

KATALOGOVÝ LIST

ZIBM/006-3

Název Služby:	Systémová integrace a aplikační podpora provozu ISMS modulu CRAB
---------------	---

1. OBDOBÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba Systémová integrace a aplikační podpora provozu ISMS modulu CRAB (dále jen Služba ZIBM/006-3) je poskytována od termínu milníku, který definuje její zahájení, do termínu jejího ukončení.

Název milníku	Termín splnění milníku
Zahájení poskytování Služby ZIBM/006-3	01.01.2014
Ukončení poskytování Služby ZIBM/006-3	31.12.2019 nebo v termínu stanoveném v odst. 2 Přílohy č.2 Smlouvy

2. REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba ZIBM/006-3 podle tohoto Katalogového listu bude poskytována v režimu 5 × 9 hodin v pracovních dnech:

Režim poskytování Služby	Doba poskytování
Běžná provozní doba	Pracovní dny 8:00 – 17:00 hod.

3. POPIS ROZSAHU SLUŽBY

Obsahem Služby ZIBM/006-3 podle tohoto Katalogového listu je:

- podpora připojování SI formou akceptace připojení;
- aplikační podpora provozu ISMS modulu CRAB;
- zajištění přístupu k aplikacím v rozsahu nezbytných uživatelských práv k SW produktům;
- rozvoj ISMS modulu CRAB;
- provoz ISMS modulu CRAB včetně jeho dohledování;
- zajištění přístupu koncových uživatelů k ISMS modulu CRAB.

3.1 Rozsah podporovaného ISMS modulu CRAB

ISMS modul CRAB byl vytvořen v rámci Dodatku č. 15 ke Smlouvě o dílo a Dodatku č. 17 ke Smlouvě o dílo uzavřenými mezi ÚZSVM a IBM (dále jen Implementační projekt CRAB).

V následující tabulce je uveden seznam podporovaných komponent ISMS modulu CRAB, které jsou součástí Služby ZIBM/006-3, a jejich umístění v jednotlivých provozních prostředích:

Název komponenty	Název příslušného Modulu dle seznamu Systémů Služby UIBM/004	Vývojové prostředí	Testovací prostředí	Produktivní prostředí
CRAB	CRAB	Ano	Ano	Ano
CRAB mapové okno	Mapy CRAB	Ano	Ano	Ano
CRAB analytický modul	CRAB	Ano	Ano	Ano

Aplikační komponenty běžící na jiných Modulech (dle seznamu Systémů Služby UIBM/004 v platném znění), než v tabulce výše, nejsou podporovány v rámci Služby ZIBM/006-3.

Stručný popis ISMS modulu CRAB je v kapitole 10 tohoto Katalogového listu. Kompletní autoritativní popis ISMS modulu CRAB je obsažen ve výstupní dokumentaci Implementačního projektu CRAB.

Kapacitní parametry ISMS modulu CRAB jsou:

- Max. počet uživatelů ISMS modulu CRAB je 650;
- Maximální počet evidovaných budov je 5 000;
- Maximální počet příloh je 500 000 o průměrné velikosti 1MB;
- Maximální počet paralelně pracujících uživatelů je 150;
- Maximální počet připojených státních institucí je 490;
- Maximální počet rozhraní na externí evidenční systémy je 10 (odpovídá technickým možnostem systému), v rámci Služby je podporováno pouze 1 externí rozhraní;
- Maximální počet přenesených záznamů přes rozhraní v průběhu dne je 100 000;
- Maximální počet paralelních uživatelů reportů je 50.

V případě překročení kapacitních parametrů ISMS modulu CRAB musí proběhnout analýza potřebného rozšíření kapacity infrastruktury síťových připojení, výpočetního výkonu, práv užití SW produktů a rozsahu Služby ZIBM/006-3. Případné rozšíření bude řešeno v souladu se změnovým řízením. Zajištění kapacitních parametrů ISMS modulu CRAB bude také realizováno zajištěním provozu Centrálního úložiště referenčních a rozšiřujících údajů (dále jen CURARU).

