správci NIPEZ a poskytovateli služeb, které jsou monitorovány.</p> <p>Zdrojová data pro nástěnky a reporty musí být možné exportovat do formátu xls, csv a xml. Nástěnky i reporty musí být možné exportovat do pdf v režimu vhodném pro následný tisk.</p>
F-12 Notifikace	<p>Modul musí umožnit nastavení notifikací v následujících případech:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Krok v životním cyklu • Kombinací časových a stavových podmínek při vyřizování událostí. • Při indikaci dosažení mezní hodnoty u sledovaných parametrů. <p>Notifikace musí být rozesílány alespoň mailem a prostřednictvím CSD.</p>
F-13 Podpora tvorby provozní znalostní báze	<p>Provozovatelé modulů SCS NIPEZ budou povinni pro opakující se události zpracovat popis optimálního způsobu jejich řešení a tento evidovat v rámci tzv. znalostní báze.</p> <p>Modul musí umožnit evidenci a zpřístupnění této znalostní báze.</p>
F-14 Informační portál pro veřejnost	<p>Modul musí obsahovat veřejnou část, která bude obsahovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formuláře pro založení událostí. • Správcem NIPEZ vybrané provozní statistiky. • Provozní informace pro uživatele NIPEZ.
F-15 Řízení přístupových oprávnění	<p>Modul musí umožnit řízení prostřednictvím rolí a nastavení práv na jednotlivé funkčnosti.</p>
F-16 Export výstupů	<p>Modul musí umožnit export všech zobrazovaných dat alespoň do formátů PDF a xls nebo csv.</p>
F-17 Průkaznost podkladových dat	<p>Modul musí zajistit průkaznost podkladových dat pomocí pravidelného dávkového podepisování dat s pořízeným kvalifikovaným časovým razítkem a umožněním centrálního sběru logů do vzdáleného úložiště. Podkladová data musí být podepisována alespoň na denní bázi, tento interval smí být na pokyn Správce NIPEZ upraven.</p>

2.2 Požadavky na vlastnosti

2.2.1 Požadavky na použitelnost

ID požadavku	Požadavek
V-1-1 Dostupnost modulu	<p>Přístup k funkcionalitám modulu musí být zajištěn pro různá zařízení (PC, mobil, tablet) a různé platformy (Windows, Android, iOS). Ergonomie systému musí být uzpůsobena velikosti zobrazovací plochy daného zařízení.</p> <p>Modul musí být uživatelům dostupný prostřednictvím webového prohlížeče. Modul musí být přístupný prostřednictvím webových prohlížečů majících alespoň 70% podíl využití pro příslušnou platformu.</p>
V-1-2 Ergonomie uživatelského rozhraní	<p>Uživatelské rozhraní musí být navrženo s ohledem na ergonomii, snadnost a intuitivnost ovládání, a to zejména v následujících parametrech:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dodržování běžných zvyklostí – uživatelské rozhraní musí být navrženo v souladu s aktuálními trendy a standardy a jeho struktura i jednotlivé prvky musí odpovídat běžným zvyklostem obdobných řešení. • Orientace v aplikaci – uživatelé musí být vždy jasně prezentováni, v které části systému se nachází a v jaké fázi je provádění procesu, který provádí. • Rozfázování složitějších operací – v případě komplexnějších operací musí být uživatel systémem veden po jednotlivých krocích. • Dostupnost funkcí s ohledem na četnost jejich používání – nejčastěji používané funkce musí být nejsnadněji dostupné. • Dostupnost nápovědy – nápověda musí být dostupná z každého místa systému. • Konzistentnost uživatelského rozhraní – stejné či podobné funkcionality se napříč celým systémem musí chovat stejně či podobně. <p>Uživatelské rozhraní musí v maximální možné míře seskupovat ovládací prvky na základě jejich určení.</p>
V-1-3 Jazykové mutace modulu	<p>Uživatelské rozhraní musí být přístupné v české jazykové mutaci a musí být plně lokalizováno, tj. nesmí obsahovat výrazy z jiného jazyka.</p>
V-1-4 Uživatelská nápověda	<p>Součástí systému musí být uživatelská nápověda. Ta musí obsahovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • popis způsobu použití jednotlivých funkcionalit systému, • vymezení oprávnění a povinností uživatelů ve vztahu k systému, • popis doporučeného způsobu použití systému. <p>Uživatelská nápověda musí mít formu online kontextové nápovědy a musí být dostupná na těch místech systému, ke kterým se vztahuje. Uživatelská nápověda musí být přístupná v celém systému konzistentním způsobem (tj. bude označena jednotným ovládacím prvkem a bude vždy umístěna na stejném či stejně voleném místě obrazovky systému).</p>

2.2.2 Požadavky na spolehlivost

ID požadavku	Požadavek
V-2-1 Dostupnost modulu	<p>Modul musí být, včetně infrastruktury a provozních postupů, navržen a vytvořen tak, aby umožnil zajištění následujících parametrů dostupnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostupnost modulu v produkčním prostředí musí být: <ul style="list-style-type: none"> ○ v pracovní dny od 6:00 do 18:00 (dále také „obvyklá pracovní doba“) alespoň 99,9 %, ○ mimo obvyklou pracovní dobu alespoň 99 %. • Dostupnost modulu v referenčním prostředí musí být v obvyklé pracovní době alespoň 90 %.
V-2-2 Servisní okno	<p>Servisní zásahy, které snesou odklad (tj. nejedná se o odstranění nedostupnosti modulu nebo závažné chyby) musí Dodavatel provádět výhradně mimo obvyklou pracovní dobu, tj. od 18:00 do 6:00.</p> <p>Každý servisní zásah smí být realizován až po informování a schválení ze strany Správce NIPEZ. Ten si smí s ohledem na povahu zásahu vyžádat podrobnější informace o zásahu (harmonogram, postup, atd.).</p>
V-2-3 Aplikační log modulu	<p>Modul musí zaznamenávat veškeré operace:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prováděné uživateli prostřednictvím GUI systému – uživatelé mohou k datům přistupovat pouze tímto způsobem, • prováděné modulem automaticky – data mohou být v souladu s touto technickou specifikací měněna také automaticky, • související s komunikací s okolními nástroji, • prováděné následně Dodavatelem při zajišťování provozu systému – systém nesmí umožnit jakoukoli modifikaci dat, aniž by došlo k zaznamenání: data a času modifikace dat; identifikace osoby, která změnu dat provedla; původní hodnoty dat; nové hodnoty dat. <p>Modul nesmí umožnit žádné jiné než výše uvedené způsoby pro přístup a manipulaci s daty.</p> <p>Ke každé provedené operaci musí modul zaznamenat alespoň následující informace:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifikace iniciátora operace, • identifikace vyvolané operace, • datum a čas spuštění operace na serveru (s přesností na sekundy), • datum a čas ukončení operace na serveru (s přesností na sekundy), • výsledek operace (identifikace chybového stavu nebo informace o korektním ukončení operace).
V-2-4 Požadavky na zálohování dat	<p>Data modulu musí být pravidelně zálohovaná takovým způsobem, aby i v případě havárie nedošlo po obnovení provozu systému ke ztrátě dat vložených do systému 1 hodinu před havárií.</p> <p>Plné zálohování musí být možné provádět bez nutnosti provozní</p>

	<p>odstávky řešení.</p> <p>Zálohovaná budou i ostatní aktiva modulu vlastněná správcem (konfigurace prvků, aplikace, atd.). Provedení zálohy je u těchto prvků nutnou podmínkou jejich změny.</p> <p>K fyzickému uložení záloh bude modul využívat tzv. Centrální infrastrukturu pro archivaci NIPEZ (CIA NIPEZ). CIA NIPEZ bude zajištěna Správcem NIPEZ a Dodavateli bude dostupná prostřednictvím standardních protokolů NAS: NFS v3, NFS v4, SMB v2.0, SMB v2.1, SMB v3.0, http, FTP, RESTful API.</p>
--	--

2.2.3 Požadavky na výkon

ID požadavku	Požadavek
V-3-1 Výkon systému	<p>Modul musí být, včetně infrastruktury a provozních postupů, navržen a vytvořen tak, aby umožnil dosažení následujících výkonových ukazatelů:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operace spojené se zobrazením seznamu prvků - operace provedena do 3 sekund • Aktualizace dohledové nástěnky - operace provedena do 10 sekund • Vyhledání události - operace provedena do 3 sekund • Zobrazení detailu události - operace provedena do 2 sekund • Operace spojené s příjmem dat z dozorovaných modulů - operace provedena do 2 sekund <p>Modul musí těchto parametrů dosahovat alespoň v 90 % případů. Pro dalších 5 % je přípustné 50% zhoršení odezev.</p> <p>Tyto parametry musí modul dosáhnout při následujících objemových ukazatelích:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100 současně pracujících uživatelů, • 20 000 evidovaných tiketů měsíčně, • běžící monitoring SLA pro všechny prvky SCS NIPEZ. <p>Evidovaným tiketem se v tomto kontextu rozumí takový tiket, který byl založen na základě provozní události vyžadující provozní reakci (tj. automatizovanou či manuální činnost provedenou nad infrastrukturou dozorovaného nástroje). Za automatizovanou reakci se nepovažuje prosté zaznamenání informace. Tj. získání dat z dozorovaných systémů, které však nevyžadují provozní reakci a jsou pouze zaznamenány pro účely následného vyhodnocení SLA, není považováno za provozní událost vyžadující provozní reakci.</p> <p>Na tyto mezní hodnoty objemových a výkonnostních ukazatelů musí být modul iniciálně koncipován a musí umožnit plnou škálovatelnost jak objemových tak výkonových ukazatelů (viz „Požadavky na provozní zajištění a rozvoj modulu“).</p>

2.2.4 Požadavky na bezpečnost

ID požadavku	Požadavek
V-4-1 Identifikace a autorizace přístupů	<p>Pro identifikaci a autorizaci přístupů uživatelů musí modul využívat služby Identity a Access Managementu (IAM), který bude databází všech identit uživatelů a jejich autorizačních informací pro účely užívání služeb systému.</p> <p>Systém musí prostřednictvím IAM podporovat následující metody identifikace a autentizace uživatelů:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifikace a autorizace fyzických osob (v různých rolích, které budou přistupovat k modulu přes internetový prohlížeč) – použití kombinace jméno a heslo. • Identifikace a autorizace okolních informačních systémů – použití kombinace serverový certifikát a IP adresa. <p>Po přihlášení jsou uživatelé přidělena přístupová práva na základě rolí z IAM. Tyto role budou přenášeny po celou dobu práce klienta v systému a zaznamenány.</p>
V-4-2 Důvěrnost a integrita	<p>Žádný neproověřený provoz nesmí být vpuštěn na aplikační servery, kde bude prováděn přístup do datové vrstvy. Bude zajištěn zabezpečený individuální přístup prostřednictvím Internetového prohlížeče.</p> <p>Modul musí zajistit, že:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uchovávaná data nesmí být zpřístupněna neautorizovaným osobám. Přístup a veškerá manipulace s daty musí být zaznamenávaná. • Data nemohou být během komunikace odposlouchávána či pozměněna neautorizovanou stranou. Pro komunikaci mezi uživatelem a modulem musí být použit pouze zabezpečený komunikační protokol. • Uchovávaná data nesmí být možné změnit nebo poškodit neautorizovanou stranou či administrátory správce nebo Dodavatele.
V-4-3 Bezpečnostní monitoring	<p>Modul musí aplikaci zajištěné správcem umožnit plný bezpečnostní monitoring aplikační vrstvy, infrastruktury i všech činností souvisejících se zajištěním provozu, servisu a rozvoje modulu.</p>
V-4-4 Antivirová ochrana	<p>Modul musí obsahovat řešení antivirové kontroly uchovávaných dokumentů.</p>

2.2.5 Požadavky na podporovatelnost

ID požadavku	Požadavek
V-5-1 Dokumentace modulu	<p>Součástí modulu musí být alespoň následující dokumentace:</p> <ol style="list-style-type: none"> Provozní dokumentace Dokumentace správce Bezpečnostní dokumentace Uživatelská dokumentace – viz požadavek V-1-4 Uživatelská nápověda
V-5-2 Provozní dokumentace	<p>Provozní dokumentace musí obsahovat detailní popis způsobu zajištění všech činností zajišťovaných dodavatelem. Tento popis musí být</p>

	<p>krokovým návodem k úplnému provedení těchto činností. Součástí dokumentace musí být i popis spravovaných aktiv.</p> <p>Provozní dokumentace musí být zpracována dle mezinárodně uznávaného standardu pro provoz informačních systémů (např. ITIL nebo příslušné ISO normy).</p>
V-5-3 Dokumentace správce	<p>Dokumentace správce musí obsahovat detailní popis způsobu zajištění všech činností zajišťovaných správcem. Tento popis musí být krokovým návodem k úplnému provedení těchto činností. Součástí dokumentace musí být i popis spravovaných aktiv.</p> <p>Dokumentace správce musí být zpracována dle mezinárodně uznávaného standardu pro provoz informačních systémů (např. ITIL nebo příslušné ISO normy).</p>
V-5-4 Bezpečnostní dokumentace	<p>Dokumentace musí být zpracována dle mezinárodně uznávaného standardu nebo platné normy pro oblast bezpečnosti informačních systémů.</p> <p>Bezpečnostní dokumentace musí být zpracována alespoň v rozsahu definovaném normou ISO 27001 a musí obsahovat popis systému detekce a hlášení incidentů.</p>

2.2.6 Ostatní požadavky

ID požadavku	Požadavek
V-6-1 Instance pro provoz a rozvoj modulu	<p>V průběhu poskytování služby musí Dodavatel zajistit alespoň následující instance modulu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produkční instance – Instance určené k produkčnímu provozu, přístupné uživatelům modulu. Dodavatel musí být připraven obnovit provoz dle definovaných požadavků i v případě havárie a delší nedostupnosti produkční instance. • Referenční instance – Instance přístupná uživatelům modulu, obsahující shodnou verzi modulu jako produkční instance. Tato instance je určena k uživatelskému seznámení se s modulem, vyzkoušení jeho funkcionalit a realizaci školení. • Testovací instance – Instance pro ověřování funkcionalit a vlastností nových verzí modulu Objednatelem, testovací instance musí být v průběhu provádění testů konfiguračně shodná s produkční instancí a musí obsahovat testovací data v objemu umožňujícím ověření mezních výkonových hodnot. <p>Počet a konfigurace instancí musí umožňovat naplnění požadavků kladených na modul a služby spojené s jeho provozem a rozvojem.</p>
V-6-4 Provozní informace	<p>Veřejná část modulu musí obsahovat provozní informace pro uživatele, tj. přehled chystaných novinek a provozních událostí, informace o nasazených nových verzích modulu a přehled uživatelských příruček.</p>

Příloha č. 2 - Požadavky na proces dodání a zahájení řádného provozu modulu Centrální ServiceDesk NIPEZ

MMR ČR

Soubor Centrálních Služeb NIPEZ

Požadavky na proces dodání a zahájení řádného provozu modulu Centrální ServiceDesk NIPEZ



Obsah

1	Účel dokumentu	3
2	Požadavky na jednotlivé fáze implementace modulu.....	4
2.1	Fáze 0 – Zahájení projektu	4
2.2	Fáze 1 – Vytvoření a dílčí ověření parametrů řešení.....	4
2.3	Fáze 2 – Import prvotních dat a iniciální nastavení.....	6
2.4	Fáze 3 – Integrace s okolními prvky	6
2.5	Fáze 4 - Integrace s průřezovými provozními službami	6
2.6	Fáze 5 – Ověření parametrů řešení	7
2.7	Fáze 6 – Pilotní provoz.....	8
3	Základní pravidla projektového řízení	9
3.1	Plánování projektu	9
3.2	Reporting o stavu projektu.....	9
3.2.1	Průběžné vyhodnocování stavu projektu	9
3.2.2	Vyhodnocení stavu projektu v návaznosti na projektové milníky.....	9
3.3	Jazyk jednání a projektová dokumentace	10
3.4	Pravidla plánování jednání	10
3.5	Eskalace a řešení sporů	10



1 Účel dokumentu

Účelem tohoto dokumentu je specifikace minimální množiny požadavků spojených s implementací modulu, tj. procesem jeho vytvoření a zahájením řádného provozu.

Dokument upravuje požadavky na jednotlivé fáze implementace modulu, průřezová pravidla projektového řízení a na vybrané projektové mechanismy.

Dodavatelé tak mohou zvolit libovolný přístup k realizaci prací, musí však dodržet požadavky popsané v tomto dokumentu.

2 Požadavky na jednotlivé fáze implementace modulu

Proces implementace modulu CSD NIPEZ je rozdělen do následujících fází:

- Fáze 0 – Zahájení projektu
- Fáze 1 – Vytvoření a dílčí ověření parametrů řešení
- Fáze 2 – Import prvotních dat a iniciální nastavení
- Fáze 3 – Integrace s okolními prvky
- Fáze 4 - Integrace s průřezovými provozními službami
- Fáze 5 – Ověření parametrů řešení
- Fáze 6 – Pilotní provoz

Průběh projektu implementace modulu se bude řídit metodikami (např. metodikou pro řízení projektu, vývoj, architekturu, testování, apod.) navrženými Dodavatelem. Všechny zvolené metodiky musí vycházet z mezinárodně uznávaných standardů a plně reflektovat požadavky spojené s jednotlivými fázemi, viz níže.

Dodavatel je povinen v průběhu implementace modulu zajistit technické prostředí (HW a middleware) tak, aby bylo možné jednotlivé fáze realizovat. Náklady na zajištění technického prostředí musí Dodavatel zahrnout do ceny za dodání modulu.

2.1 Fáze 0 – Zahájení projektu

Samotným vývojovým pracím bude předcházet zahájení projektu, jehož předmětem bude:

- A. Představení projektové a vývojové metodiky. Jejich plné znění Objednatel do 5 pracovních dnů akceptuje nebo přednese své připomínky. Po jejich zapracování bude mít Objednatel další 3 pracovní dny ke schválení metodik. V případě opakovaných připomínek bude opakováno i jejich zapracování a následné schvalování.
- B. Představení členů realizačního týmu a nastavení komunikačních pravidel.
- C. Nastavení mechanismů pro sdílení informací.
- D. Nastavení mechanismů spojených s implementací projektové a vývojové metodiky.

Další pokračování v projektu je podmíněno řádným provedením této fáze, tj. akceptací všech jejích závěrů.

