## Příloha č. 1 (Specifikace veřejné zakázky) - Rozsah a kvalita poskytovaných služeb

**Katalogový list – podpora a údržba aplikace Povolení vjezdu/vstupu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **PVV\_01** | **TYP KL:** | **Adhoc** |
| **Název služby** | Podpora a údržba aplikace Povolení vjezdu/vstupu. |
| **Zkrácený popis služby** | Aplikace zajišťuje dvoustupňový schvalovací proces žádosti o povolení vjezdu/vstupu do objektu MZe a zajišťuje automatický přenos dat do systému ASSET, obsluhující závoru. |
| **Požadované kapacity** |
| Požadovaná role | Předpokládaný počet objednaných člověkodnů za dobu 24 měsíců | Cena za člověkoden v Kč |
| Analytik, programátor | 48 | 2.800,-Kč bez DPH |
| **Služby podpory – rozsah požadovaných činností** |
| 1. Zajištění součinnosti při odstraňování technických problémů, při rekonfiguraci systémů v případě změny infrastruktury.
2. Zajištění součinnosti při správě databáze.
3. Zapracování požadovaných grafických změn pro zobrazování výstupních dat na obrazovkách.
4. Zapracování požadovaných grafických změn pro zobrazování výstupních dat ve výstupních sestavách.
5. Provádění úprav na základě změny rozhraní k aplikacím třetích stran.
6. Úprava číselníků nad rámec změn proveditelných vlastními silami Objednatele.
7. Aktualizace technické a uživatelské dokumentace v souvislosti s prováděnou technickou podporou.
8. Jednorázové úpravy dat, vyplývající z chyb uživatelů, které nelze realizovat prostřednictvím standardních funkcionalit administrátorského rozhraní.
9. Řešení konfliktů při synchronizaci s LDAP.
10. Zapracování požadovaných úprav, které vyplývají ze zákona č.181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti.
 |
| **Vymezení služby** |
| Prostředí  | Provozní |
| **Poskytování služeb** |
| Provozní doba | 5 x 8 |
| Dostupnost | 95 % |
| Maximální doba odezvy | 20 sec. |
| Parametry SLA |  | Hodiny (v pracovní dny) |  | Hodiny (v pracovní dny) |
| Kat. A | Nefunkčnost systému | Maximální doba servisní odezvy | 4 | Maximální doba vyřešení incidentu | 48 |
| Kat. B | Základní funkce systému jsou v pořádku, nedostatky jsou nepodstatné. | 48 | 120 |
| Kat. C | Závady neomezující provoz a funkčnost systému, součinnost, požadavky na úpravu. | 48 | 240 |
| **Vyhodnocení kvality poskytovaných služeb** |
| V případě nedodržení smluvních parametrů dle tohoto Katalogového listu bude uplatňována smluvní pokuta ve výši:1. v případě kategorie A – 1000,- Kč za každý započatý den,
2. v případě kategorie B a C – 500,- za každý započatý den.
 |