3.2 Podpora připojování SI formou akceptace připojení

Modul CRAB je integrální součástí ISMS s vnitřními vazbami na ISMS modul MS. Touto cestou zajišťuje vkládání a správu dat o budovách ve správě ÚZSVM. Data o budovách spravovaných ostatními státními institucemi (SI) jsou do ISMS modulu CRAB vkládána a spravována jednotlivými SI. Jednotlivé SI jsou odpovědné za správu, správnost a aktuálnost dat v ISMS modulu CRAB, která jim náleží. Z tohoto důvodu ISMS modul CRAB umožňuje práci externím uživatelům.

Jednotlivé SI přistupují do ISMS modulu CRAB právě jedním z následujících způsobů:

- Manuálně bez prvotní migrace dat – uživatelé SI vkládají/upravují data do systému prostřednictvím uživatelského rozhraní ISMS modulu CRAB, počínaje prázdnou sadou dat. ISMS modul CRAB je primárním zdrojem dat o budovách spravovaných SI;
- Manuálně s prvotní migrací dat – po prvotní migraci dat prostřednictvím dokumentovaného off-line integračního rozhraní ISMS modulu CRAB uživatelé SI vkládají/upravují data do systému prostřednictvím uživatelského rozhraní ISMS modulu CRAB. ISMS modul CRAB je primárním zdrojem dat o budovách spravovaných SI;
- Off-line integrace - data evidenčního systému SI jsou opakovaně vkládána a modifikována do ISMS modulu CRAB prostřednictvím off-line integračního rozhraní (přenos XML souborů). Primárním zdrojem dat o budovách SI je informační systém na straně SI;
- On-line integrace - data evidenčního systému SI jsou opakovaně vkládána a modifikována do ISMS modulu CRAB prostřednictvím on-line integračního rozhraní (WebServices). Primárním zdrojem dat o budovách SI je informační systém na straně SI.

Při připojování nových SI přistupujících do ISMS modulu CRAB formou on-line nebo off-line integrace nebo s prvotní migrací dat musí dojít k akceptaci připojení (migrace nebo integrace) ze strany IBM. Předpoklady předcházejícími akceptací připojení SI jsou:

- existence dokumentované definice integrovaných nebo migrovaných dat SI a jejich mapování na struktury CRAB včetně určení klíčových údajů;
- data pro migraci nebo integraci byla dodána ve výměnném formátu ISMS modulu CRAB popsaném v dokumentaci ISMS modulu CRAB;
- data pro migraci nebo integraci SI úspěšně nahrána na testovací prostředí ISMS modulu CRAB prostřednictvím integračního rozhraní;
- správnost a úplnost dat zkontrolována ze strany SI prostřednictvím webového uživatelského rozhraní;

- komunikace se SI je řízena ze strany STC (ve spolupráci s ÚZSVM).

Naplnění těchto předpokladů není součástí Služby ZIBM/006-3.

Předmětem akceptace připojení SI ze strany IBM je:

- kontrola definice migrovaných dat a mapování na struktury CRAB;
- kontrola správnosti formátu dat dodaných pro migraci nebo integraci;
- kontrola správnosti použití klíčových údajů a identifikátorů záznamů podle definice integračního rozhraní;
- kontrola logů integračního rozhraní.

Součástí Služby ZIBM/006-3 je provedení akceptace integrace maximálně dvěma iteracemi pro každý připojený evidenční systém SI (celkem maximálně 1), včetně nahrání první dávky dat do produktivního prostředí a zajištění podpory a konzultace při prvotním nahrání dat a podpory následného provozu. Součástí Služby ZIBM/006-3 je provedení akceptace migrace maximálně dvěma iteracemi, včetně nahrání první dávky dat do produktivního prostředí. Další požadavky na akceptaci integrací nebo migrací nad tento limit jsou řešeny formou změnového řízení. Iterací se rozumí zpracování nové dávky vstupních dat, včetně zpracování dat opravených na základě výsledků předchozí iterace. Po dvou opakovaných neúspěšných iteracích akceptace připojení budou další pokusy řešeny formou změnového řízení. Součástí Služby ZIBM/006-3 je poskytnutí služeb spojených s následnými/opakovanými integracemi off-line připojených SI (migrace dat každý měsíc).