V rámci celého projektu bude postupováno podle nastavených metodik. V případě nutnosti jejich korekce bude změna projednána a po oboustranném odsouhlasení zapracována do platného znění příslušné metodiky.

2.2 Fáze 1 – Vytvoření a dílčí ověření parametrů řešení

Dodavatel vytvoří modul v souladu s jeho Technickou specifikací, která je součástí zadání, a připraví technické prostředí (HW a middleware) pro provoz modulu. Pokud některý požadavek stanoví

minimální úroveň naplnění, může Dodavatel zajistit naplnění požadavku na pokročilejší (vyšší) úrovni, nikdy však na úrovni méně pokročilé (nižší).

Dodavatel musí postup vytvoření modulu rozdělit do několika milníků. Naplánování obsahu a rozsahu milníků je úlohou Dodavatele a musí respektovat jím navržené projektové a vývojové metodiky. Dodavatelem navržený postup však musí splňovat následující pravidla:

- A. Výsledkem milníku musí být ucelená část plnění a bude možné ověření jejího souladu se zadáním.
- B. Výsledky milníků, jejichž součástí je vývoj funkcionalit, musí být ověřitelné v testovacím prostředí. To bude pracovníkům určeným Objednatelem přístupné vzdáleně. V případě, že přístup a korektní chování prezentované funkcionality bude vyžadovat konfiguraci pracovních stanic na straně pracovníků určených Objednatelem k ověření, provede tuto konfiguraci Dodavatel ve spolupráci s Objednatelem.
- C. Rozdělení obsahu do jednotlivých milníků musí být logické a musí vést k eliminaci rizik spojených s nedodržením termínů projektu. Tj. pokud některé části řešení ovlivňují jiné, musí být řešeny dříve tak, aby se snížilo riziko přepracování již dokončených částí řešení, nebo aby nedocházelo k omezování voleb řešení.
- D. Jednotlivé milníky nesmí být od sebe v čase vzdáleny více než 4 týdny.
- E. Vývojovým a implementačním pracím musí předcházet důkladná analýza předmětné oblasti. Technická specifikace obsahuje všechny požadavky Objednatele na vytvářený modul, k jejich naplnění však může být potřebné zodpovězení některých dílčích, zadáním neupravených, otázek. V případě, že zadání neupravuje určitou oblast a ta umožňuje variantní řešení, musí být volba varianty řešena s Objednatelem. V opačném případě může zadavatel řešení odmítnout a vrátit jej Dodavateli k přepracování.
- F. V případě, že Dodavatel v průběhu implementace narazí na vzájemně protichůdné požadavky, bude tato situace řešena ve spolupráci s Objednatelem. V opačném případě může Objednatel řešení odmítnout a vrátit jej Dodavateli k přepracování.
- G. V úvodních milnících bude schvalován návrh ergonomie uživatelského rozhraní. Ten bude obsahovat alespoň návrh řešení všech typových uživatelských operací a podobu uživatelského rozhraní.

Na každý milník mimo závěrečného bude na straně Objednatele navazovat ověření jeho souladu se zadáním a předešlými závěry projektu. Účelem tohoto ověření je předání průběžné zpětné vazby Dodavateli. Účelem tohoto kroku tak není formální schvalování průběžných plnění. Tj. Dodavatel při dalším postupu prací nemusí čekat na zpětnou vazbu Objednatele, nebo odstraňovat neprodleně případné identifikované vady a předávat je k opakovanému ověření. Objednatel tak rovněž není vázán žádnými závaznými časovými limity při poskytnutí průběžné zpětné vazby, bude však k této úloze přistupovat s vynaložením maximálního možného úsilí. K předané zpětné vazbě se Dodavatel formálně vyjádří, kdy k jednotlivým zjištěním může reagovat především jednou z následujících možností:

- Dodavatel se zpětnou vazbou souhlasí a navrhne způsob a harmonogram odstranění identifikovaných nedostatků.

- Dodavatel se zpětnou vazbou nesouhlasí z důvodu jejího rozporu se zadáním nebo její nesprávnosti. V obou případech bude pak toto diskutováno v rámci pracovních jednání s Objednatelům a v případě potřeby (indikace nutnosti změny zadání) bude iniciován změnový požadavek a ten řešen dle příslušné metodiky.

2.3 Fáze 2 – Import prvotních dat a iniciální nastavení

Účelem této fáze je:

- A. Import iniciální sady dat.
- B. Iniciální nastavení (parametrizace) řešení v souladu s požadavky zadání, tj. nastavení iniciální sady reportů, oprávnění, atd.

Úspěšná realizace této fáze bude stvrzena testováním na straně Objednatele. Ten ve lhůtě 10-ti pracovních dnů provede ověření úplnosti a korektnosti vzorku přenesených dat a iniciálních nastavení. Pro tyto účely musí být řešení z funkčního hlediska kompletní, tj. musí být dokončena fáze 1. Objednateli bude po celou dobu testování k dispozici pracovník Dodavatele, mající kompetence a oprávnění poskytovat Objednateli informace týkající se uložených dat. Tento pracovník bude neprodleně zajišťovat Objednatelům požadované informace týkající se dat i nad rámec funkcionalit obsažených v řešení (např. různé kontrolní součty a agregované informace o uložených datech, prezentaci pravidel datové kvality, atd.).

V případě identifikace jakýchkoliv nesouladů v datech nebo nastavení nástroje musí být tyto odstraněny a předloženy k opakovanému testování Objednatelům.

2.4 Fáze 3 – Integrace s okolními prvky

Účelem této fáze je integrace modulu s okolními nástroji.

V případě absence části integračního rozhraní na straně okolních prvků nebo jejich nesoučinnosti (se kterými se modul integruje) smí být dále pokračováno v implementaci modulu bez realizace této vazby. Chybějící vazby budou vytvořeny poté, co bude protistrana připravena. Následně bude provedeno jejich samostatné ověření a zavedení do řádného provozu.

Dodavatel musí za tímto účelem ocenit náročnost vývoje a ověření jednotlivých integračních vazeb.

Fáze 3 tak smí být za uvedených okolností dokončena až po implementaci modulu.

2.5 Fáze 4 - Integrace s průřezovými provozními službami

Účelem této fáze je integrace modulu s průřezovými provozními službami SCS NIPEZ, tj. s centrálním bezpečnostním monitoringem a infrastrukturou pro archivaci a zálohování.

Naplnění této fáze spočívá v provedení služeb 2-3 dle specifikace požadavků na služby provozu a rozvoje modulu.

V případě absence nebo nepřipravenosti průřezové provozní služby bude Dodavatel tuto službu dočasně suplovat, tj. zajistí příslušnou centrální službu v takovém rozsahu, který umožňuje řádný provoz modulu dle definovaných parametrů (viz služba 17 ve specifikaci požadavků na služby provozu a rozvoje modulu).

Poté co bude průřezová provozní služba připravena, provede Dodavatel integraci na tuto službu a ukončí dočasné zajišťování vlastního náhradního řešení.

Fáze 4 tak smí být za uvedených okolností dokončena až po implementaci modulu.

2.6 Fáze 5 – Ověření parametrů řešení

Fáze 5 smí být realizovaná po ukončení fází 1 a 2. Fáze 3 a 4 jsou prerekvizitou fáze 5 pouze v případě, že v jejich naplnění není Dodavateli kladena žádná překážka. Jejím účelem je detailní ověření všech parametrů řešení, tj. jak splnění požadavků na funkcionalitu a vlastnosti modulu, tak na zajištění služeb souvisejících se správou, provozem a rozvojem modulu.

Dodavatel zajistí Objednateli a jemu určeným subjektům plný přístup k provedení všech relevantních druhů testů, tedy i např. zátěžových testů, bezpečnostních testů, integračních testů, atd.

Dodavatel je povinen stanovit závazné datum zahájení této fáze v návaznosti na průběh předešlých fází, nejpozději však 20 pracovních dnů předem.

Objednatel má na ověření parametrů řešení v této fázi 20 pracovních dnů. Výsledkem testování na straně Objednatele bude seznam identifikovaných vad. Vady budou klasifikovány dle následujících pravidel:

- Vada kategorie A - Dílo nebo jeho části nejsou použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost a řádné užití Díla nebo jeho části. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.
- Vada kategorie B - Funkčnost Díla nebo jeho částí je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz nebo omezuje řádné užití Díla nebo jeho části.
- Vada kategorie C - Ostatní - drobné vady, které nespadají do kategorií A a/nebo B.

Vady budou Objednatelem hlášeny neprodleně po jejich identifikaci. V případě, že vada znemožní či omezí provádění dalších testů, bude tato fáze přerušena až do nasazení opravy vady (tj. doba nutná k opravě vady a nasazení opravy nebude započítávána do lhůty na realizaci fáze).

Ukončení této fáze je podmíněno úspěšným testováním, které konstatuje, že řešení neobsahuje vady kategorie A a B a je identifikováno nanejvýš 20 vad kategorie C. Tyto vady budou muset být odstraněny v průběhu následné fáze pilotního provozu.

2.7 Fáze 6 – Pilotní provoz

Pilotní provoz bude realizován pro okruh osob a subjektů stanovený Objednatelem. V rámci pilotního provozu budou moci uživatelé plně využívat modul, který bude nasazen na cílovém produkčním prostředí. Ve fázi pilotního provozu zajistí Dodavatel provozní zajištění odpovídající řádnému provozu.

Účelem pilotního provozu je zejména:

- Zaškolení vybraných pracovníků Objednatele pro role správců (požadováno je 1 školení v prostorách Objednatele) a uživatelů modulu (požadována jsou 2 školení v prostorách Objednatele).
- Uživatelské odladění služeb a nastavení metodiky správce.
- Odstranění vad kategorie C identifikovaných v předešlých fázích.
- Předání modulu Objednateli a zahájení řádného provozu.

Dodavatel musí v průběhu pilotního provozu předat Objednateli veškeré výstupy a součásti plnění, které vytvořil v souvislosti s implementací modulu nebo jsou k následnému provozu a rozvoji modulu potřebné.

Pilotní provoz potrvá 4 týdny. V případě, že bude v rámci pilotního provozu odhalena vada, bude pilotní provoz přerušen až do jejího odstranění a následně prodloužen o takový časový úsek, který umožňuje opakované ověření všech parametrů řešení, které mohly být opravou vady zasaženy.

Po ukončení pilotního provozu připraví Dodavatel systém pro zahájení řádného provozu (např. vyčištěním dat z databáze vzniklých v rámci pilotního provozu).

Po úspěšné realizaci této fáze bude pokynem Objednatele zahájen ke stanovenému datu řádný provoz, a to provedením služby „Řízené zahájení provozu“, viz dále. Na tuto službu naváže poskytování všech dalších služeb spojených s provozním zajištěním modulu.

3 Základní pravidla projektového řízení

3.1 Plánování projektu

Součástí projektové dokumentace bude plán projektu, který musí splňovat alespoň následující pravidla:

- Plán projektu je pravidelně aktualizován v návaznosti na skutečný průběh projektu.
- Plán projektu je sestaven způsobem umožňujícím řízení dopadů změn na klíčové milníky.
- Z plánu projektu je průkazné, co je náplní jednotlivých milníků nebo projektových fází.
- Plán projektu bude exportován do formátu, který je čitelný pomocí volně dostupných nástrojů.

3.2 Reporting o stavu projektu

3.2.1 Průběžné vyhodnocování stavu projektu

Dodavatel je povinen sestavit písemný report o stavu projektu alespoň na 14-ti denní bázi. Dodavatel je povinen v reportu o stavu projektu pravdivě informovat o stavu projektu v alespoň následujícím rozsahu informací:

- Datum zpracování.
- Vyhodnocení uplynulého období od předešlého reportu o stavu projektu:
 - Úkoly vyřešené
 - Úkoly nevyřešené s informací o jejich aktuálním stavu, důvodem nevyřešení a náhradním harmonogramem řešení
- Úkoly naplánované pro období do dalšího reportu o stavu projektu.
- Aktualizovaný detailní harmonogram řešení.

Report o stavu projektu bude součástí projektové dokumentace a bude Objednateli přístupný dálkově. V případě dohody nebo potřeby může být k projednání reportu o stavu projektu svolána pracovní schůzka. Tuto schůzku mohou iniciovat obě strany.

3.2.2 Vyhodnocení stavu projektu v návaznosti na projektové milníky

Při dosažení jakéhokoli projektového milníku, který je spojen s fakturací, nebo dílčím předáním výstupu k průběžné revizi, bude zpracován písemný report o stavu projektu. Ten bude obsahovat alespoň následující informace:

- Datum zpracování.
- Vazbu na projektový milník.
- Transparentní srovnání naplánovaných úkolů spojených s milníkem a těch, které jsou splněny.
- Odůvodnění případných rozdílů.

3.3 Jazyk jednání a projektová dokumentace

Projektová jednání s Objednatelem a výstupy projektu musí být zpracovány v českém jazyce.

Projektovou dokumentaci spravuje Dodavatel a po ukončení implementace jí předává Objednateli. Projektová dokumentace je v průběhu celé implementace modulu přístupná Objednateli dálkově.

3.4 Pravidla plánování jednání

Společná jednání budou realizována při dodržení následujících pravidel:

- K jednání smí vyzvat kterákoliv ze smluvních stran.
- Žádost o jednání musí být předložena alespoň 2 pracovní dny před zamýšleným termínem jejího konání.
- Strana, která jednání svolává, musí nejpozději 2 pracovní dny před zamýšleným termínem jejího konání předložit agendu jednání. V případě nepředložení agendy jednání ve stanovené lhůtě je jednání automaticky zrušeno. Tato podmínka se vztahuje i na cyklická jednání v průběhu projektu.
- Dodavatel musí do následujícího pracovního dne zhotovit návrh zápisu z jednání. Objednatel má na jeho schválení 2 pracovní dny. Pokud se Objednatel k zápisu z jednání nevyjádří, je tento považován za schválený.
- Zápisy z jednání jsou součástí projektové dokumentace a budou Objednateli přístupné dálkově.

S jakoukoli výjimkou z těchto pravidel musí vyjádřit druhá strana souhlas a tento souhlas je jednorázový, tj. nelze jej považovat za precedens, na který se lze při další žádosti o výjimku odvolávat.

3.5 Eskalace a řešení sporů

Pro eskalaci a řešení sporů v průběhu projektu budou aplikována následující pravidla:

- Objednatel i Dodavatel na věcné řešení úloh spojených s implementací modulu delegují pracovní týmy, které jsou kompetentní tyto úlohy řešit. Tyto pracovní týmy jsou oprávněny řešit i případné spory za předpokladu, že nepřesahují rámec jim svěřeného úkolu, dokáží se na nich shodnout obě strany a řešení sporu je písemně zadokumentováno.
- Řešení sporu dokumentuje strana, která jej navrhuje a podléhá schválení druhé strany. Řešení sporu je poté součástí projektové dokumentace a budou Objednateli přístupná dálkově.
- V případě, že není možno vyřešit problém na úrovni pracovních týmů, které jej identifikovaly, nebo které za příslušnou oblast odpovídají, je tento spor eskalován na osoby, které jsou k tomuto určeny každou ze smluvních stran. Dodavatel i Objednatel musí na tuto pozici nominovat osoby kompetentní řešit vzájemné spory a jejich komunikaci dovnitř vlastních organizací.
- K výše zmíněným osobám na obou stranách jsou eskalovány jakékoliv skutečnosti, které mají dopad na cenu, kvalitu nebo harmonogram implementace modulu.

Příloha č. 3 – Specifikace požadavků na služby provozu a rozvoje modulu Centrální ServiceDesk
NIPEZ

MMR ČR

Soubor Centrálních Služeb NIPEZ

Specifikace požadavků na služby provozu
a rozvoje modulu Centrální ServiceDesk NIPEZ

Obsah

1	Účel dokumentu	3
2	Požadavky na zajištění služeb CSD NIPEZ	4
2.1	Služby s jednorázovým plněním	4
2.1.1	Služba 1 - Řízené zahájení provozu	4
2.1.2	Služba 2 - Příprava prostředí pro průřezové zajištění bezpečnostního monitoringu v rámci NIPEZ.....	5
2.1.3	Služba 3 - Příprava prostředí pro průřezové zajištění zálohování a archivace v rámci NIPEZ	5
2.1.4	Služba 4 - Řízené ukončení provozu.....	6
2.2	Služby s průběžným plněním.....	7
2.2.1	Služba 5 - Zajištění technické infrastruktury	7
2.2.2	Služba 6 - Zajištění middleware.....	9
2.2.3	Služba 7 - Provoz modulu CSD.....	11
2.2.4	Služba 8 - Technická podpora modulu	12
2.2.5	Služba 9 - Uživatelská podpora modulu	15
2.2.6	Služba 10 - Dohled a vyhodnocování parametrů jednotlivých služeb	17
2.2.7	Služba 11 - Vyhodnocování korektního dokumentování provozních procesů a funkčnosti SLA monitoringu	17
2.3	Služby s výkonovým plněním	18
2.3.1	Služba 12 - Parametrizace služby CSD NIPEZ	18
2.3.2	Služba 13 - Součinnost pro zajištění průřezových provozních služeb	19
2.3.3	Služba 14 - Rozvoj služby CSD NIPEZ.....	19
2.3.4	Služba 15 - Školení.....	25
2.3.5	Služba 16 - Podpora implementace modulu.....	25
2.3.6	Služba 17 - Dočasné zajištění podpůrných provozních služeb	26



1 Účel dokumentu

Účelem tohoto dokumentu je detailní vymezení požadavků na služby zajišťující spuštění, řádný provoz a rozvoj modulu „Centrální Service Desk NIPEZ“ (dále jen „CSD NIPEZ“).

Dokument stanoví minimální množinu požadavků, které musí dodavatelé při zajištění služeb splnit. Požadavky jsou formulovány jako minimální, tj. Dodavatel má možnost naplnit každý z požadavků v rámci nastavených limitů na kvalitativně vyšší úrovni. V případě, že by došlo k rozporu mezi požadavky, bude platným vždy požadavek požadující kvalitativně vyšší provedení.

Každý z dodavatelů je povinen před zahájením poskytování služeb předložit ucelenou metodiku upravující komplexně jejich zajišťování a naplňující požadavky stanovené v tomto dokumentu.