3.3 Aplikační podpora provozu ISMS modulu CRAB

IBM zajistí pro ISMS modul CRAB kvalifikované konzultační a servisní činnosti spojené s jeho aplikační podporou v tomto rozsahu:

- **Analýza incidentů a servisních požadavků přijatých prostřednictvím HelpDesku.**
Definice incidentů a požadavků, popis jejich kategorizace a prioritizace a jejich další parametry jsou uvedeny dále v tomto dokumentu;
- **Poskytování servisní podpory formou servisních požadavků registrovaných v HelpDesku pro koncové uživatele v následujících oblastech:**
 - technická podpora koncových uživatelů v otázkách relevantních použití ISMS modulu CRAB;
 - přímá podpora klíčových uživatelů poskytovaná analytikem v otázkách relevantních použití ISMS modulu CRAB;
 - oprava chyb v datech na úrovni jednotlivých databázových záznamů (ne hromadná změna dat) vzniklých za běžného provozu (může být vyhodnoceno jako požadavek na rozvoj v závislosti na rozsahu ovlivněných dat). Způsob provedení opravy chyby bude konzultován a schválen žadatelem;
 - změna jednotlivých položek číselníků (může být vyhodnocena jako požadavek na rozvoj v závislosti na složitosti navázané business logiky);
 - předběžná analýza požadavků na rozvoj.
- **Zajištění technické aktuálnosti použitých standardních SW produktů**

V rámci aplikační podpory je zahrnuto i zajištění nezbytné technické aktuálnosti následujících použitých standardních SW produktů:



Hlavním cílem této činnosti je zabezpečení použitých SW produktů proti známým bezpečnostním problémům a udržování aktuální verze SW produktů nezbytné pro aplikaci opravných balíčků nezbytných pro zajištění SLA. IBM bude informovat STC o vzniku podnětu k provedení aktualizace použitých standardních SW produktů, rizicích a dopadech takové aktualizace. Aktualizace budou IBM realizovány pouze na základě společného posouzení přínosů a rizik a výslovného schválení STC. Pravidelné aktualizace použitých standardních SW produktů budou prováděny v souladu s doporučeným postupem v pododst. 3.4.3. Požadavky na aktualizaci nad rámec tohoto doporučeného postupu budou řešeny formou změnového řízení.

- **Obsluha integračních rozhraní**

- Součástí Služby ZIBM/006-3 je obsluha off-line integračního rozhraní pro evidenční systémy SI, jejichž integrace již byla akceptována ze strany IBM. Předpokládáme integraci maximálně 1 externího evidenčního systému;
- SI poskytne podklady pro off-line integraci na definované SFTP úložiště, které bude jedinečné pro každý evidenční systém SI. SFTP úložiště bude využíváno také jako úložiště pro odmítnutá nezpracovaná data (rejecty) a logy chyb. SFTP úložiště bude zřízeno a spravováno IBM v souladu s Bezpečnostní politikou ÚZSVM, přístupová jména a hesla budou spravovány IBM, komunikace s externími uživateli a přístup externích uživatelů přes CMS bude zajištěn ze strany STC ve spolupráci s ÚZSVM;
- Požadavek na obsluhu off-line integračního rozhraní (provedení importu dat) pro daný evidenční systém SI je zadán formou servisního požadavku střední priority v HelpDesku. V rámci tohoto požadavku IBM poskytne informaci o očekávaném termínu dokončení integrace. Dobu provedení importu dat může ovlivnit počet SI žádajících import souběžně, velikost dávky dat nebo množství chyb. Po dokončení importu dat uzavře IBM servisní požadavek v HelpDesku s informací o výsledku. Časový režim komunikace se SI a obsluhy off-line integračního rozhraní bude zachycen v dokumentu "Příloha provozní příručky - Provozní režim off-line integračního rozhraní ISMS modulu CRAB";
- Pro jeden externí evidenční systém SI může být obsluha off-line integračního rozhraní vyžádána maximálně 1x za kvartál s jednou dodatečnou možností importu dat v případě výskytu chyb v první dávce. Další pokusy o provedení importu dat daného evidenčního systému SI budou řešeny v rámci změnového řízení;
- Analýza odmítnutých dat a logů chyb poskytnutých jako výstup na SFTP úložišti je odpovědností SI.

- **Dokumentace**

- V rámci Služby ZIBM/006-3 je zahrnuta aktualizace dokumentace určené pro uživatele a správce ISMS modulu CRAB, která byla výstupem Implementačního projektu CRAB v důsledku změn v rozsahu Služby ZIBM/006-3 (s výjimkou služeb Rozvoje, které budou obsahovat příslušnou aktualizaci dokumentace ve svém rozsahu).

- **Ostatní činnosti**

- pravidelné replikace změn na aplikační úrovni do DR lokality vždy po nasazení opravy chyb nebo aktualizaci, při níž dojde ke změně struktury databáze. Replikace změn do DR lokality může vyžadovat plánovanou odstávku ISMS modulu CRAB v rozsahu až 4 hodiny mimo dobu poskytování služby;
- podpora DR testů maximálně 1x ročně;
- pravidelné měsíční informování STC o případných provedených změnách.



3.3.2 Rozsah aplikační podpory provozu ISMS modulu CRAB

V následující tabulce jsou uvedeny počty požadavků uživatelů ISMS modulu CRAB, na které se vztahují parametry SLA pro jejich vyřešení.

Název modulu	SLA	Počet požadavků aplikační podporu provozu/*** na
CRAB	Stanovena	10*

* počet požadavků přijatých prostřednictvím služby HelpDesk pro koncové uživatele za období 1 kalendářního měsíce s tím, že do celkového počtu požadavků nebudou započítávány požadavky s velmi nízkou prioritou a duplicitní požadavky, které jsou vyřešeny současně (tzn. jedním řešením). Do celkového počtu požadavků nejsou započítávány incidenty ani závady v odpovědnosti IBM.

*** pro případ překročení stanoveného počtu požadavků na aplikační podporu provozu ISMS modulu CRAB zajistí IBM zdroje bez garance reakčních dob v souladu s rozvojem ISMS modulu CRAB dle tohoto Katalogového listu.

Požadavky na obsluhu off-line integračního rozhraní dle pododst. 3.3 tohoto Katalogového listu se do tohoto limitu nezapočítávají.

3.3.3 Rozsah aplikační podpory provozu CURARU

V následující tabulce je uveden počet požadavků uživatelů systému CURARU, na které se vztahují parametry SLA pro jejich vyřešení.

Název systému	SLA	Počet požadavků aplikační podporu provozu/* na
CURARU	Stanovena	50*

* počet požadavků přijatých prostřednictvím služby Helpdesk za období 1 kalendářního měsíce s tím, že do celkového počtu požadavků nebudou započítávány požadavky s velmi nízkou prioritou a duplicitní požadavky, které jsou vyřešeny současně (tzn. jedním řešením). Do celkového počtu požadavků nejsou započítávány incidenty ani závady v odpovědnosti Poskytovatele.

3.3.4 Hlášení incidentů, servisních požadavků, jejich kategorizace a prioritizace

Incidenty i servisní požadavky budou IBM nahlašovány výhradně prostřednictvím služby HelpDesk pro koncové uživatele.

Pro účely iniciálního nastavení způsobu hodnocení incidentů a požadavků uživatelů v rámci aplikační podpory provozu ISMS modulu CRAB bude použito následující hodnocení kategorií incidentů a priorit požadavků dle závažnosti a rozsahu dopadu na koncové uživatele ISMS modulu CRAB :

- **Incident kategorie A:** Aplikační vrstva ISMS modulu CRAB není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje závada znemožňující činnost aplikační vrstvy

ISMS modulu CRAB. Tento stav může ohrozit běžný provoz ÚZSVM. Hlášení je IBM předáváno prostřednictvím aplikace HelpDesk;

- **Incident kategorie B:** Funkčnost aplikační vrstvy ISMS modulu CRAB je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz. Hlášení je IBM předáváno prostřednictvím aplikace HelpDesk;
- **Incident kategorie C:** Drobné vady, které neomezují základní funkčnost a běžný provoz aplikační vrstvy ISMS modulu CRAB. Hlášení je IBM předáváno výhradně prostřednictvím aplikace HelpDesk.

Při zařazení incidentů do příslušné kategorie bude zohledněno i časové hledisko, tj. doba vzniku incidentu ve vztahu k termínům závěrek a dalším termínům v oblasti agend ÚZSVM souvisejících s ISMS modulem CRAB (např. termíny stanovené Ministerstvem financí, termíny inventarizací, termíny exportu do Analytického modulu apod.).