2 Požadavky na zajištění služeb CSD NIPEZ

Služby spojené se zajištěním CSD NIPEZ lze dle povahy plnění rozdělit do následujících kategorií:

- Služby s jednorázovým plněním – Tyto služby budou provedeny jednorázově na základě pokynu Objednatele. Služby budou hrazeny jednorázově, až po jejich ukončení.
- Služby s průběžným plněním – Zajišťování těchto služeb bude navazovat na službu „Řízené zahájení provozu“. Služby budou zajišťovány nepřetržitě až do ukončení jejich poskytování (např. ukončením smluvního vztahu nebo úpravou smluvního vztahu). Služby budou hrazeny měsíčně.
- Služby s výkonovým plněním – Zajišťování těchto služeb je prováděno výkonově, tj. na základě schválené odhadnuté náročnosti jejich řešení. Tyto služby jsou spojeny s rozvojem a implementací modulu. Služby budou hrazeny poté, co Objednatel akceptuje jejich provedení.

Komplex služeb popsanych v této části plně postačuje na zajištění řádného provozu centrálního Service Desku NIPEZ.

Uváděné parametry dostupnosti služeb jsou vyhodnocovány na měsíční bázi.

Veškeré služby související s provozním zajištěním a rozvojem CSD NIPEZ budou rovněž zaznamenávány prostřednictvím CSD NIPEZ. Ten tak bude obsahovat úplný přehled činností Dodavatele. Pro zajištění služeb bude aplikováno obecné pravidlo, že činnost, která není řádně zaznamenána v CSD NIPEZ, není považována za provedenou.

2.1 Služby s jednorázovým plněním

2.1.1 Služba 1 - Řízené zahájení provozu

Popis služby

Dodavatel vydá v Objednatelem stanovené datum a čas provozní řád CSD NIPEZ a zahájí poskytování služeb s průběžným plněním. Od tohoto data bude poskytovat službu CSD NIPEZ dle požadavků definovaných Objednatelem (iniciálně v této VZ).

Metriky služby (SLA)

Služba bude provedena v datum a čas stanovený Objednatelem.

Vyhodnocení služby

O poskytnutí služby bude připraven Dodavatelem *Protokol o spuštění služby*, který bude obsahovat informaci o přesném datu a čase vydání provozního řádu a zahájení poskytování služeb s průběžným plněním.

2.1.2 Služba 2 - Příprava prostředí pro průřezové zajištění bezpečnostního monitoringu v rámci NIPEZ

Popis služby

Bezpečnostní monitoring bude zajišťován v rámci NIPEZ průřezově pro všechny moduly infrastruktury. Dodavatel zajistí integraci provozního prostředí modulu s tzv. Centrálním bezpečnostním monitoringem NIPEZ (dále jen CBM NIPEZ).

CBM NIPEZ bude monitorovat veškeré události spojené s bezpečností provozu aplikace a infrastruktury, na které je provozována. Dodavatel bude muset pro CBM NIPEZ zajistit zabezpečený a řízený přístup ke všem potřebným prvkům infrastruktury nebo samotného řešení.

Součástí provedení této služby bude i pilotní ověření funkčnosti integrační vazby, kdy bude modul monitorován a bude analyzována funkčnost integrace s CBM NIPEZ. Za tuto analýzu odpovídá subjekt zajišťující CBM NIPEZ, Dodavatel mu poskytne potřebnou součinnost spočívající ve vysvětlení aspektů dodaného řešení souvisejících s bezpečnostním dohledem a popisu implementovaných bezpečnostních mechanismů.

Součinnost Dodavatele se subjektem zajišťujícím CBM NIPEZ zajistí Objednatel.

Metriky služby (SLA)

Integrace provozního prostředí modulu s CBM NIPEZ bude provedena do 20-ti pracovních dnů od vydání pokynu Objednatele k provedení této služby. Do uvedené lhůty nebude započítávaná prodleva na straně Objednatele nebo subjektu zajišťujícího CBM NIPEZ.

Ověření funkčnosti integrační vazby bude provedeno do 10-ti pracovních dnů od ukončení integrace. Dodavatel v tomto období poskytne výše popsanou součinnost.

Vyhodnocení služby

O provedení služby bude připraven Dodavatelem *Protokol o integraci s CBM NIPEZ*, který bude obsahovat popis způsobu integrace s CBM NIPEZ, výčet sledovaných indikátorů a potvrzení subjektu zajišťujícího CBM NIPEZ o funkčnosti integrační vazby.

2.1.3 Služba 3 - Příprava prostředí pro průřezové zajištění zálohování a archivace v rámci NIPEZ

Popis služby

Zálohování a archivace bude zajišťována v rámci NIPEZ průřezově pro všechny moduly infrastruktury. Dodavatel zajistí integraci provozního prostředí modulu s tzv. Centrální infrastrukturou pro archivaci NIPEZ (dále jen CIA NIPEZ).

Modul obdrží přidělené potřebné zdroje v rámci CIA NIPEZ a Dodavatel zajistí řádnou konfiguraci zálohování všech součástí modulu tak, aby byly naplněny požadavky s ním spojené. Zároveň bude spolupracovat při nastavení archivačních pravidel modulu. Nastavení zálohování je tak úlohou Dodavatele, nastavení archivace bude úlohou CIA NIPEZ.

Součástí provedení této služby bude i pilotní ověření funkčnosti integrační vazby, kdy bude provedena záloha aktuálních produkčních dat modulu a ověření funkčnosti této zálohy obnovením těchto dat na referenční prostředí modulu. Za toto ověření odpovídá subjekt zajišťující CIA NIPEZ, Dodavatel mu poskytne potřebnou součinnost spočívající v:

- zajištění infrastruktury, na které bude možné ověřit plný rozsah zálohovaných/archivovaných dat, tj. funkčnost obnovené aplikace a úplnost a správnost dat, konfigurací, atd.;
- provedení obnovy aplikace a dat výhradně za pomoci zálohovaných nebo archivovaných dat a v souladu se zpracovanými manuály pro obnovu provozu modulu z těchto zdrojů;
- zpracování stanoviska k identifikovaným nesouladům.

Součinnost Dodavatele se subjektem zajišťujícím CIA NIPEZ zajistí Objednatel.

Metriky služby (SLA)

Integrace provozního prostředí modulu s CIA NIPEZ bude provedena do 20-ti pracovních dnů od vydání pokynu Objednatele k provedení této služby. Do uvedené lhůty nebude započítávaná prodleva na straně Objednatele nebo subjektu zajišťujícího CIA NIPEZ.

Ověření funkčnosti integrační vazby bude provedeno do 10-ti pracovních dnů od ukončení integrace. Dodavatel v tomto období poskytne výše popsanou součinnost.

Vyhodnocení služby

O provedení služby bude připraven Dodavatelem *Protokol o integraci s CIA NIPEZ*, který bude obsahovat popis způsobu integrace s CIA NIPEZ, popis obsahu a struktury záloh a potvrzení subjektu zajišťujícího CIA NIPEZ o funkčnosti zálohování a archivace modulu.

2.1.4 Služba 4 - Řízené ukončení provozu

Popis služby

Služba řízeného ukončení provozu se stanovuje za účelem provedení koordinovaného a procesně vymezeného postupu při ukončení smluvního vztahu s Dodavatelem v oblasti provozního zajištění modulu a řádného převedení provozních činností na Objednatele nebo jím stanovený subjekt.

V rámci řízeného ukončení provozu musí Dodavatel:

- Připravit detailní scénář řízeného ukončení provozu zajišťovaného Dodavatelem a jeho převedení na Objednatele nebo jím stanovený subjekt. Scénář musí být zpracován tak, aby

bylo možné převést provoz s minimálním přerušением provozu a bez dopadů na následný provoz modulu. Scénář musí zahrnovat předání:

- veškeré provozní dokumentace a výstupů vzniklých v rámci dosavadního provozu modulu a které jsou ve správě Dodavatele;
 - provozního know-how spočívajícího v zaškolení pracovníků, kteří budou zajišťovat následný provoz modulu a umožnit těmto pracovníkům stínovat provozní činnosti po dobu 1 měsíce;
 - veškerých dat, která vznikla v souvislosti s provozem modulu a jsou ve správě Dodavatele.
- Provést řízené ukončení provozu dle Objednatelem schváleného detailního scénáře řízeného ukončení provozu zajišťovaného Dodavatelem a jeho převedení na Objednatele nebo jím stanovený subjekt.

Metriky služby (SLA)

Detailní scénář řízeného ukončení provozu zajišťovaného Dodavatelem a jeho převedení na Objednatele nebo jím stanovený subjekt bude připraven do 30-ti dnů od vydání pokynu Objednatele k provedení této služby. Do této lhůty není započítávaná doba akceptace výstupu Objednatelem. Lhůta však zahrnuje i dobu potřebnou na případné vypořádání připomínek Objednatele.

Harmonogram scénáře řízeného ukončení provozu zajišťovaného Dodavatelem a jeho převedení na Objednatele nebo jím stanovený subjekt nesmí být delší než 2 měsíce.

Vyhodnocení služby

O provedení služby bude připraven Dodavatelem *Protokol o řízeném ukončení provozu*, který bude obsahovat detailní scénář, protokol o provedení jednotlivých úkonů dle scénáře a potvrzení Objednatele o řádném provedení popisovaných služeb.

2.2 Služby s průběžným plněním

2.2.1 Služba 5 - Zajištění technické infrastruktury

Popis služby

Dodavatel zajistí technickou infrastrukturu potřebnou pro běžný provoz modulu tak, aby při něm byly dosaženy parametry řešení uvedené v požadavcích, zejména pak v následujících kategoriích požadavků (tyto kategorie jsou z pohledu technické infrastruktury stěžejní, ostatní požadavky však musí být naplněny také):

- A. Požadavky na spolehlivost
- B. Požadavky na výkon
- C. Požadavky na bezpečnost

Technickou infrastrukturou se rozumí veškeré prvky, které nejsou aplikací a nejsou zařazeny mezi middleware (softwarové vybavení). Jedná se tak především o hardwarové prvky.

Změna technické infrastruktury související se změnou ostatních vrstev modulu

Pokud rozvoj aplikační části modulu, úprava provozních parametrů nebo úprava middleware vyvolá nutnost úprav na straně technické infrastruktury tak, aby byly nadále dodrženy parametry řešení, popíše Dodavatel v rámci provádění těchto úprav i rozsah dopadů na technickou infrastrukturu a dopad na cenu za službu „Zajištění technické infrastruktury“ a schválení úprav bude podmíněno schválením změn týkajících se dalšího zajišťování této služby. Změny v zajišťování technické infrastruktury budou realizovány ke dni nasazení změn, které je vyvolaly, do produkčního provozu.

Škálování služby

Tato služba může být škálována, a to následujícími způsoby:

- A. Zvýšení limitu pro současně pracující uživatele – Tj. systém zvládne tento počet při dodržení všech ostatních výkonových parametrů. Tento parametr bude zvyšován vždy o 10 uživatelů.
- B. Snížení limitu počtu současně pracujících uživatelů – Tj. systém zvládne tento počet při dodržení všech ostatních výkonových parametrů. Tento parametr bude snižován vždy o 10 uživatelů.
- C. Zvýšení limitu pro počet měsíčně zpracovaných tiketů o 1 000 tiketů.
- D. Snížení limitu pro počet měsíčně zpracovaných tiketů o 1 000 tiketů.
- E. Přidání 1 parametru, který bude dozorován a vyhodnocován.
- F. Odebrání 1 parametru, který bude dozorován a vyhodnocován.

Pro výše popsané způsoby škálování služby platí pro Dodavatele závazné podmínky, které uvedl ve své nabídce (zejména pak cena za škálování vybraných parametrů služby). Dodavatel může být vyzván k úpravě i libovolného jiného parametru služby. V takovém případě analyzuje požadavek vznesený Objednatel v rámci služby „Rozvoj modulu“. Objednatel má v tomto případě možnost při nesouhlasu s navrženým přístupem Dodavatele úpravu parametru odvolat.

Metriky služby (SLA)

Služba je zajišťována nepřetržitě 24 hodin denně. Výjimkou jsou instalace a konfigurace prvků, které snesou odklad (tj. není s nimi spojeno odstranění vady kategorie A, viz dále). Instalace a konfigurace prvků je v těchto případech prováděna v servisních oknech modulu. Pokud je se službou spojena časová lhůta, počítá se v časovém období, kdy je služba poskytována.

Odstranění vady:

- Kategorie A - vady neumožňující použití funkcionalit modulu. Po dobu trvání této vady je celý modul považován za nedostupný. Vadu lze vyřešit i nasazením dočasného řešení, které by naplňovalo některou z nižších kategorií vady. Na toto dočasné řešení by se poté aplikovaly lhůty platné pro příslušnou kategorii vady.

- Potvrzení přijetí vady - 1 hod
- Informování o způsobu řešení vady - 4 hod
- Vyřešení vady - následující pracovní den
- Kategorie B - vady omezující použití funkcionalit modulu.
 - Potvrzení přijetí vady - 1 hod
 - Vyřešení vady - 5 pracovních dnů
- Kategorie C - ostatní vady
 - Potvrzení přijetí vady - 1 hod
 - Vyřešení vady - 10 pracovních dnů
- Vyřešením vady se pro všechny kategorie vad rozumí nasazení její opravy do produkčního prostředí. Do lhůty není započítávaná doba, po kterou je odstranění vady ověřováno Objednatelem.

Vyhodnocení služby

Služba bude vyhodnocována automaticky prostřednictvím CSD NIPEZ.

2.2.2 Služba 6 - Zajištění middleware

Popis služby

Dodavatel zajistí middleware a jeho řádnou technickou podporu potřebnou pro chod modulu při dodržení požadavků spojenými s funkcionalitami, vlastnostmi a provozem modulu, zajistí tedy:

- A. Instalaci a korektní konfiguraci produktů.
- B. Technickou podporu produktů, tj.:
 - a. komunikace s technologickými vendory při odstraňování vad,
 - b. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW,
 - c. analýza dopadu na stabilitu a bezpečnost při instalaci patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW,
 - d. instalace a implementace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW.
- C. Implementaci Objednatelem schválených požadavků na instalaci produktů a změnu konfigurace.

Pro účely této veřejné zakázky je pojmem middleware označeno veškeré softwarové vybavení potřebné pro běh aplikační části modulu, a to včetně operačního systému a databáze (které jsou v některých případech z tohoto pojmu vymezeny). Tj. middleware se rozumí veškeré prvky, které nejsou aplikací a nejsou zařazeny mezi technickou infrastrukturu (hardwarové vybavení).

Změna technické infrastruktury související se změnou ostatních vrstev modulu

Pokud rozvoj aplikační části modulu, úprava provozních parametrů nebo úprava technické infrastruktury vyvolá nutnost úprav na straně middleware tak, aby byly nadále dodrženy parametry řešení, popíše Dodavatel v rámci provádění těchto úprav i rozsah dopadů na middleware a dopad na cenu za službu „Zajištění middleware“ a schválení úprav bude podmíněno schválením změn týkajících se dalšího zajišťování této služby. Změny v zajišťování middleware budou realizovány ke dni nasazení změn, které je vyvolaly, do produkčního provozu.

Metriky služby (SLA)

Služba je zajišťována nepřetržitě 24 hodin denně. Výjimkou jsou instalace a konfigurace prvků, které snesou odklad (tj. není s nimi spojeno odstranění vady kategorie A, viz dále). Instalace a konfigurace prvků je v těchto případech prováděna v servisních oknech modulu. Pokud je se službou spojena časová lhůta, počítá se pouze v časovém období, kdy je poskytována.

Odstranění vady v instalaci nebo konfiguraci produktů:

- Kategorie A - vady neumožňující použití funkcionalit modulu. Vadu lze vyřešit i nasazením dočasného řešení, které by naplňovalo některou z nižších kategorií vady. Na toto dočasné řešení by se poté aplikovaly lhůty platné pro příslušnou kategorii vady.
 - Potvrzení přijetí vady - 1 hod
 - Informování o způsobu řešení vady - 4 hod
 - Vyřešení vady – následující pracovní den
- Kategorie B - vady omezující použití funkcionalit modulu.
 - Potvrzení přijetí vady - 1 hod
 - Vyřešení vady – 5 pracovních dnů
- Kategorie C - ostatní vady
 - Potvrzení přijetí vady - 1 hod
 - Vyřešení vady - 10 pracovních dnů
- Vyřešením vady se pro všechny kategorie vad rozumí nasazení její opravy do produkčního prostředí. Do lhůty není započítávaná doba, po kterou je odstranění vady ověřováno Objednatelem.

Implementace Objednatelem schválených požadavků na instalaci produktů a změnu konfigurace – 5 pracovních dnů.

Zajištění technické podpory produktů:

- A. Komunikace s technologickými vendory při odstraňování vad – bezodkladně.
- B. O dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW bude Objednatel informován do 5-ti pracovních dnů od jejich vydání.
- C. Analýza dopadu na stabilitu a bezpečnost při instalaci patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW bude provedena do 10-ti pracovních dnů od jejich vydání.
- D. Instalace a implementace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW bude provedena do 5-ti pracovních dnů od jejího schválení Objednatelem.

Vyhodnocení služby

Služba bude vyhodnocována automaticky prostřednictvím CSD NIPEZ.

2.2.3 Služba 7 - Provoz modulu CSD

Popis služby

Dodavatel zajistí řádný provoz aplikace modulu při dodržení požadavků spojenými s funkcionalitami, vlastnostmi a provozem modulu, zajistí tedy:

- A. Vyhodnocování aplikačního a provozního logu a interpretace událostí zaznamenaných aplikačním logem nebo uživateli, které vykazují odchylku od běžného nebo požadovaného chování aplikace. Pokud analyzovaná situace vyžaduje provedení úprav, aby bylo možné systém provozovat při konzistentním dodržování všech požadavků na modul a jeho provoz, zpracuje Dodavatel návrh provedení těchto úprav a předá jej Objednateli.
- B. Implementaci nových verzí modulu schválených Objednatel pro produkční prostředí.
- C. Aktualizaci provozních informací pro uživatele.

Aplikací se rozumí veškeré prvky, které nejsou zařazeny mezi technickou infrastrukturu nebo middleware a jsou potřebné pro chod a funkčnost modulu.

Metriky služby (SLA)

Služba je zajišťována v pracovní dny v čase 8:00 - 18:00. Pokud je se službou spojena časová lhůta, počítá se pouze v časovém období, kdy je poskytována. Výjimkou z uvedené lhůty je instalace nových verzí modulu, která je prováděna v servisních oknech modulu.

Indikace nestandardní události bude zaznamenána v CSD NIPEZ do 2 hodin od svého vzniku.

Událost vykazující odchylku od běžného nebo požadovaného chování aplikace (dále jako „nestandardní událost“) bude:

- V případě, že nestandardní událost znemožňuje nebo omezuje řádný provoz a fungování modulu:
 - Analýza nestandardní události bude zahájena do 8 hodin.
 - Návrh úprav napravujících nestandardní událost, nebo eliminujících její další vznik bude předložen do 8 hodin.
- V ostatních případech:
 - Analýza nestandardní události bude zahájena do 2 pracovních dnů.
 - Návrh úprav napravujících nestandardní událost, nebo eliminujících její další vznik bude předložen do 5 pracovních dnů.

Nová verze modulu bude nainstalována v servisním okně do 10 pracovních dnů od předání požadavku a všech podkladů potřebných pro její instalaci.

Vyhodnocení služby

Služba bude vyhodnocována automaticky prostřednictvím CSD NIPEZ.

2.2.4 Služba 8 - Technická podpora modulu

Popis služby

Dodavatel v rámci technické podpory modulu zajistí následující činnosti:

- Diagnostiku modulu.
- Odstraňování identifikovaných vad.

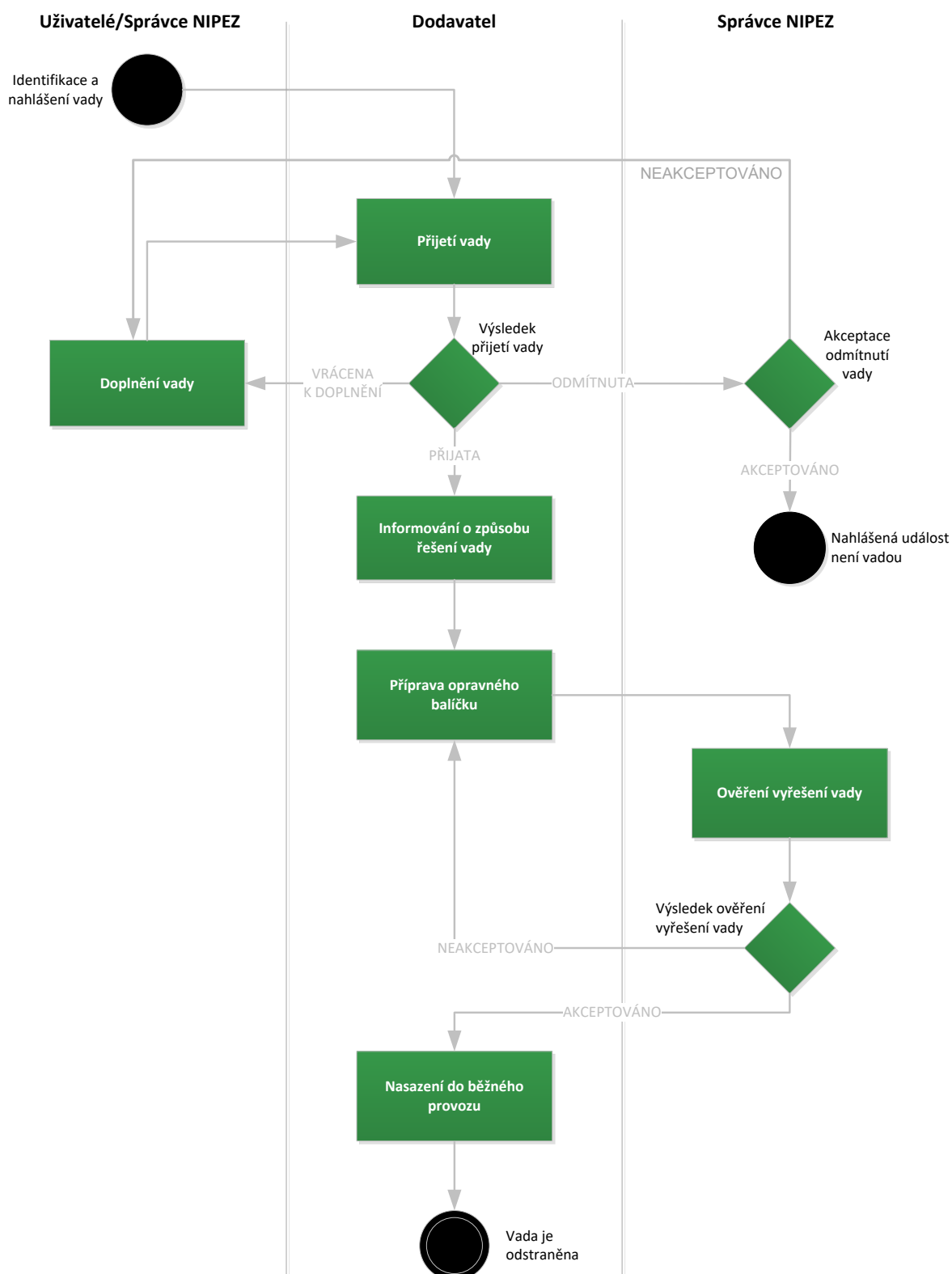
Služba bude poskytována nepřetržitě od zahájení produkčního provozu modulu (tj. bude navazovat na provedení služby „Řízené zahájení provozu“).

Veškeré úkony prováděné v souvislosti s technickou podporou budou zaznamenány v CSD NIPEZ.

Diagnostika systému, za účelem ověření jeho správné funkčnosti a vlastností, bude prováděna:

- na pokyn Objednatele v případě, že provozní informace modulu indikují možné nedostatky modulu nebo zhoršení jeho běžných výkonových charakteristik;
- na základě nestandardních nebo od normálu se odchylojících provozních ukazatelů;
- Dodavatelem proaktivně na základě vlastního uvážení.

Odstraňování identifikovaných vad bude prováděno procesem zachyceným v následujícím schématu a popsáným dále.



Krok	Odpovědná role	Popis kroku
Identifikace a nahlášení vady	Kdokoliv (Správce NIPEZ, dodavatel, uživatelé)	Vada bude zaznamenána prostřednictvím nástroje ServiceDesk. Osoba, která vadu identifikovala, popíše vadu způsobem, který co nejpřesněji umožní její opětovné nasimulování nebo její určení.
Přijetí vady	Dodavatel	Dodavatel na základě obeznámení se s popisem vady vadu: <ul style="list-style-type: none"> • Přijme • Odmítne - v případě, že se nejedná o vadu modulu. Toto rozhodnutí musí Dodavatel doložit. • Vrátí k doplnění - v případě, že na základě popisu vady nemůže vadu opětovně nasimulovat nebo identifikovat. Dodavatel musí přesně uvést, jaké informace postrádá. Dodavatel smí požadovat pouze doplnění informací, které mohou běžní uživatelé opatřit.
Doplnění vady	Autor hlášení vady	Autor hlášení vady doplní hlášení o informace požadované Dodavatelem.
Akceptace odmítnutí vady	Autor hlášení vady, Správce NIPEZ	Autor hlášení vady i Správce NIPEZ akceptují odmítnutí vady, tj. stvrdí, že se v nahlášeném případě nejednalo o vadu modulu. Odmítnutí vady je akceptováno i v případě, že se k němu odpovědná osoba nevyjádří do 10-ti pracovních dnů.
Informování o způsobu řešení vady	Dodavatel	U vad kategorie A a B sdělí Dodavatel bližší informace o vadě, zejména jakým způsobem bude vada řešena.
Příprava opravného balíčku	Dodavatel	Dodavatel připraví opravný balíček, jehož nasazením bude identifikovaná vada odstraněna. Opravný balíček je následně nasazen na prostředí určené k testování a je informován Správce NIPEZ o možnosti zahájit ověření odstranění vady.
Ověření vyřešení vady	Správce NIPEZ	Správce NIPEZ provede v součinnosti s Dodavatelem ověření odstranění vady. Dle komplexnosti opravy jsou prováděny příslušné druhy testů (funkční, integrační, bezpečnostní, zátěžové, atd.). Na základě ověření může Správce NIPEZ opravný balíček: <ul style="list-style-type: none"> • Akceptovat - životní cyklus pokračuje dalším krokem. • Neakceptovat - výstup je vrácen se seznamem výhrad realizátorovi požadavku.
Nasazení do běžného provozu	Realizátor požadavku	Realizátor požadavku dle pokynů Správce NIPEZ nasadí výstupy do běžného provozu.

Metriky služby (SLA)

Služby jsou prováděny v pracovní dny v čase 8:00 - 18:00. Pokud je se službou spojena časová lhůta, počítá se pouze v tomto časovém období.

Diagnostika systému prováděna na pokyn Objednatele musí být provedena do 10-ti pracovních dnů od přijetí požadavku na její provedení.

Odstraňování identifikovaných vad:

- Kategorie A - vady neumožňující použití funkcionalit modulu. Vadu lze vyřešit i nasazením dočasného řešení, které by naplňovalo některou z nižších kategorií vady. Na toto dočasné řešení by se poté aplikovaly lhůty platné pro příslušnou kategorii vady.
 - Potvrzení přijetí vady - 1 hod
 - Informování o způsobu řešení vady - 4 hod
 - Vyřešení vady - 8 hod
- Kategorie B - vady omezující použití funkcionalit modulu.
 - Potvrzení přijetí vady - 1 hod
 - Vyřešení vady - 5 pracovních dnů
- Kategorie C - ostatní vady
 - Potvrzení přijetí vady - 1 hod
 - Vyřešení vady - 10 pracovních dnů
- Vyřešením vady se pro všechny kategorie vad rozumí nasazení její opravy do produkčního prostředí. Do lhůty není započítávaná doba, po kterou je odstranění vady ověřováno Objednatelem nebo čekání na termín schváleného odložení nasazení opravy do produkčního prostředí

Vyhodnocení služby

Služba bude vyhodnocována automaticky prostřednictvím CSD NIPEZ.

2.2.5 Služba 9 - Uživatelská podpora modulu

Popis služby

Dodavatel zajistí v rámci uživatelské podpory modulu následující činnosti:

- A. Řízení životního cyklu událostí zaznamenaných prostřednictvím CSD NIPEZ – tato činnost zahrnuje:
 - Příjem událostí hlášených uživateli systému nebo subjekty podílejícími se na rozvoji a provozu modulu. Dodavatel zajistí příjem událostí prostřednictvím telefonu a CSD NIPEZ. Události přijaté telefonicky zaneše do CSD NIPEZ v zastoupení iniciátora události Dodavatel.

- Kategorizaci událostí dle kategorií umožňujících jejich řízení v souladu s požadavky Objednatele na provoz a funkčnost modulu. Nastavená kategorie ovlivní způsob dalšího řešení události.
 - Předání události k vyřešení. Dodavatel zajistí manuální předání události, bude-li to vyžadováno (tj. nebude možné tento úkon automatizovat).
 - Poskytování informací o stavu a průběhu řešení události, a to jak iniciátorovi události, tak všem subjektům a osobám s oprávněním k informacím o události.
 - Vytváření znalostní báze (knowledge-base) se záznamem způsobu řešení opakujících se požadavků, událostí a incidentů pro zvýšení efektivity poskytování podpory.
- B. 1. úroveň uživatelské podpory. Dodavatel zodpoví uživatelské dotazy týkající se ovládní a funkčnosti aplikace. V případě, že bude dotaz vyřešen ihned telefonicky při jeho přijetí, musí Dodavatel takovýto dotaz zaznamenat do CSD NIPEZ. Bude-li to možné, bude Dodavatel odpovídat uživatelům výhradně prostřednictvím CSD NIPEZ.

Metriky služby (SLA)

Služba je zajišťována v pracovní dny v čase 8:00 - 18:00. Pokud je se službou spojena časová lhůta, počítá se pouze v časovém období, kdy je poskytována.

Dodavatel musí zajistit příjem událostí na 1 telefonní lince. Linka musí být obsluhována operátorem vyhrazeným pro příjem událostí spojených s CSD, tj. není možné jeho kapacitu sdílet způsobem, který by umožňoval upřednostnění příjmu a vyřizování jiných hovorů, tj. nikoliv hovorů souvisejících s CSD.

Řízení životního cyklu událostí:

- Příjem hlášených událostí – 4 hod
- Kategorizace událostí – 2 hod
- Manuální předání události k vyřešení – 4 hod
- Poskytování informací o stavu a průběhu řešení události – 2 hod

Vytvoření záznamu ve znalostní bázi – do 10 pracovních dnů od indikace opakování události umožňující opakovaně shodné řešení.

1. úroveň uživatelské podpory:

- Vrácení události k doplnění informací - 4 hod
- Vyřešení události (zodpovězení uživatelského dotazu) – 8 hod

Škálování služby

Tato služba může být škálována, a to následujícími způsoby:

- A. Zvýšení počtu telefonních linek umožňujících příjem volání o 1.
- B. Snížení počtu telefonních linek umožňujících příjem volání o 1.

Vyhodnocení služby

Služba bude vyhodnocována automaticky prostřednictvím CSD NIPEZ.

2.2.6 Služba 10 - Dohled a vyhodnocování parametrů jednotlivých služeb

Popis služby

Dodavatel zajistí zpracování a vyhodnocení SLA parametrů dozorovaných modulů za každé vyhodnocovací období. Dodavatel bude tyto informace prezentovat na pracovních jednáních Správce NIPEZ s dodavateli služeb souvisejících s provozem modulů NIPEZ a v případě potřeby zpracuje analýzu situací, které způsobily nedodržení SLA.

Škálování služby

Tato služba může být škálována, a to následujícími způsoby:

- A. Přidání 1 parametru 1 služby, který bude dozorován a vyhodnocován.
- B. Odebrání 1 parametru 1 služby, který bude dozorován a vyhodnocován.

Metriky služby (SLA)

Vyhodnocení SLA parametrů bude zpracováno do 10 pracovních dnů od ukončení vyhodnocovacího období.

Analýza situací vedoucích k nedodržení provozních SLA bude zpracována do 5 pracovních dnů od rozporování těchto situací subjektem, jehož se nedodržení parametru týká.

Vyhodnocení služby

O poskytnutí služby bude připraven Dodavatelem *Protokol o vyhodnocení parametrů služeb*, který bude obsahovat informaci o průběhu služby z pohledu termínů a souhlasné stanovisko Objednatele s průběhem služby.

2.2.7 Služba 11 - Vyhodnocování korektního dokumentování provozních procesů a funkčnosti SLA monitoringu

Popis služby

Dodavatel provede kontrolu dokumentace, provozních procesů a funkčnosti SLA monitoringu na straně dodavatelů služeb souvisejících s provozem modulů NIPEZ a správnosti jejich integrace s CSD NIPEZ.

V případě identifikace nesrovnalostí navrhne nápravná opatření a po jejich schválení Správcem NIPEZ dohlédne nad jejich implementací.

Škálování služby

Tato služba může být škálována, a to následujícími způsoby:

- A. Přidání 1 provozního procesu 1 služby, jehož dokumentování bude vyhodnocováno.
- B. Odebrání 1 provozního procesu 1 služby, jehož dokumentování bude vyhodnocováno.

Metriky služby (SLA)

Dodavatel zahájí kontrolu do 10 pracovních dnů od jejího vyžádání Správcem NIPEZ.

Vyhodnocení služby

O poskytnutí služby bude připraven Dodavatelem *Protokol o vyhodnocení nastavení služby*, který bude obsahovat informaci o průběhu služby z pohledu termínů a souhlasné stanovisko Objednatele s průběhem služby.

2.3 Služby s výkonovým plněním

2.3.1 Služba 12 - Parametrizace služby CSD NIPEZ

Popis služby

Dodavatel obdrží od dodavatele modulu NIPEZ:

- pokyny k nastavení procesů, rolí a oprávnění;
- pokyny a prostředky k napojení modulu do centrálního výkonového monitoringu.

V návaznosti na tyto informace Dodavatel odhadne pracnost parametrizace služby CSD NIPEZ pro příslušný modul.

Po schválení této pracnosti Objednatelem provede Dodavatel požadované nastavení CSD NIPEZ.

Dodavatel následně předá Objednateli a dodavateli modulu NIPEZ příslušnou část CSD NIPEZ k dispozici pro ověření správnosti jeho konfigurace.

Po ukončení testování provede Dodavatel odstranění dat vzniklých testováním.

Metriky služby (SLA)

Odhad pracnosti předá Dodavatel do 5 pracovních dnů od obdržení podkladů a pokynu Objednatele.

CSD NIPEZ bude nakonfigurována ve lhůtě domluvené s Objednatelem při specifikaci pracnosti prací. Do této lhůty se započítává i případné odstraňování identifikovaných vad v rámci ověřování služby Objednatelem.

Dodavatel odstraní data vzniklá testováním do 5 pracovních dnů od ukončení testování.

Vyhodnocení služby

O poskytnutí služby bude připraven Dodavatelem *Protokol o konfiguraci služby*, který bude obsahovat informaci o průběhu služby z pohledu termínů a souhlasné stanovisko Objednatele s nastavením služby.

2.3.2 Služba 13 - Součinnost pro zajištění průřezových provozních služeb

Popis služby

Dodavatel v rámci této služby zajistí součinnost pro zajištění průřezových provozních služeb pro NIPEZ (tyto služby jsou zajišťovány pro všechny moduly NIPEZ), tj. zajistí součinnost potřebnou pro centrální provádění služeb:

- A. Bezpečnostní monitoring
- B. Zálohování a archivace

Součinnost bude zajišťována výkonově dle požadavku Objednatele. V návaznosti na tento požadavek navrhne Dodavatel způsob řešení a ohodnotí pracnost řešení. Po odsouhlasení Objednatelem provede Dodavatel požadovanou součinnost.

Metriky služby (SLA)

Služby jsou prováděny v pracovní dny v čase 8:00 - 18:00. Pokud je se službou spojena časová lhůta, počítá se pouze v tomto časovém období.

Návrh způsobu řešení a ohodnocení pracnosti řešení požadavku bude zpracováno do 5-ti pracovních dnů.

Vyhodnocení služby

Služba bude vyhodnocována automaticky prostřednictvím CSD NIPEZ.