Pro účely iniciačního nastavení způsobu hodnocení priorit servisních požadavků uživatelů v rámci aplikační podpory provozu ISMS modulu CRAB bude použito následující hodnocení priorit:

- **Požadavek vysoké priority**
Uživatel není schopen použít ISMS modul CRAB v situaci, kdy:
 - o modulem je potřeba zajišťovat činnosti související s výkaznictvím v období do 1 týdne do doby, kdy má být výkaznictví k dispozici;
 - o je potřeba zajistit realizaci transakcí, při jejichž absenci by došlo k penalizaci ÚZSVM třetí stranou.
- **Požadavek střední priority**
 - o modulem je potřeba zajišťovat činnosti související s výkaznictvím v období v rozsahu 1 až 3 týdnů do doby, kdy má být výkaznictví k dispozici;
- **Požadavek nízké priority**
 - o uživatel sám není schopen použít modul v situaci, která nezpůsobuje ohrožení běžných činností prováděných v daném modulu.
- **Požadavek velmi nízké priority**
 - o jedná se o požadavky na informaci a náměty na zlepšení.

Kategorii incidentu bude stanovovat STC ve spolupráci s ÚZSVM v aplikaci HelpDesk. IBM bude oprávněn navrhnout změnu kategorie incidentu, doloží-li návrh na změnu argumenty podložené smluvním ujednáním. Incident bude moci být IBM odmítnut v případě, že za jeho řešení nebude odpovědný ve vztahu k jím zajišťovaným Službám.

3.4 Zajištění přístupu k aplikacím v rozsahu nezbytných uživatelských práv k SW produktům

IBM v rámci zajištění přístupu k aplikacím v rozsahu nezbytných uživatelských práv k SW produktům zajistí softwarovou údržbu:

- [REDAKCE]
na 5 let od zahájení poskytování Služby ZIBM/006, tj. od 1.11.2012. Následně až do ukončení poskytování Služby zajistí IBM možnost opce v souladu s aktuálními cenovými podmínkami IBM S&S.

3.4.1 Rozsah služby IBM Software Subscription and Support

IBM v rámci poskytování Služby ZIBM/006-3 zajistí SW maintenance produktu [REDAKCE] po dobu poskytování Služby ZIBM/006-3 v následujícím rozsahu:

Popis produktu/programu	Jednotka	Množství
[REDAKCE]	pojmenovaný uživatel	44
[REDAKCE]	pojmenovaný uživatel	107

[REDACTED]



3.5 Rozvoj ISMS modulu CRAB

IBM v rámci rozvoje ISMS modulu CRAB zajistí:

- drobné úpravy;
- Služby na vyžádání;
- další rozvoj ISMS modulu CRAB;

3.5.1 Drobné úpravy

IBM zajistí v rámci rozvoje ISMS modulu CRAB drobné úpravy na základě vyhodnocených požadavků uživatelů hlášených prostřednictvím HelpDesk a výslovného schválení STC v rozsahu pracnosti:

- CRAB: 12 člověkodnů/měsíc.

Drobnými úpravami se rozumí např. konfigurační změny, práce související s analýzou, implementací, testováním a dokumentací drobných úprav.

Drobné úpravy v definovaném rozsahu pracnosti budou IBM realizovány bez dopadu do ceny Služby ZIBM/006-3.

Evidence čerpání pracnosti uvedených činností bude IBM vykazovat a evidovat vždy v minimálním rozsahu 0,25 člověkodne. Přehled čerpání bude součástí Zprávy o úrovni a rozsahu poskytování služeb v období.

3.5.2 Služba na vyžádání

STC je za účelem rozšíření aplikační podpory provozu ISMS modulu CRAB oprávněna objednat Službu na vyžádání formou závazné objednávky, která bude minimálně obsahovat předmět objednávky, specifikaci požadovaných zdrojů a pracnost.

Součástí Služby na vyžádání může být školení realizované IBM na základě požadavků STC. Požadavky na školení musí být IBM předloženy v písemné podobě.

Role pro zajištění Služby na vyžádání a jejich jednotkové ceny jsou uvedeny v odstavci 5 tohoto Katalogového listu. IBM se zavazuje poskytnout zdroje bez garance reakční doby a doby řešení.