2.3.3 Služba 14 - Rozvoj služby CSD NIPEZ

Popis služby

Rozvoj modulu bude zaměřen především na:

- A. Úpravu konfigurace CSD NIPEZ za účelem změny nebo přidání nového modulu NIPEZ (např. NEN nebo IK NIPEZ).
- B. Realizaci nových požadavků na CSD NIPEZ

Proces realizace služby rozvoje bude realizován ve 2 krocích:

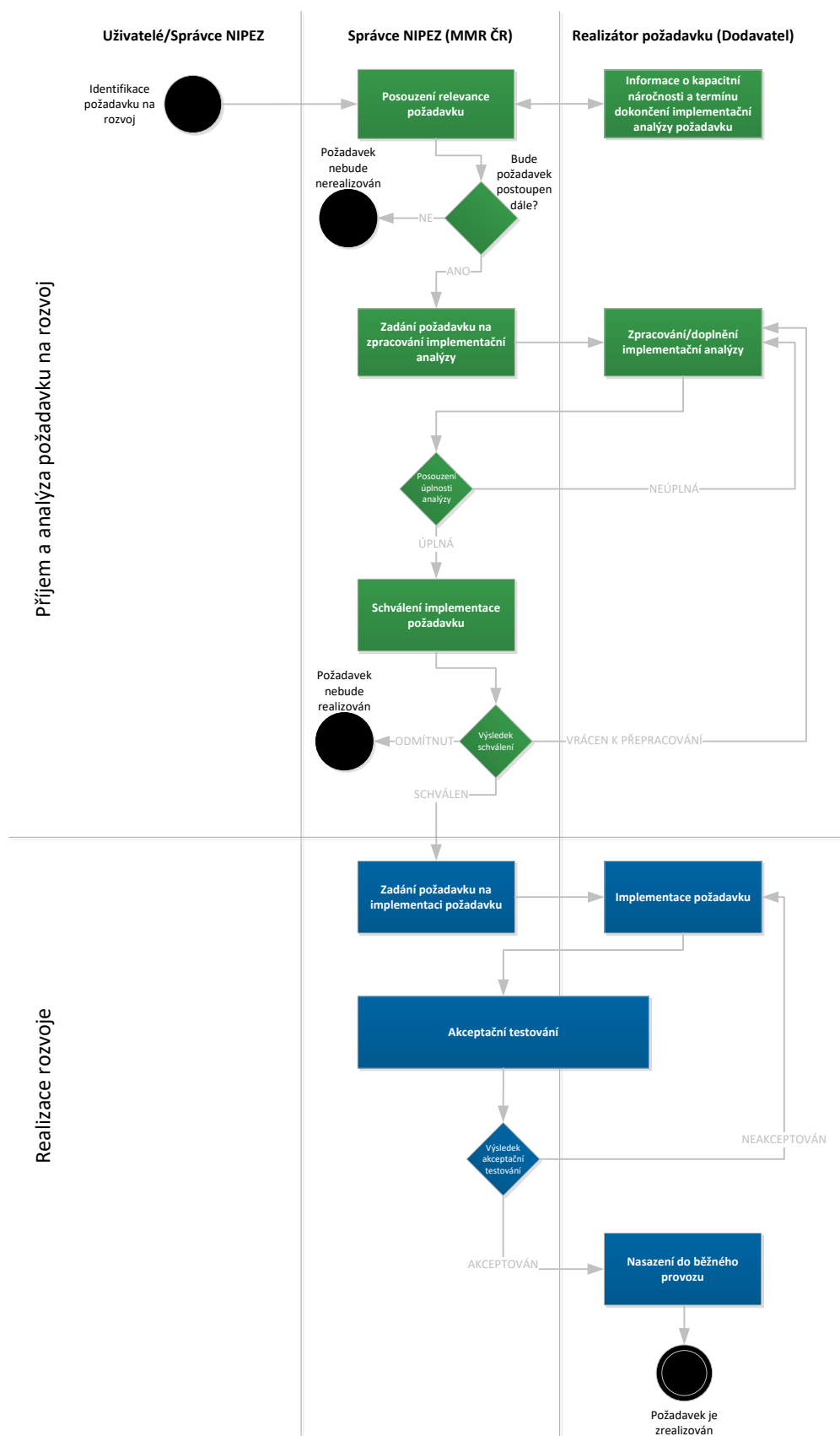
- Příjem a analýza požadavku na rozvoj - tento krok zahrnuje přijetí požadavku a jeho analýzu, která by umožnila detailně analyzovat dopady do stávajícího řešení a kvalifikovaně odhadnout kapacitní náročnost realizace změnového požadavku.
- Realizace rozvoje - v návaznosti na schválení realizace požadavku Objednatelem bude požadavek realizován a po ověření řízeně nasazen do produkčního provozu.



Služba bude poskytována po celou dobu smluvního vztahu s Dodavatelem na základě pokynu Objednatele a dle Objednatelem schválené pracovních podmínek. Služba bude hrazena dle odvedeného výkonu potvrzeného Objednatelem.

Účelem rozvoje nemusí být pouze úprava aplikační části, ale také úprava v rovině provozní nebo metodické.

Proces je zachycen v následujícím schématu a rozepsán dále v textu.



Krok	Odpovědná role	Popis kroku
Identifikace požadavku na rozvoj	Uživatelé / Správce NIPEZ	<p>Uživatel / Správce NIPEZ naformuluje svůj požadavek prostřednictvím nástroje CSD NIPEZ.</p> <p>Uživatel v rámci formulace požadavku zadá alespoň následující údaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Název • Popis - jednoznačná specifikace požadované změny/přidání funkcionality/vlastnosti
Posouzení relevance požadavku	Správce NIPEZ	<p>Správce NIPEZ posoudí, zda je požadavek relevantní, a případně doplní jeho znění tak, aby představovalo ucelené zadání.</p> <p>Správce NIPEZ v této fázi odmítá zejména požadavky, které jsou zcela v rozporu se strategií rozvoje NIPEZ, jdou proti legislativě, případně nejsou realizovatelné nebo se nevztahují k nástrojům NIPEZ.</p> <p>O odmítnutí požadavku je prostřednictvím ServiceDesk informován jeho iniciátor a životní cyklus požadavku tímto končí.</p> <p>Pokud je požadavek neúplný, smí Správce NIPEZ požádat autora požadavku prostřednictvím CSD NIPEZ o jeho doplnění.</p> <p>Správce NIPEZ si rovněž od Realizátora požadavku vyžádá informaci o kapacitní náročnosti implementační analýzy požadavku.</p> <p>Správce NIPEZ požadavek zamítne rovněž v případě, že by náročnost analýzy byla neúměrná možným přínosům realizace požadavku.</p> <p>Pokud je požadavek posouzen kladně, pokračuje se dalším krokem.</p>
Informace o kapacitní náročnosti a termínu dokončení implementační analýzy požadavku	Realizátor požadavku	<p>Realizátor požadavku na základě obeznámení se s požadavkem sdělí, jaká je kapacitní náročnost provedení detailní implementační analýzy požadavku a jaký je termín jejího možného dokončení.</p>
Zadání požadavku na zpracování implementační analýzy	Správce NIPEZ	<p>Správce NIPEZ zadá požadavek na zpracování implementační analýzy.</p>
Zpracování/doplnění implementační analýzy	Realizátor požadavku	<p>Realizátor požadavku zpracuje/doplní implementační analýzu v následující struktuře:</p> <p>A. Vývojové práce:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Návrh řešení - detailní popis cílové podoby řešení, tj. specifikace nových upravených funkcí zpracovaná formou podrobného popisu a návrhů/modelů obrazek systému • Dopad na architekturu řešení - schéma dotčené části architektury, identifikace

		<p>dotčených částí architektury a popis provedeného zásahu do příslušné části architektury</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kapacitní náročnost činností • Navržený realizační harmonogram - pro všechny fáze (vývoj, testování, dokumentace, předání k nasazení...) • Řízení implementace - návrh vhodného způsobu a mechanismů řízení implementace požadavku • Akceptační mechanismus - návrh způsobu akceptačního testování a akceptačních kritérií <p>B. Provozní služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Návrh řešení - detailní popis cílové podoby nových služeb • Dopad na provozní služby - identifikace dotčených služeb a popis provedené změny služby • Kapacitní náročnost činností • Navržený realizační harmonogram - pro všechny fáze (návrh služeb, testování, dokumentace, nasazení...) • Řízení implementace - návrh vhodného způsobu a mechanismů řízení implementace požadavku • Akceptační mechanismus - návrh způsobu akceptačního testování a akceptačních kritérií <p>Realizátor požadavku zpracuje příslušné části implementační analýzy s ohledem na komplexnost požadavku. V případě potřeby doplní realizátor implementační analýzu o další potřebné a relevantní informace.</p>
<p>Posouzení úplnosti implementační analýzy</p>	<p>Správce NIPEZ</p>	<p>Správce NIPEZ posoudí, zda je implementační analýza úplná a dostatečná s ohledem na změnový požadavek. Pokud ano, pokračuje životní cyklus dalším krokem. Pokud ne, vrátí analýzu příslušnému realizátorovi k doplnění.</p>
<p>Schválení implementace požadavku</p>	<p>Správce NIPEZ</p>	<p>Správce NIPEZ na základě výše uvedené detailní implementační analýzy může aktualizovat ekonomické posouzení požadavku a následně zvolí další postup při zpracování požadavku. Implementaci požadavku může:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schválit – o rozhodnutí je informován autor původního požadavku a životní cyklus pokračuje dalším krokem. • Odmítnout - o rozhodnutí je informován autor původního požadavku a životní cyklus požadavku je ukončen.

		<ul style="list-style-type: none"> Vrátit k přepracování - požadavek je s uvedenými výhradami vrácen zpracovateli analýzy k přepracování
Zadání požadavku na implementaci požadavku	Správce NIPEZ	Správce NIPEZ zadá požadavek na implementaci požadavku. Tento požadavek zadá všem zainteresovaným realizátorům požadavku.
Implementace požadavku	Realizátor požadavku	Realizátor požadavku provede implementaci požadavku v souladu se schválenou analýzou požadavku. Realizátor požadavku je povinen průběžně informovat Správce NIPEZ o průběhu implementace a umožnit její dohled Správcem NIPEZ či jím určeným subjektem.
Akceptační testování	Správce NIPEZ, Realizátor požadavku	Správce NIPEZ provede v součinnosti s realizátorem akceptační testování. Dle komplexnosti požadavku jsou prováděny příslušné druhy testů (funkční, integrační, bezpečnostní, zátěžové, atd.). Na základě akceptačního testování může Správce NIPEZ výstup: <ul style="list-style-type: none"> Akceptovat - životní cyklus pokračuje dalším krokem. Neakceptovat - výstup je vrácen se seznamem výhrad realizátorovi požadavku.
Nasazení do běžného provozu	Realizátor požadavku	Realizátor požadavku dle pokynů Správce NIPEZ nasadí výstupy do běžného provozu.

Metriky služby (SLA)

Celý životní cyklus požadavku bude řízen prostřednictvím CSD NIPEZ. Dodavatel je povinen informace sdělovat Objednateli výhradně tímto způsobem, a to bezodkladně. Pro realizaci jednotlivých úkonů Dodavatele platí následující metriky:

- Poskytnutí informace o kapacitní náročnosti implementační analýzy požadavku - do 5-ti pracovních dnů od výzvy Objednatele k poskytnutí této informace.
- Zpracování/doplnění implementační analýzy - předání prostřednictvím CSD NIPEZ v den jejího dokončení, nejpozději však v den, který byl Dodavatelem navržen a Objednatelem akceptován.
- Implementace požadavku - informace o ukončení předána prostřednictvím CSD NIPEZ a předání výstupů sjednanou formou v den dokončení implementace, nejpozději však v den, který byl Dodavatelem navržen a Objednatelem akceptován v harmonogramu realizace.

Vyhodnocení služby

Služba bude hrazena po akceptaci:

- Implementační analýzy - tj. po vyhodnocení, že je implementační analýza úplná;
- Implementaci požadavku - tj. po vyhodnocení akceptačních testů s verdiktem „Akceptován“.

O poskytnutí těchto částí služby bude připraven Dodavatelem *Protokol o provedení implementační analýzy* nebo *Protokol o provedení implementace*, které budou obsahovat výstupy příslušné aktivity a stvrzení akceptace výstupu Objednatelem.

2.3.4 Služba 15 - Školení

Popis služby

Dodavatel zajistí provedení školení k modulu dle požadavků na datum, obsah a časovou dotaci stanovenou Objednatelem ve vlastních prostorách nebo v prostorách určených Objednatelem.

V ceně za provedení školení budou zahrnuty veškeré náklady Dodavatele, tj. i náklady na přípravu školení.

Dodavatel je oprávněn školení odmítnout v případě, že požadavek na jeho realizaci nebude vznesen alespoň 1 měsíc před zamýšleným termínem pořádání školení.

Služba bude poskytována po celou dobu smluvního vztahu s Dodavatelem na základě pokynu Objednatele a dle Objednatelem schválené pracovních. Služba bude hrazena dle odvedeného výkonu potvrzeného Objednatelem.

Metriky služby (SLA)

Dodavatel předá zadavateli osnovu školení a případné další podklady (prezentaci) do 10-ti pracovních dnů od obdržení požadavku na jeho realizaci.

Vyhodnocení služby

O poskytnutí služby bude připraven Dodavatelem *Protokol o provedení školení*, který bude obsahovat informace o datu, místu a délce proběhlého školení.

2.3.5 Služba 16 - Podpora implementace modulu

Popis služby

Dodavatel zajistí v rámci této služby analytické, projektové a implementační práce související s implementací modulu v organizaci Objednatele nebo infrastruktury NIPEZ.

Podpora implementace bude realizována na základě objednávky Objednatele na:

- Rámcovou analýzu a kapacitní odhad náročnosti prací.
- Zajištění podpory při implementaci modulu v rámci organizace. Této objednávce bude typicky předcházet předešlá objednávka a plnění, jehož předmětem bude analýza zadání a kapacitní odhad prací.

Metriky služby (SLA)

Plnění bude prováděno dle jednotlivých objednávek Objednatele.

Vyhodnocení služby

O poskytnutí služby bude připraven Dodavatelem *Protokol o poskytnutí podpory implementace modulu*, který bude obsahovat informace o naplnění parametrů podpory požadovaných Objednatelem v objednávce na provedení podpory.

2.3.6 Služba 17 - Dočasné zajištění podpůrných provozních služeb

Popis služby

Pokud nebudou Objednatelem zajištěny některé z průřezových provozních služeb (zálohování a archivace, nebo bezpečnostní monitoring), smí Objednatel požádat o jejich dočasné zajištění Dodavatele.

Rozsah zajišťování služeb bude stanoven Objednatelem v závislosti na stavu průřezových provozních služeb NIPEZ. Dodavatel informuje Objednatele o finanční náročnosti jím požadovaného rozsahu služeb. Zajištění služby Dodavatelem bude realizováno na základě objednávky vystavené Objednatelem, která stanoví rozsah a délku zajišťování služeb.

Metriky služby (SLA)

Plnění bude prováděno dle jednotlivých objednávek Objednatele.

Dodavatel stanoví finanční náročnost služby do 5 pracovních dnů od specifikace rozsahu služeb Objednatelem.

Dodavatel musí služby zajistit do 20 pracovních dnů od přijetí objednávky.

Vyhodnocení služby

O poskytnutí služby bude připraven Dodavatelem *Protokol o dočasném zajištění podpůrných provozních služeb*, který bude obsahovat informace o naplnění parametrů služeb požadovaných Objednatelem v objednávce na jejich provedení.

Příloha č. 4 – Harmonogram plnění

Na základě zkušeností s implementacemi podobného rozsahu navrhujeme následující harmonogram, který počítá s nasazením do produkce nejpozději do 6 měsíců od zahájení projektu.

Položka	Vymezení obsahu fáze / milníku	Datum ukončení fáze / milníku
Fáze 0 - Zahájení projektu	Nastavení projektového plánu a seznámení s metodikou implementace	D + 10
Fáze 1 - Vytvoření a dílčí ověření parametrů řešení		D + 50
Konfigurace instance ServiceNow včetně MID Serveru	Základní nastavení instancí ServiceNow – přístupy, design portálu, nastavení konfigurační databáze.	<i>D + 18</i>
Životní cyklus procesů	Nastavení a otestování životního cyklu procesu (formulář a workflow)	<i>D + 26</i>
Role, skupiny, pravidla	Vydefinování a nastavení rolí pro požadované procesy včetně vytvoření skupin	<i>D + 34</i>
Nastavení notifikací a SLA	Nastavení a otestování notifikací a SLA podle definovaných požadavků	<i>D + 42</i>
Nastavení vstupních kanálů	Identifikace a příprava všech vstupních kanálů pro zaznamenání události	<i>D + 50</i>
Fáze 2 - Import prvotních dat a iniciální nastavení	Import dat a ověření nastavení z fáze 1	D + 60
Fáze 3 - Integrace s okolními prvky	Vytvoření webových služeb pro integraci s okolními nástroji a jejich otestování	D + 80
Fáze 4 - Integrace s průřezovými provozními službami	Integrace na bezpečnostní monitoring a infrastrukturu pro archivaci a zálohování.	D + 90
Fáze 5 - Ověření parametrů řešení	Testování všech funkcionalit systému včetně integrace	D + 110
Fáze 6 - Pilotní provoz	Pilotní provoz a proškolení	D + 130

Pozn.

D - termín zahájení prací na projektu

+x – počet kalendářních dnů od zahájení projektu

V rámci této přílohy nebude uveden podrobně popis činností probíhajících v rámci jednotlivých fází projektu. Toto je uvedeno v příloze č. 7 v kapitole Metodika dodání modulu. V této příloze je důležitý časový průběh a základní výstupy každé z fází.

Fáze 0 - Zahájení projektu

Délka trvání: D+10

[Redacted content]

Fáze 1 - Vytvoření a dílčí ověření parametrů řešení

Délka trvání: D + 50

[Redacted content]

Fáze 1.1. - Konfigurace instance ServiceNow

Délka trvání: D + 18

[Redacted content]

Fáze 1.2. – Životní cyklus procesů

Délka trvání: D + 26

[Redacted content]

Fáze 1.3. – Role, skupiny a pravidla

Délka trvání: D + 34

[Redacted content]

Fáze 1.4. – Nastavení notifikací a SLA

Délka trvání: D + 42

[Redacted]

Fáze 1.5. – Nastavení vstupních kanálů

Délka trvání: D + 50

[Redacted]

Fáze 2 - Import prvotních dat a iniciální nastavení

Délka trvání: D + 60

[Redacted]

Fáze 3 - Integrace s okolními prvky

Délka trvání: D + 80

[Redacted]

Fáze 4 - Integrace s průřezovými provozními službami

Délka trvání: D + 90

[Redacted]

Fáze 5 - Ověření parametrů řešení

Délka trvání: D + 110

[Redacted]

Fáze 6 – Pilotní provoz

Délka trvání: D + 130

[Redacted text]

- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]

Příloha č. 5 – Cena plnění

Dodavatel v tabulkách níže vyplnil svou nabídkovou cenu za jednotlivé části plnění a škálování vybraných služeb provozu a rozvoje.

Cena za dodání Modulu CSD

Položka	Cena bez DPH	DPH	Cena včetně DPH
Fáze 0 - Zahájení projektu			
Fáze 1 - Vytvoření a dílčí ověření parametrů řešení			
Konfigurace instancí ServiceNow			
Životní cyklus procesů			
Role, skupiny, pravidla			
Nastavení notifikací a SLA			
Nastavení vstupních kanálů			
Fáze 2 - Import prvotních dat a iniciační nastavení			
Fáze 3 - Integrace s okolními prvky			
Fáze 4 - Integrace s průřezovými provozními službami			
Fáze 5 - Ověření parametrů řešení			
Fáze 6 - Pilotní provoz			
Cena za licenční oprávnění k užití modulu (3 roky)			
CELKEM ZA DODÁNÍ MODULU CSD	3 963 000 Kč	832 230 Kč	4 795 230 Kč

Pozn.

* Cena za licenční oprávnění se platí na 1 rok předem a na 3 roky je garantována cena za oprávnění k užití modulu

**Všechny ceny jsou v Kč

Cena za služby provozu a rozvoje

Položka	Kategorie plnění	MJ (měrná jednotka)	Cena za MJ bez DPH	DPH	Cena za MJ včetně DPH
Služba 1 - Řízené zahájení provozu	jednorázové plnění	1 ks	████████		
Služba 2 - Příprava prostředí pro průřezové zajištění bezpečnostního monitoringu v rámci NIPEZ	jednorázové plnění	1 ks	████████		
Služba 3 - Příprava prostředí pro průřezové zajištění zálohování a archivace v rámci NIPEZ	jednorázové plnění	1 ks	████████		
Služba 4 - Řízené ukončení provozu	jednorázové plnění	1 ks	████████████████████		████████████████████
Služba 5 - Zajištění technické infrastruktury	průběžné plnění s měsíční fakturací	1 měsíc	████████	████████	████████
Služba 6 - Zajištění middleware	průběžné plnění s měsíční fakturací	1 měsíc	████████	████████	████████
Služba 7 - Provoz modulu CSD	průběžné plnění s měsíční fakturací	1 měsíc	████████	████████	████████
Služba 8 - Technická podpora modulu	průběžné plnění s měsíční fakturací	1 měsíc	████████	████████	████████
Služba 9 - Uživatelská podpora modulu	průběžné plnění s měsíční fakturací	1 měsíc	████████	████████	████████
Služba 10 - Dohled a vyhodnocování parametrů jednotlivých služeb	průběžné plnění s měsíční fakturací	1 měsíc	████████	████████	████████
Služba 11 - Vyhodnocování korektního dokumentování provozních procesů a funkčnosti SLA monitoringu	průběžné plnění s měsíční fakturací	1 měsíc	████████	████████	████████
Služba 12 - Parametrizace služby CSD NIPEZ	výkonové plnění dle objemu odvedené práce	1 člověkodenní ¹	████████	████████	████████
Služba 13 - Součinnost pro zajištění průřezových provozních služeb	výkonové plnění dle objemu odvedené práce	1 člověkodenní	████████	████████	████████

¹ 1 člověkodenní = 8 pracovních hodin

Služba 14 - Rozvoj služby CSD NIPEZ	výkonové plnění dle objemu odvedené práce	1 člověkodenní			
Služba 15 - Školení	výkonové plnění dle objemu odvedené práce	1 člověkodenní			
Služba 16 - Podpora implementace modulu	výkonové plnění dle objemu odvedené práce	1 člověkodenní			
Služba 17 - Dočasné zajištění podpůrných provozních služeb	výkonové plnění dle objemu odvedené práce	1 měsíc			

* Nástroj ServiceNow je poskytován jako služba, která zahrnuje práva k užívání SW modulu a současně provoz tohoto nástroje v cloudu. Služba je výrobcem oceněna jednou částkou a nelze oddělit náklad na provoz a licenci. Z tohoto důvodu je tato položka uvedena jako nulová s tím, že náklady jsou zahrnuty v ceně za „licenci“ ServiceNow.

Cena za škálování vybraných služeb provozu a rozvoje

Služba	Krok úpravy parametru	Možná povaha úpravy parametru služby	Cena za krok úpravy parametru bez DPH	DPH	Cena za krok úpravy parametru včetně DPH
Služba 5 – Zajištění technické infrastruktury	Změna limitu pro současně pracující uživatele o 10 uživatelů při dodržení všech ostatních výkonových parametrů.	Snížení i zvýšení	██████		
	Změna rychlosti běžných funkcí. Tj. systém bude při maximálním počtu současně pracujících uživatelů schopen dosahovat požadovaného limitu při vybraných běžných (referenčních) funkcionalitách modulu. Změna rychlosti běžných funkcí bude realizována v kroku, který o 10% zvýší/sníží aktuální požadovanou limitní délku trvání referenčních funkcionalit uvedených v požadavku „V-3-1 Výkon systému“. Doba je jako u všech výkonových požadavků měřena na serverové straně.	Snížení i zvýšení	██████		
	Změna počtu měsíčně evidovaných tiketů o 1000.	Snížení i zvýšení	██████		
	Změna počtu monitorovaných parametrů o 1	Snížení i zvýšení	██████		
Služba 9 - Uživatelská podpora modulu	Změna počtu telefonních linek umožňujících příjem volání o 1	Snížení i zvýšení	██████	██████	██████
Služba 10 - Dohled a vyhodnocování parametrů jednotlivých služeb	Přidání/odebrání 1 parametru 1 služby, který bude dozorován a vyhodnocován.	Snížení i zvýšení	██████	██████	██████
Služba 11 - Vyhodnocování korektního dokumentování provozních procesů a	Přidání/odebrání 1 provozního procesu 1 služby, kterého dokumentování bude vyhodnocováno.	Snížení i zvýšení	██████	██████	██████

funkčnosti SLA monitoringu					
-------------------------------	--	--	--	--	--

Stanovená cena za krok škálování služeb musí proporčně odpovídat objemu dopadu změny na poskytovanou službu.

* Nástroj ServiceNow je poskytován jako služba, která zahrnuje práva k užívání SW modulu a současně provoz tohoto nástroje v cloudu. Služba je výrobcem oceněna jednou částkou a nelze oddělit náklad na provoz a licenci. Z tohoto důvodu je tato položka uvedena jako nulová s tím, že náklady jsou zahrnuty v ceně za „licenci“ ServiceNow.

Příloha č. 6 – Smluvní pokuty pro služby provozu a rozvoje

Služba	Metrika	Sankce za nedodržení metriky služby
Služba 1 - Řízené zahájení provozu	Služba bude provedena v datum a čas stanovený Objednatelem.	
Služba 2 - Příprava prostředí pro průřezové zajištění bezpečnostního monitoringu v rámci NIPEZ	Integrace provozního prostředí modulu s CBM NIPEZ bude provedena do 20-ti pracovních dnů od vydání pokynu Objednatele k provedení této služby. Ověření funkčnosti integrační vazby bude provedeno do 10-ti pracovních dnů od ukončení integrace.	
Služba 3 - Příprava prostředí pro průřezové zajištění zálohování a archivace v rámci NIPEZ	Integrace provozního prostředí modulu s CIA NIPEZ bude provedena do 20-ti pracovních dnů od vydání pokynu Objednatele k provedení této služby. Ověření funkčnosti integrační vazby bude provedeno do 10-ti pracovních dnů od ukončení integrace.	
Služba 4 - Řízené ukončení služby	Detailní scénář bude připraven do 30-ti dnů od vydání pokynu Objednatele k provedení této služby. Harmonogram scénáře nesmí být delší než 2 měsíce.	
Služba 7 - Provoz modulu CSD	Služba je zajišťována v pracovní dny v čase 8:00 - 18:00.	
	Indikace nestandardní události bude zaznamenána v CSD NIPEZ do 2 hodin od svého vzniku. V případě, že nestandardní událost znemožňuje nebo omezuje řádný provoz a fungování modulu, bude analýza nestandardní události zahájena do 8 hodin. V případě, že nestandardní událost znemožňuje nebo omezuje řádný provoz a	

	<p>fungování modulu, bude návrh úprav napravujících nestandardní událost, nebo eliminující její další předložen do 8 hodin.</p> <p>V ostatních případech, kdy nestandardní událost neznemožňuje a neomezuje řádný provoz a fungování modulu, bude analýza nestandardní události zahájena do 2 pracovních dnů.</p> <p>V ostatních případech, kdy nestandardní událost neznemožňuje a neomezuje řádný provoz a fungování modulu, bude návrh úprav napravujících nestandardní událost, nebo eliminující její další vznik předložen do 5 pracovních dnů.</p> <p>Nová verze modulu bude nainstalována v servisním okně do 10 pracovních dnů od předání požadavku a všech podkladů potřebných pro její instalaci</p>	
Služba 10 - Dohled a vyhodnocování parametrů jednotlivých služeb	<p>Vyhodnocení SLA parametrů bude zpracováno do 10 pracovních dnů od ukončení vyhodnocovacího období.</p> <p>Analýza situací vedoucích k nedodržení provozních SLA bude zpracována do 5 pracovních dnů od rozporování těchto situací subjektem, jehož se nedodržení parametru týká</p>	
Služba 11 - Vyhodnocování korektního dokumentování provozních procesů a funkčnosti SLA monitoringu	Dodavatel zahájí kontrolu do 10 pracovních dnů od jejího vyžádání Správcem NIPEZ.	
Služba 12 - Parametrizace služby CSD NIPEZ	<p>Odhad pracnosti předá Dodavatel do 5 pracovních dnů od obdržení podkladů a pokynu Objednatele.</p> <p>CSD NIPEZ bude nakonfigurována ve lhůtě domluvené s Objednatelem při specifikaci pracnosti prací.</p> <p>Dodavatel odstraní data vzniklá testováním do 5 pracovních dnů od ukončení testování.</p>	
Služba 13 - Součinnost pro zajištění průřezových provozních	<p>Služby jsou prováděny v pracovní dny v čase 8:00 - 18:00.</p> <p>Návrh způsobu řešení a ohodnocení pracnosti řešení požadavku bude zpracováno</p>	

služeb	do 5-ti pracovních dnů.	
Služba 14 - Rozvoj služby CSD NIPEZ	<p>Dodavatel je povinen informace sdělovat Objednateli výhradně prostřednictvím CSD NIPEZ, a to bezodkladně.</p> <p>Poskytnutí informace o kapacitní náročnosti implementační analýzy požadavku - do 5-ti pracovních dnů od výzvy Objednatele k poskytnutí této informace.</p> <p>Zpracování/doplnění implementační analýzy - předání prostřednictvím CSD NIPEZ v den jejího dokončení, nejpozději však v den, který byl Dodavatelem navržen a Objednatelem akceptován.</p> <p>Implementace požadavku - informace o ukončení předána prostřednictvím CSD NIPEZ a předání výstupů sjednanou formou v den dokončení implementace, nejpozději však v den, který byl Dodavatelem navržen a Objednatelem akceptován v harmonogramu realizace.</p>	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>
Služba 15 - Školení	Dodavatel předá Objednateli osnovu školení a případné další podklady (prezentaci) do 10-ti pracovních dnů od obdržení požadavku na jeho realizaci.	[REDACTED]
Služba 16 - Podpora implementace modulu	Plnění bude prováděno dle jednotlivých objednávek Objednatele.	[REDACTED]
Služba 17 - Dočasné zajištění podpůrných provozních služeb	<p>Plnění bude prováděno dle jednotlivých objednávek Objednatele.</p> <p>Dodavatel stanoví finanční náročnost služby do 5 pracovních dnů od specifikace rozsahu služeb zadavatelem.</p> <p>Dodavatel musí služby zajistit do 20 pracovních dnů od přijetí objednávky.</p>	[REDACTED]

Příloha č. 7 - Návrh řešení

[REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

• [REDACTED]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

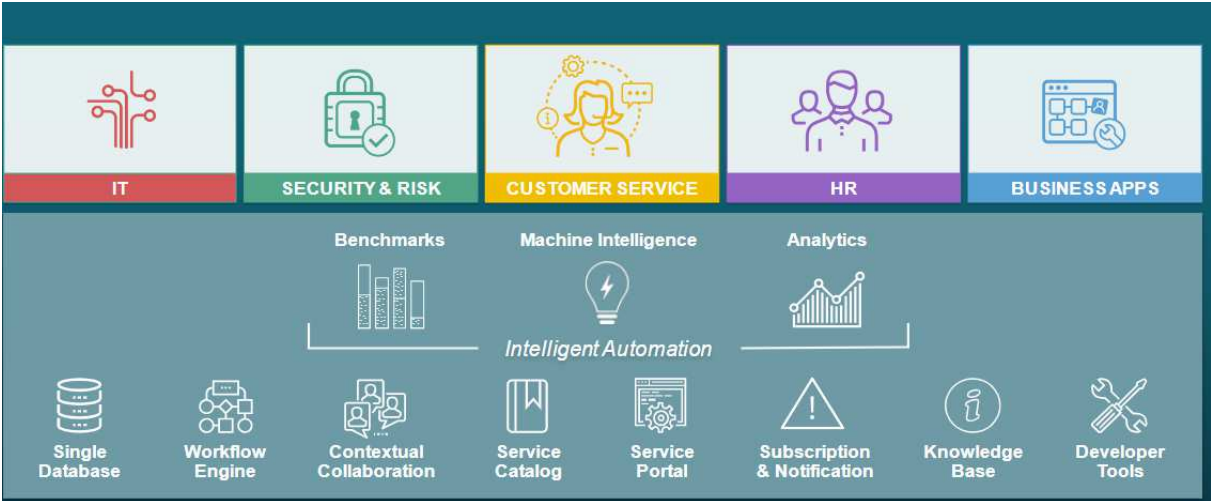
[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]



[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
 - [Redacted]
 - [Redacted]
 - [Redacted]
 - [Redacted]
 - [Redacted]
 - [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]



[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

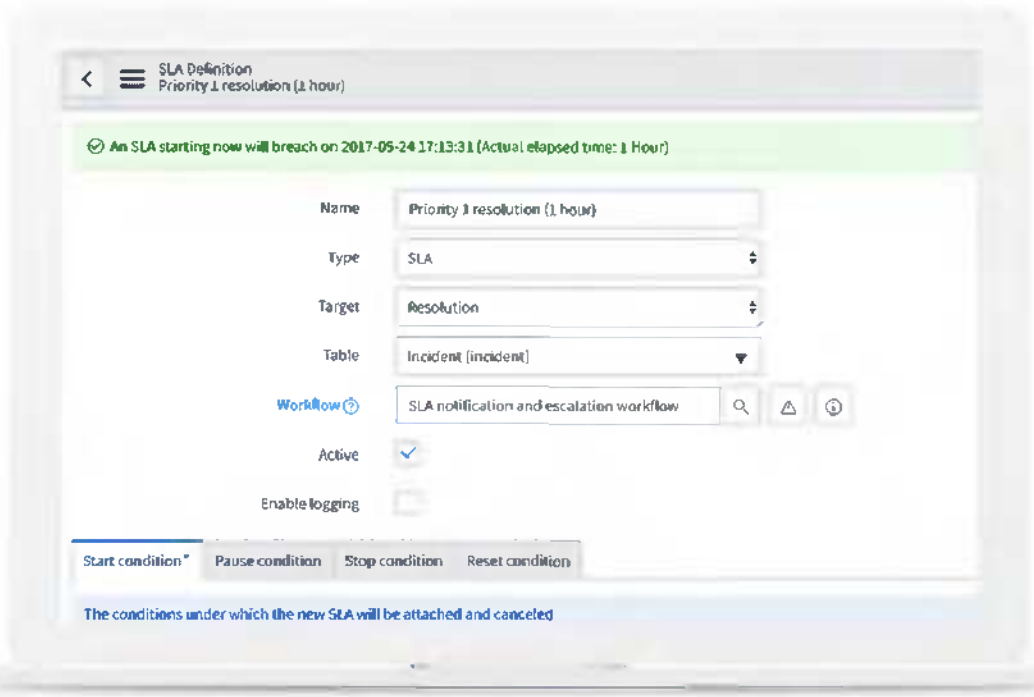
[REDACTED]

[REDACTED]

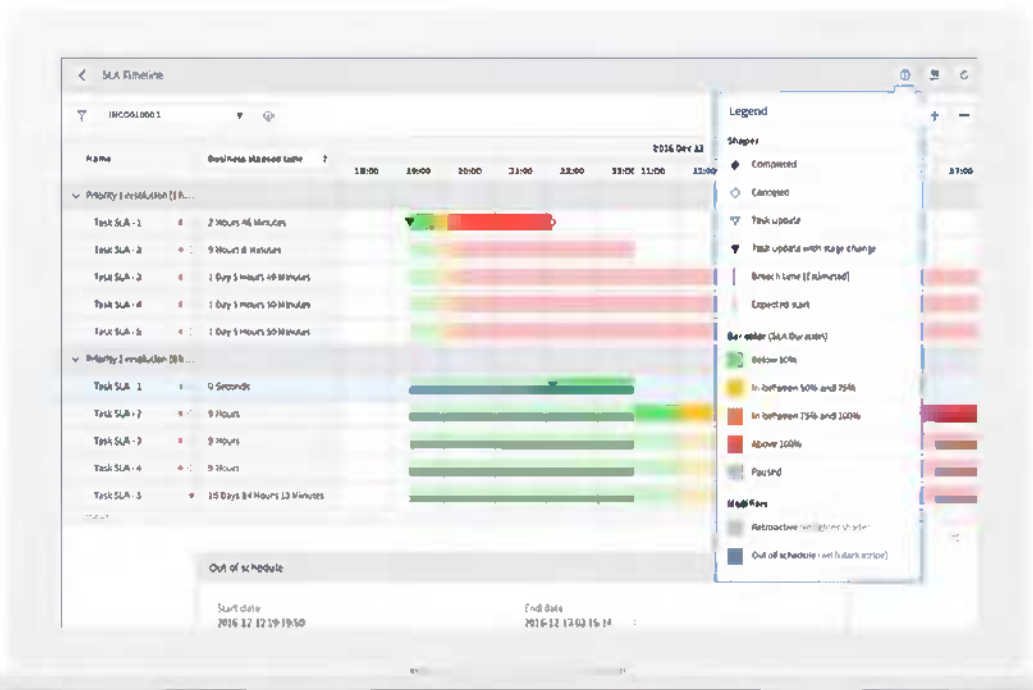
[REDACTED]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]



[Redacted text block]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block with bulleted list]

[Redacted text block]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



1.4 POŽADAVKY A CÍLE

1.4.1 POŽADAVKY NA FUNKCIONALITY A JEJICH ŘEŠENÍ

Popis naplnění jednotlivých požadavků řešení jsme doplnili přímo do specifikace požadavků tak, aby bylo jednoznačně zřejmé, jak je každá oblast pokryta navrženým řešením:

ID požadavku	Požadavek
F-1 Podpora dohledu nad modulární infrastrukturou	<p>Modul musí zajistit podporu řízení provozních procesů a SLA monitoring pro modulární infrastrukturu tvořenou několika nástroji. Modul musí umožnit nezávislou a oddělenou správu procesů pro tyto nástroje.</p> <p>Iniciálně bude modul sloužit jako podpora provozu následujících modulů NIPEZ:</p> <ul style="list-style-type: none">• VVZ• AIS NIPEZ• RAV NIPEZ• CBM NIPEZ• CIA NIPEZ• CSD NIPEZ <p>Provoz každého z těchto modulů bude řízen a dokumentován modulem CSD NIPEZ a pro každý z těchto modulů bude zajištěn SLA monitoring.</p>

	<p>Modul musí umožňovat v budoucnu změny v infrastruktuře, pro kterou je poskytována podpora, tj. jak přidání nových modulů, tak pro jejich odebrání.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>F-2 Příjem a zpracování události</p>	<p>Modul musí umožňovat založení událostí alespoň následujícími způsoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hlášení uživatelem. • Vznik iniciovaný zpracováním jiných událostí dle definovaných pravidel. • Na základě automatického vytěžování získaných dat z infrastruktury dohlížených modulů. <p>Událostí se v kontextu této technické specifikace rozumí každá skutečnost, která:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vznikla v souvislosti s fungováním SCS NIPEZ nebo má na fungování SCS dopad; • je řešena Správcem NIPEZ, dodavatelem nebo provozovatelem modulu SCS NIPEZ. <p>Událost je charakterizovaná zejména svou kategorií, evidovanými údaji, způsobem řešení, metrikami a mezními hodnotami jednotlivých charakteristik události nebo způsobu jejího vyřizování.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>F-3 Hlášení uživatelem</p>	<p>Uživatel může událost nahlásit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulářem dostupným z veřejné části CSD NIPEZ.