3.5.3 Další rozvoj ISMS modulu CRAB a souvisejících aplikací

IBM bude realizovat další rozvoj ISMS modulu CRAB a souvisejících aplikací na základě požadavků STC. Požadavky na další rozvoj nad rámec rozsahu drobných úprav musí být IBM předloženy v písemné podobě. Pro realizaci dalšího rozvoje dle tohoto bodu bude vždy uzavřena příslušná smluvní dokumentace (dodatek) v souladu se změnovým řízením, která bude specifikovat předmět plnění, celkovou cenu a další podmínky zajištění rozvoje.

3.6 Provoz ISMS modulu CRAB včetně dohledování

IBM zajistí proaktivní činnosti v oblasti provozu ISMS modulu CRAB včetně dohledování v rozsahu nezbytném pro naplnění požadovaných kvalitativních parametrů Služby ZIBM/006-3. IBM bude v rámci těchto činností vykonávat:



V rámci provozu včetně dohledování zajistí IBM provoz a podporu prostředí definovaných modulů v rozsahu:

- produktivní prostředí (zajistí provoz všech definovaných modulů s reálnými daty);
- testovací prostředí (umožní testování změn vytvořených ve vývojovém prostředí a také zde budou testovány instalace aktualizací a oprav jednotlivých modulů; dále zde bude probíhat testování aplikačních a datových migrací);
- vývojové prostředí (umožní realizaci operativních oprav, úprav a vývoj funkčnosti jednotlivých modulů v souladu s rozsahem požadovaných činností zajišťovaných v rámci aplikační podpory a rozvoje ISMS modulu CRAB).

3.7 Zajištění přístupu koncových uživatelů k ISMS modulu CRAB

Užití ISMS modulu CRAB je umožněno na základě zajištění přístupu koncových uživatelů. Každý přístup je na „pojmenovaného uživatele“. To znamená, že každý uživatel má samostatný přístup.

Vzhledem k tomu, že nelze dostatečně přesně dopředu odhadnout počet koncových uživatelů, (každá státní instituce zajistí předání vlastních dat do modulu CRAB odlišným způsobem, kdy některé státní instituce budou například konsolidovat data za své podřízené složky, jiné ne), bude poskytnuta služba přístupu neomezeného počtu uživatelů do ISMS modulu CRAB (obdoba licenčního modelu „All You Can Eat“, který byl použit při realizaci ISMS modulu CRAB), která umožní po dohodnutou dobu užívat SW bez omezení počtu koncových uživatelů.

Tato dohodnutá doba byla stanovena na dobu tří let od zahájení poskytování Služby ZIBM/006-1, tedy dostatečně dlouhé časové období na kvalifikované stanovení nezbytného počtu licencí pro zajištění přístupu jednotlivých státních institucí do ISMS modulu CRAB.

Po uplynutí doby tří let od zahájení poskytování Služby ZIBM/006-1 dojde ke stanovení pevného počtu oprávněných (aktivně pracujících) uživatelů a v rámci změnového řízení bude zajištěn přístup uživatelům do ISMS modulu CRAB pro tento stanovený počet pojmenovaných uživatelů.

4. KVALITATIVNÍ PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

V rámci Služby ZIBM/006-3 dle tohoto Katalogového listu jsou v oblasti aplikační podpory provozu ISMS modulu CRAB požadovány následující kvalitativní parametry (SLA):

Kategorie incidentu	Reakční doba (doba od nahlášení do zahájení řešení incidentu)	Doba řešení (doba od zahájení řešení do vyřešení incidentu)***
A	4 pracovní hodiny	10 pracovních hodin
B	1 pracovní den	5 pracovních dnů
C	5 pracovních dnů	25 pracovních dnů
Priorita požadavku	Reakční doba (doba od nahlášení do zahájení řešení požadavku)	
Požadavek vysoké priority	8 pracovních hodin	-
Požadavek střední priority	5 pracovních dnů	-
Požadavek nízké priority	15 pracovních dnů	-
Požadavek velmi nízké priority	Bez reakční doby	-

Reakční doby a doby řešení incidentů budou měřeny okamžikem prokazatelného nahlášení IBM prostřednictvím služby Helpdesk pro koncové uživatele. Doby budou měřeny od času prokazatelného

předání incidentu k zahájení řešení IBM prostřednictvím aplikace HelpDesk. Do reakční doby a doby řešení bude započítáván jen čas v běžné provozní době.