	<ul style="list-style-type: none">• Mailem, který bude automaticky přenesen do CSD NIPEZ a dále zpracován dle definovaných pravidel. <p>Uživatelé budou moci hlásit události i telefonicky, tuto službu však budou zajišťovat poskytovatelé uživatelské podpory jednotlivých nástrojů, kteří budou takto nahlášené události zaznamenávat a dále vyřizovat také prostřednictvím CSD NIPEZ.</p> <p>Modul musí umožnit tvorbu a používání oddělených formulářů pro jednotlivé moduly NIPEZ využívající CSD. Jeden modul NIPEZ smí mít i několik různých formulářů pro různé kategorie událostí.</p> <p>Událost může být založena rovněž zasláním mailu na specifickou mailovou adresu přiřazenou jednotlivým modulům NIPEZ využívajícím CSD. Modul musí tyto maily vytěžit a informace v nich obsažené přenést do strukturované podoby shodné se zadáním prostřednictvím formuláře. Pro korektní zpracování mailového hlášení smí být vyžadováno dodržení předepsaných standardů. Ty by však neměly uživatele omezovat a i nekompletní žádost, pokud to je možné, musí být doplněna uživatelskou podporou bez nutnosti kontaktování nahlašovatele události.</p> <p>~ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____</p>
F-4 Získávání dat z infrastruktury dohlížených modulů	<p>Modul musí získávat sledovaná data také přístupem do infrastruktury dohlíženého modulu. Zde na základě přidělených oprávnění a postupu stanoveného provozovatelem modulu získá data potřebná k vyhodnocení SLA parametrů a provozních událostí.</p> <p>~ _____ _____ _____</p>

	<p>[REDACTED]</p>
<p>F-5 Automatické vytěžování získaných dat</p>	<p>Modul musí v rámci automatického vytěžování získaných dat podporovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifikaci dosažení mezních hodnot sledovaných parametrů. • Identifikaci kombinace mezních hodnot sledovaných parametrů a události. <p>Tyto informace budou využity jak k řízení událostí, tak pro SLA monitoring.</p> <p>Modul na základě vytěžených informací a definovaných pravidel založí v CSD událost a iniciuje jí přiřazené workflow.</p> <p>[REDACTED]</p>
<p>F-6 Podpora procesů spojených s řízením událostí</p>	<p>Modul musí v rámci podpory procesů spojených s řízením událostí podporovat následující funkcionality:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatické založení a klasifikaci události dle nastavených pravidel upravujících vztah mezi hodnotou popisných parametrů a kategorií události. • Iniciaci životního cyklu události dle zvolené kategorie. • Evidenci informací souvisejících s řízením a vyhodnocováním události. • Notifikaci osob zainteresovaných na vyřizování události. <p>Modul musí v rámci podpory parametrizace procesů spojených s řízením událostí podporovat parametrickou definici:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atributů umožňujících evidenci potřebných informací k události • Kategorii událostí • Životního cyklu události • Delegace jednotlivých kroků události na role v modulu • Mezních hodnot a způsobu reakce na tyto hodnoty • Pravidel notifikace <p>[REDACTED]</p>

	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>
<p>F-7 Sledování životního cyklu události</p>	<p>Osoba, která událost nahlásila, má následující možnosti sledování stavu vyřizování události:</p> <ul style="list-style-type: none"> • V případě, že uvedla správný kontaktní mail, bude notifikována o veřejných stavech vyřizování události. • Prostřednictvím uživatelské podpory proti uvedení identifikátoru události nebo uvedením údajů uvedených v hlášení události, které jí umožní jednoznačně identifikovat. <p>Pracovníci Správce NIPEZ mají plný přístup ke všem událostem a mohou je vyhledávat dle všech evidovaných atributů.</p> <p>Pracovníci provozovatele modulu využívajícího CSD mají přístup k událostem týkajících se jimi provozovaného modulu.</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>
<p>F-8 Měření dostupnosti služeb</p>	<p>Modul musí zajistit intervalové ověřování dostupnosti vybraných služeb napojených na CSD. Tento interval bude nejvýše 15 minut pro každý dozorovaný modul.</p> <p>Dostupnost služeb bude ovlivňovat rovněž analýza logů jednotlivých modulů a uživatelská hlášení (ta budou podléhat verifikaci).</p> <p>V rámci měření dostupnosti služeb budou rozeznávány následující systémové stavy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • V provozu – modul je v provozu v případě, že se uživatelé mohou do systému přihlásit a využívat veškeré funkcionality, které jsou předmětem jeho technické specifikace, nebo je pro nedostupné funkcionality (např. z důvodu jejich chyby) nabídnuto náhradní řešení umožňující dosažení shodného výsledku jako v případě, kdy by uživatel mohl tyto funkcionality využít.

- Mimo provoz – modul je mimo provoz v případě, že se uživatelé nemohou do systému přihlásit nebo je k modulu hlášena nějaká vada kategorie A.
- Omezení funkcionality - modul se nachází v stavu „omezení funkcionality“, když nejsou splněny podmínky ani pro jeden z předešlých stavů.

Modul nabývá "omezení funkcionality" či stavu "mimo provoz" v případě, kdy alespoň jeden uživatel nebo automatická pravidelná kontrola modulu identifikuje nedostupnost funkcionality modulu nebo modulu jako celku a zároveň tento stav není způsoben uživatelem (tj. uživatel splňuje veškeré náležitosti pro přístup a práci se systémem).

Modul bude považován za nedostupný v době trvání systémového stavu "mimo provoz" od okamžiku:

- oprávněné identifikace nedostupnosti pomocí automatické kontroly dostupnosti modulu až do okamžiku odstranění vady,
- oprávněného nahlášení nedostupnosti uživatelem modulu až do okamžiku obnovení provozu.

V případě, že se modul nachází ve stavu „omezení funkcionality“, musí dodavatel dodržet parametry kladené na lhůty při odstraňování vad (viz služba „Technická podpora“).

Součástí záznamu o systémových stavech musí být také informace o tom, v jakém prostředí modul běžel, tj. zda byl dostupný z primárního produkčního prostředí nebo záložního produkčního prostředí (případně dalších produkčních prostředí, budou-li použita).

Záznamy o systémových stavech musí vznikat minimálně v intervalu určeném automatickou kontrolou dostupnosti systému, tedy v intervalu nejméně 15 minut.

<p>F-9 SLA monitoring</p>	<p>Modul musí umožnit monitoring všech výkonových a objemových parametrů, jejichž naplnění je uloženo ostatním prvkům SCS NIPEZ.</p> <p>Typicky se jedná o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • stavy služeb, • využití systémových prostředků, • výkonové ukazatele systému (např. délka běhu funkcí). <p>_____</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>F-10 Reporting dodržování SLA</p>	<p>Modul musí na konci vyhodnocovacího období automaticky sestavit report dokladující úroveň naplnění všech sledovaných SLA parametrů. Report musí obsahovat i vyčíslení sankcí dle podmínek definovaných smlouvami mezi Správcem NIPEZ a poskytovateli dozorovaných služeb.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>F-11 Využití dat SLA monitoringu</p>	<p>Modul musí data z SLA monitoringu prezentovat následujícími způsoby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dohledová nástěnka • Pravidelné provozní reporty • Ad-hoc provozní reporty <p>Informace obsažené na nástěnce a v reportech musí obsahovat informace monitorované v dohlížených modulech za účelem vyhodnocení smluvních</p>

	<p>SLA. Sledované informace musí být možné rozšiřovat nebo omezovat dle zadání Správce NIPEZ.</p> <p>Data musí být přístupná Správci NIPEZ a poskytovateli služeb, které jsou monitorovány.</p> <p>Zdrojová data pro nástěnky a reporty musí být možné exportovat do formátu xlsx, csv a xml. Nástěnky i reporty musí být možné exportovat do pdf v režimu vhodném pro následný tisk.</p> <p>▼</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
F-12 Notifikace	<p>Modul musí umožnit nastavení notifikací v následujících případech:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Krok v životním cyklu • Kombinací časových a stavových podmínek při vyřizování událostí. • Při indikaci dosažení mezní hodnoty u sledovaných parametrů. <p>Notifikace musí být rozesílány alespoň mailem a prostřednictvím CSD.</p> <p>▼</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
F-13 Podpora tvorby provozní znalostní báze	<p>Provozovatelé modulů SCS NIPEZ budou povinni pro opakující se události zpracovat popis optimálního způsobu jejich řešení a tento evidovat v rámci tzv. znalostní báze.</p> <p>Modul musí umožnit evidenci a zpřístupnění této znalostní báze.</p> <p>▼</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>
<p>F-14 Informační portál pro veřejnost</p>	<p>Modul musí obsahovat veřejnou část, která bude obsahovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formuláře pro založení událostí. • Správcem NIPEZ vybrané provozní statistiky. • Provozní informace pro uživatele NIPEZ. <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>
<p>F-15 Řízení přístupových oprávnění</p>	<p>Modul musí umožnit řízení prostřednictvím rolí a nastavení práv na jednotlivé funkčnosti.</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>
<p>F-16 Export výstupů</p>	<p>Modul musí umožnit export všech zobrazovaných dat alespoň do formátů PDF a xlsx nebo csv.</p> <p>[REDACTED]</p>
<p>F-17 Průkaznost podkladových dat</p>	<p>Modul musí zajistit průkaznost podkladových dat pomocí pravidelného dávkového podepisování dat s pořízeným kvalifikovaným časovým razítkem a umožněním centrálního sběru logů do vzdáleného úložiště. Podkladová data musí být podepisována alespoň na denní bázi, tento interval smí být na pokyn Správce NIPEZ upraven.</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>

1.4.2 POŽADAVKY NA POUŽITELNOST

ID požadavku	Požadavek
V-1-1 Dostupnost modulu	<p>Přístup k funkcionalitám modulu musí být zajištěn pro různá zařízení (PC, mobil, tablet) a různé platformy (Windows, Android, iOS). Ergonomie systému musí být uzpůsobena velikosti zobrazovací plochy daného zařízení.</p> <p>Modul musí být uživatelům dostupný prostřednictvím webového prohlížeče. Modul musí být přístupný prostřednictvím webových prohlížečů majících alespoň 70% podíl využití pro příslušnou platformu.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
V-1-2 Ergonomie uživatelského rozhraní	<p>Uživatelské rozhraní musí být navrženo s ohledem na ergonomii, snadnost a intuitivnost ovládání, a to zejména v následujících parametrech:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dodržování běžných zvyklostí – uživatelské rozhraní musí být navrženo v souladu s aktuálními trendy a standardy a jeho struktura i jednotlivé prvky musí odpovídat běžným zvyklostem obdobných řešení.• Orientace v aplikaci – uživateli musí být vždy jasně prezentováno, v které části systému se nachází a v jaké fázi je provádění procesu, který provádí.• Rozfázování složitějších operací – v případě komplexnějších operací musí být uživatel systémem veden po jednotlivých krocích.• Dostupnost funkcí s ohledem na četnost jejich používání – nejčastěji používané funkce musí být nejsnadněji dostupné.• Dostupnost nápovědy – nápověda musí být dostupná z každého místa systému.• Konzistentnost uživatelského rozhraní – stejné či podobné funkcionality se napříč celým systémem musí chovat stejně či podobně.

	<p>Uživatelské rozhraní musí v maximální možné míře seskupovat ovládací prvky na základě jejich určení.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
V-1-3 Jazykové mutace modulu	<p>Uživatelské rozhraní musí být přístupné v české jazykové mutaci a musí být plně lokalizováno, tj. nesmí obsahovat výrazy z jiného jazyka.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
V-1-4 Uživatelská nápověda	<p>Součástí systému musí být uživatelská nápověda. Ta musí obsahovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • popis způsobu použití jednotlivých funkcionalit systému, • vymezení oprávnění a povinností uživatelů ve vztahu k systému, • popis doporučeného způsobu použití systému. • <p>Uživatelská nápověda musí mít formu online kontextové nápovědy a musí být dostupná na těch místech systému, ke kterým se vztahuje.</p> <p>Uživatelská nápověda musí být přístupná v celém systému konzistentním způsobem (tj. bude označena jednotným ovládacím prvkem a bude vždy umístěna na stejném či stejně voleném místě obrazovky systému).</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1.4.3 POŽADAVKY NA SPOLEHLIVOST





ID požadavku	Požadavek
V-2-1 Dostupnost modulu	<p>Modul musí být, včetně infrastruktury a provozních postupů, navržen a vytvořen tak, aby umožnil zajištění následujících parametrů dostupnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostupnost modulu v produkčním prostředí musí být:

	<ul style="list-style-type: none"> ○ v pracovní dny od 6:00 do 18:00 (dále také „obvyklá pracovní doba“) alespoň 99,9 %, ○ mimo obvyklou pracovní dobu alespoň 99 %. • Dostupnost modulu v referenčním prostředí musí být v obvyklé pracovní době alespoň 90 %. <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
V-2-2 Servisní okno	<p>Servisní zásahy, které snesou odklad (tj. nejedná se o odstranění nedostupnosti modulu nebo závažné chyby) musí Dodavatel provádět výhradně mimo obvyklou pracovní dobu, tj. od 18:00 do 6:00.</p> <p>Každý servisní zásah smí být realizován až po informování a schválení ze strany Správce NIPEZ. Ten si smí s ohledem na povahu zásahu vyžádat podrobnější informace o zásahu (harmonogram, postup, atd.).</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
V-2-3 Aplikační log modulu	<p>Modul musí zaznamenávat veškeré operace:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prováděné uživateli prostřednictvím GUI systému – uživatelé mohou k datům přistupovat pouze tímto způsobem, • prováděné modulem automaticky – data mohou být v souladu s touto technickou specifikací měněna také automaticky, • související s komunikací s okolními nástroji, • prováděné následně Dodavatelem při zajišťování provozu systému – systém nesmí umožnit jakoukoli modifikaci dat, aniž by došlo k zaznamenání: data a času modifikace dat; identifikace osoby, která změnu dat provedla; původní hodnoty dat; nové hodnoty dat. • <p>Modul nesmí umožnit žádné jiné než výše uvedené způsoby pro přístup a manipulaci s daty.</p> <p>Ke každé provedené operaci musí modul zaznamenat alespoň následující informace:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifikace iniciátora operace, • identifikace vyvolané operace,

	<ul style="list-style-type: none"> • datum a čas spuštění operace na serveru (s přesností na sekundy), • datum a čas ukončení operace na serveru (s přesností na sekundy), • výsledek operace (identifikace chybového stavu nebo informace o korektním ukončení operace). <p>██</p> <p>██</p> <p>██</p>
<p>V-2-4 Požadavky na zálohování dat</p>	<p>Data modulu musí být pravidelně zálohovaná takovým způsobem, aby i v případě havárie nedošlo po obnovení provozu systému ke ztrátě dat vložených do systému 1 hodinu před havárií.</p> <p>Plné zálohování musí být možné provádět bez nutnosti provozní odstávky řešení.</p> <p>Zálohovaná budou i ostatní aktiva modulu vlastněná správcem (konfigurace prvků, aplikace, atd.). Provedení zálohy je u těchto prvků nutnou podmínkou jejich změny.</p> <p>K fyzickému uložení záloh bude modul využívat tzv. Centrální infrastrukturu pro archivaci NIPEZ (CIA NIPEZ). CIA NIPEZ bude zajištěna Správcem NIPEZ a Dodavateli bude dostupná prostřednictvím standardních protokolů NAS: NFS v3, NFS v4, SMB v2.0, SMB v2.1, SMB v3.0, http, FTP, RESTful API.</p> <p>██</p> <p>██</p> <p>██</p> <p>██</p>

1.4.4 POŽADAVKY NA VÝKON

ID požadavku	Požadavek
V-3-1 Výkon systému	Modul musí být, včetně infrastruktury a provozních postupů, navržen a vytvořen tak, aby umožnil dosažení následujících výkonových ukazatelů:

	<ul style="list-style-type: none"> • Operace spojené se zobrazením seznamu prvků - operace provedena do 3 sekund • Aktualizace dohledové nástěnky - operace provedena do 10 sekund • Vyhledání události - operace provedena do 3 sekund • Zobrazení detailu události - operace provedena do 2 sekund • Operace spojené s příjmem dat z dozorovaných modulů - operace provedena do 2 sekund • <p>Modul musí těchto parametrů dosahovat alespoň v 90 % případů. Pro dalších 5 % je přípustné 50% zhoršení odezev.</p> <p>Tyto parametry musí modul dosáhnout při následujících objemových ukazatelích:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100 současně pracujících uživatelů, • 20 000 evidovaných událostí / tiketů měsíčně, • běžící monitoring SLA pro všechny prvky SCS NIPEZ. <p>Na tyto mezní hodnoty objemových a výkonnostních ukazatelů musí být modul iniciálně koncipován a musí umožnit plnou škálovatelnost jak objemových tak výkonových ukazatelů (viz „Požadavky na provozní zajištění a rozvoj modulu“).</p> <p>Evidovaným tiketem se v tomto kontextu rozumí takový tiket, který byl založen na základě provozní události vyžadující provozní reakci (tj. automatizovanou či manuální činnost provedenou nad infrastrukturou dozorovaného nástroje). Za automatizovanou reakci se nepovažuje prosté zaznamenání informace. Tj. získání dat z dozorovaných systémů, které však nevyžadují provozní reakci a jsou pouze zaznamenány pro účely následného vyhodnocení SLA, není považováno za provozní událost vyžadující provozní reakci.</p> <p>~    </p>
--	--

1.4.5 POŽADAVKY NA BEZPEČNOST

ID požadavku	Požadavek
V-4-1 Identifikace a autorizace přístupů	Pro identifikaci a autorizaci přístupů uživatelů musí modul využívat služeb Identity a Access Managementu (IAM), který bude databází všech identit uživatelů a jejich autorizačních informací pro účely užívání služeb systému.