Pokud řešení incidentu zahrnuje na základě oboustranně a písemně schváleného provozního procesu kroky na straně STC, ÚZSVM nebo třetích stran (např. rozhodnutí o vlivu řešení na integrační rozhraní, rozhodnutí o rizicích nasazení aktualizace), čas kroků na straně STC, ÚZSVM a třetích stran se nezapočítává do doby řešení incidentu.

V případě incidentů způsobených chybou standardních SW produktů uvedených v pododst. 3.4.2 se řešení incidentu a jeho SLA řídí postupem uvedeným v pododst. 3.4.2.

IBM a STC mohou v případě incidentů způsobených chybou standardních SW produktů učinit písemnou dohodu na úrovni projektových vedoucích, posléze potvrzenou SKO, o postupu a úpravě SLA řešení incidentu spojeného s chybou standardních SW produktů.

IBM není povinna výše uvedené reakční doby a doby řešení dodržet, pokud příčinou vzniku nesplnění kvalitativních parametrů poskytování Služby ZIBM/006-3 je chyba příslušných Systémů (dle Služby UIBM/004 a tabulky v pododst. 3.1 tohoto Katalogového listu). IBM dále není povinna výše uvedené reakční doby a doby řešení dodržet, pokud příčinou vzniku nesplnění kvalitativních parametrů poskytování Služby ZIBM/006-3 je chyba třetích stran.

V případě, že ze strany IBM dojde k nedodržení kvalitativních parametrů Služby ZIBM/006-3 a pokud se STC s IBM nedohodnou jinak, STC vzniká právo na uplatnění smluvních pokut.

Všechny kvalitativní parametry poskytované Služby ZIBM/006-3, definované v tomto Katalogovém listu, jsou platné, pokud nejsou implementovány změny (např. instalace nové funkcionality, nových modulů). V takovém případě budou dopad na kvalitativní parametry poskytované Služby ZIBM/006-3 nebo stanovení dočasných parametrů Služby ZIBM/006-3 schváleny ve změnovém řízení.

IBM bude zproštěna povinnosti dodržet kvalitativní parametry Služby ZIBM/006-3 v případech uvedených v odst. 14.4 a 14.5 Smlouvy a dále v případě, že:

- STC nebo třetí strana prokazatelně neposkytnou požadovanou součinnost;
- STC nedodrží odpovědnosti vyplývající z licenčních ujednání mimo rozsah Služby ZIBM/006-3;
- STC provede změny prostředí a neoznámí je IBM v souladu s procesem změnového řízení;
- nesplnění kvalitativního parametru Služby ZIBM/006-3 bylo způsobeno zařízením nebo softwarem třetích stran.

5. CENA SLUŽBY

5.1 Měsíční cena Služby ZIBM/006-3

Označení Katalogového listu	Název Služby	Měsíční cena za Službu ZIBM/006-3 v Kč		
		bez DPH	DPH	s DPH
ZIBM/006-3	Systémová integrace a aplikační podpora provozu ISMS modulu CRAB	4 987 026,67	1 047 275,60	6 034 302,27
Celková měsíční cena Služby ZIBM/006-3		4 987 026,67	1 047 275,60	6 034 302,27

5.2 Cena Služby na vyžádání

Cena za role pro zajištění Služby na vyžádání:

Role pro Službu na vyžádání pro rozšíření Služby ZIBM/006-3	Cena za 1 člověkodenní bez DPH (Kč)	DPH za 1 člověkodenní ve výši (%)	Cena za 1 člověkodenní včetně DPH (Kč)
CRAB Konzultant/Analytik/Školitel	18 800,00	21%	22 748,00
CRAB Programátor/Tester	18 800,00	21%	22 748,00
Certifikovaný vývojář Maximo	27 800,00	21%	33 638,00
CRAB MO Senior aplikační inženýr	27 800,00	21%	33 638,00
Vedoucí Projektu	19 700,00	21%	23 837,00

Cena za 1 člověkodenní je IBM garantována na dobu 5 let od zahájení poskytování Služby ZIBM/006, tj. od 1.11.2012. IBM 6 měsíců před uplynutím této doby nabídne STC aktualizovaný ceník rolí platný do konce poskytování Služby ZIBM/006-3 a nabídne realizaci Služeb na vyžádání za nabídnuté aktualizované ceny. Nabídnuté ceny Objednatel posoudí a po dohodě obou smluvních stran bude uzavřen dodatek ke Smlouvě.