	<p>Systém musí prostřednictvím IAM podporovat následující metody identifikace a autentizace uživatelů:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identifikace a autorizace fyzických osob (v různých rolích, které budou přistupovat k modulu přes internetový prohlížeč) – použití kombinace jméno a heslo.• Identifikace a autorizace okolních informačních systémů – použití kombinace serverový certifikát a IP adresa.• <p>Po přihlášení jsou uživatelé přidělena přístupová práva na základě rolí z IAM. Tyto role budou přenášeny po celou dobu práce klienta v systému a zaznamenány.</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
V-4-2 Důvěrnost a integrita	<p>Žádný neprověřený provoz nesmí být vpuštěn na aplikační servery, kde bude prováděn přístup do datové vrstvy. Bude zajištěn zabezpečený individuální přístup prostřednictvím Internetového prohlížeče.</p> <p>Modul musí zajistit, že:</p> <ul style="list-style-type: none">• Uchovávaná data nesmí být zpřístupněna neautorizovaným osobám. Přístup a veškerá manipulace s daty musí být zaznamenávána.• Data nemohou být během komunikace odposlouchávána či pozměněna neautorizovanou stranou. Pro komunikaci mezi uživatelem a modulem musí být použit pouze zabezpečený komunikační protokol.• Uchovávaná data nesmí být možné změnit nebo poškodit neautorizovanou stranou či administrátory správce nebo Dodavatele. <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
V-4-3 Bezpečnostní monitoring	<p>Modul musí aplikaci zajištěné správcem umožnit plný bezpečnostní monitoring aplikační vrstvy, infrastruktury i všech činností souvisejících se zajištěním provozu, servisu a rozvoje modulu.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

V-4-4 Antivirová ochrana	<p>Modul musí obsahovat řešení antivirové kontroly uchovávaných dokumentů.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--------------------------	--

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
 - _____
 - _____
 - _____
 - _____
 - _____
 - _____
 - _____
 - _____
 - _____
 - _____

1.4.6 POŽADAVKY NA PODPOROVATELNOST

ID požadavku	Požadavek
V-5-1 Dokumentace modulu	<p>Součástí modulu musí být alespoň následující dokumentace:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provozní dokumentace • Dokumentace správce • Bezpečnostní dokumentace • Uživatelská dokumentace – viz požadavek V-1-4 <p>Uživatelská nápověda</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
V-5-2 Provozní dokumentace	<p>Provozní dokumentace musí obsahovat detailní popis způsobu zajištění všech činností zajišťovaných dodavatelem. Tento popis musí být krokovým návodem k úplnému provedení těchto činností. Součástí dokumentace musí být i popis spravovaných aktiv.</p>

	<p>Provozní dokumentace musí být zpracována dle mezinárodně uznávaného standardu pro provoz informačních systémů (např. ITIL nebo příslušné ISO normy).</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
V-5-3 Dokumentace správce	<p>Dokumentace správce musí obsahovat detailní popis způsobu zajištění všech činností zajišťovaných správcem. Tento popis musí být krokovým návodem k úplnému provedení těchto činností. Součástí dokumentace musí být i popis spravovaných aktiv.</p> <p>Dokumentace správce musí být zpracována dle mezinárodně uznávaného standardu pro provoz informačních systémů (např. ITIL nebo příslušné ISO normy).</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
V-5-4 Bezpečnostní dokumentace	<p>Dokumentace musí být zpracována dle mezinárodně uznávaného standardu nebo platné normy pro oblast bezpečnosti informačních systémů.</p> <p>Bezpečnostní dokumentace musí být zpracována alespoň v rozsahu definovaném normou ISO 27001 a musí obsahovat popis systému detekce a hlášení incidentů.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1.4.7 OSTATNÍ POŽADAVKY

ID požadavku	Požadavek
V-6-1 Instance pro provoz a rozvoj modulu	V průběhu poskytování služby musí Dodavatel zajistit alespoň následující instance modulu:

	<ul style="list-style-type: none">• Produkční instance – Instance určené k produkčnímu provozu, přístupné uživatelům modulu. Dodavatel musí být připraven obnovit provoz dle definovaných požadavků i v případě havárie a delší nedostupnosti produkční instance.• Referenční instance – Instance přístupná uživatelům modulu, obsahující shodnou verzi modulu jako produkční instance. Tato instance je určena k uživatelskému seznámení se s modulem, vyzkoušení jeho funkcionalit a realizaci školení.• Testovací instance – Instance pro ověřování funkcionalit a vlastností nových verzí modulu. Objednatel, testovací instance musí být v průběhu provádění testů konfiguračně shodná s produkční instancí a musí obsahovat testovací data v objemu umožňujícím ověření mezních výkonových hodnot. <p>Počet a konfigurace instancí musí umožňovat naplnění požadavků kladených na modul a služby spojené s jeho provozem a rozvojem.</p> <p>[Redacted]</p>
V-6-4 Provozní informace	<p>Veřejná část modulu musí obsahovat provozní informace pro uživatele, tj. přehled chystaných novinek a provozních událostí, informace o nasazených nových verzích modulu a přehled uživatelských příruček.</p> <p>[Redacted]</p>

1.4.8 [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

1.5 [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

[Redacted line]

[Redacted line]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted line]

[Redacted line]
[Redacted line]
[Redacted line]

[Redacted line]
[Redacted line]
[Redacted line]
[Redacted line]

[Redacted block]

[Redacted line]

[Redacted line]
[Redacted line]
[Redacted line]
[Redacted line]

Real Production Availability

Instanceprod1 Production	<div style="width: 99%;"></div>	99%
Instanceprod2 Please enable plugin afsdfa to instance	<div style="width: 96%;"></div>	96%
Instanceprod3 Production	<div style="width: 91%;"></div>	91%

[View all](#)

Manage Instances and Upgrades

Instanceprod1 Production	Upgrade Available
Instanceprod2 Please enable plugin afsdfa to instance	Upgrade Available
Instanceprod3 Production	

[View all](#)

My Active Changes

Please upgrade Instanceprod1 to Geneva Patch 3 Hot Fix 1 CHG2024893 • 5h ago
Please Update Instanceprod2 to Geneva Patch 5 CHG2024895 • 7h ago
Please enable plugin afsdfa to instance Instanceprod3 CHG2024898 • 8h ago

[View all](#)

My Active Incidents

Mandatory upgrade of Berlin Instance/ Alignment of INCO010024 • 5h ago
Roles for configuring SLA INCO010024 • 7h ago
Japanese and Russian Language Packs Information INCO010024 • 8h ago

[View all](#)

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

2 [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[REDACTED]

of the product

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

[REDACTED]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

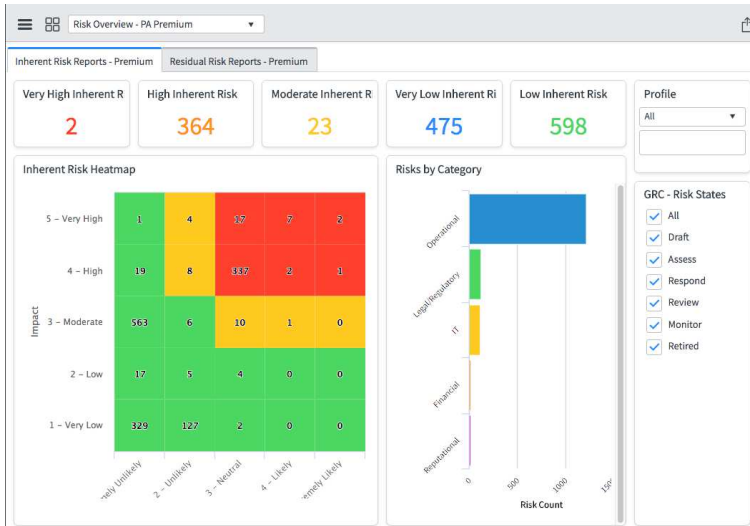
[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]



[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]

- [Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]

- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]

- [Redacted]

• [Redacted]

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted] [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

[Redacted] [Redacted]

[Redacted]
[Redacted]

[Redacted] [Redacted]

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

[Redacted] [Redacted]

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

[Redacted] [Redacted]

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted] [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]

- [Redacted]

- [Redacted]

- [Redacted]

- [Redacted]

- [Redacted]

- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]

- [Redacted]

- [Redacted]

- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted list items]

[Redacted]

- [Redacted list items]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

[REDACTED]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted text block]

3.5 [Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] • [REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

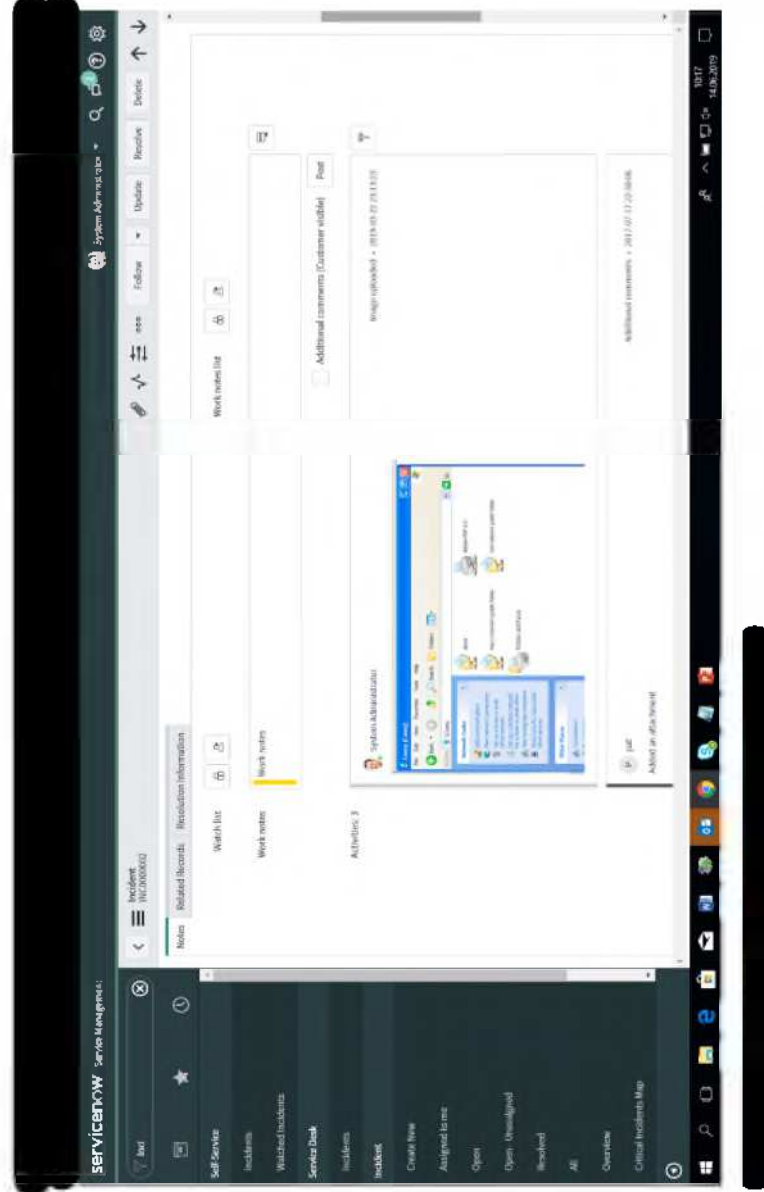
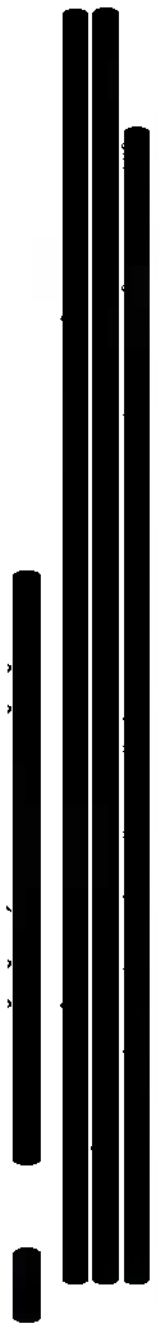
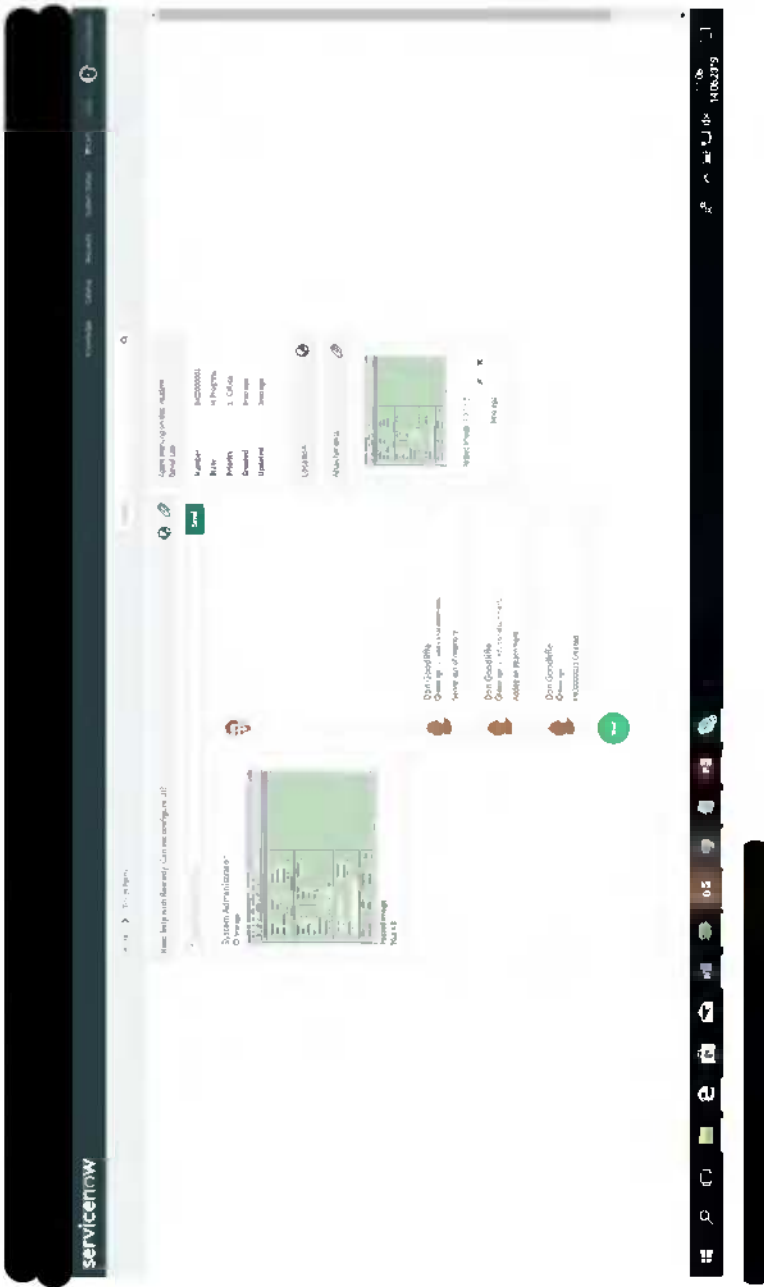
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]



[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

now HI Service Portal Home

ALL FAVORITES

Home Issues Requests Service Catalog Instances Manage Accounts Security Center

Get Help Find Solutions or Open a Case

Contact Us

Search Documentation, Knowledge, Community, CS, PRB, CHG, FTASK

Users also searched for: Upgrades, Reset Password, Licensing

Active Cases

Scheduled maintenance on systems associated with your hosted ServiceNow sub-production instance. CS4242704 • 6d ago

View all

Active Change Requests

No active change requests

View all

Featured Catalog Requests

Create a New HI User

Rename on Instance

Admin Password Reset

Request the ServiceNow Admin Role

zBoot Instance

View all

Real Availability

autocont

Production 100.000%

View all

[REDACTED]

now HI Service Portal Real Availability

Search for anything

Filter: Show All

autocont Production Instance 100.000% uptime in past 90 days

More Details

devautocont Non-Production Instance

More Details

autocontdemo01 Non-Production Instance

More Details

now HI Service Portal Real Availability

ALL FAVORITES

- Home
- Issues
- Requests
- Service Catalog
- Instances
- Manage Accounts
- Security Center

Get Help Find Solutions or Open a Case

Contact Us

Instance Status

Instance: SHC Instance - auto... Time Range: 90 days

100% Uptime

June 2019

							1
2	3	4	5	6	7	8	
9	10	11	12	13	14	15	
16	17	18	19	20	21	22	
23	24	25	26	27	28	29	
30							

May 2019

			1	2	3	4	
5	6	7	8	9	10	11	
12	13	14	15	16	17	18	
19	20	21	22	23	24	25	
26	27	28	29	30	31		

April 2019

			1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13		
14	15	16	17	18	19	20		
21	22	23	24	25	26	27		
28	29	30						

March 2019

Feedback

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]
[Redacted]

[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]