V souvislosti s uvedenými sazbami je STC oprávněna objednat pouze takové služby IBM, které přímo souvisí s předmětem plnění tohoto Katalogového listu.

V případě, že objednané Služby na vyžádání přesáhnou 10 člověkodenní na jeden požadavek, je IBM oprávněna zahrnout do nabídky činnost Vedoucího Projektu ZIBM ve výši 10% z počtu požadovaných člověkodenní.

STC je oprávněna v průběhu kalendářního roku čerpat Služby na vyžádání maximálně do úhrnné částky rovnající se 10% z roční ceny za plnění dle tohoto Katalogového listu.

6. SMLUVNÍ POKUTY

6.1 Smluvní pokuty za nesplnění kvalitativních parametrů dle odstavce 4 tohoto Katalogového listu:

V případě prodlení s dobou řešení nebo reakční dobou vzniká STC právo na smluvní pokutu ve výši:

- 10 000 Kč za každý započatý pracovní den, kdy bude IBM v prodlení s dobou řešení incidentu kategorie A oproti požadované době řešení uvedené výše, maximálně však do výše 5% měsíční ceny Služby ZIBM/006-3 daného kalendářního měsíce;
- 7 500 Kč za každý započatý pracovní den, kdy bude IBM v prodlení s dobou řešení incidentu kategorie B oproti požadované době řešení uvedené výše, maximálně však do výše 5% měsíční ceny Služby ZIBM/006-3 daného kalendářního měsíce.

6.2 Maximální možná úhrnná výše smluvních pokut podle odst. 6.1 tohoto Katalogového listu v daném kalendářním měsíci je omezena 5% měsíční ceny Služby ZIBM/006-3 v daném kalendářním měsíci dle tohoto Katalogového listu.

7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Pro tento Katalogový list platí platební podmínky podle čl. 6 Smlouvy.

8. ČASOVÝ HARMONOGRAM

Časový harmonogram zajištění Služby ZIBM/006-3 dle tohoto Katalogového listu odpovídá období poskytování Služby ZIBM/006-3.

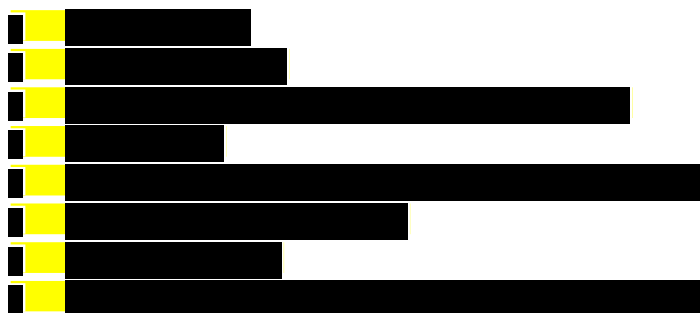
9. POŽADOVANÁ SOUČINNOST A PŘEDPOKLADY PRO ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Pro účely plnění Služby ZIBM/006-3 dle tohoto Katalogového listu STC poskytne následující součinnost:

- STC ve spolupráci s ÚZSVM poskytne kompletní a aktuální dokumentaci k rozhraním aplikací komunikujících s ISMS modulem CRAB;
- pokud proběhnou ve stávající infrastruktuře realizačního / provozního prostředí ÚZSVM nebo na rozhraních jakékoliv změny, které by mohly ovlivnit architekturu řešení, změnit způsob komunikace mezi participujícími systémy nebo jinak ohrozit průběh Projektu ZIBM, bude STC ve spolupráci s ÚZSVM o takové skutečnosti neodkladně informovat IBM. V takovém případě IBM oznámí STC dopady na harmonogram, kvalitu Služby ZIBM/006-3, rozsah, zdroje nebo náklady;
- STC ve spolupráci s ÚZSVM nominuje uživatele a zajistí jejich účast na školení dle doporučení IBM;
- STC ve spolupráci s ÚZSVM zajistí kapacitu klíčových uživatelů pro předávání znalostí získaných na školení dalším uživatelům ÚZSVM;
- STC ve spolupráci s ÚZSVM poskytne pro školení potřebné zázemí: školicí místnosti, školicí výpočetní techniku, konektivitu k aplikacím, jež jsou předmětem školení, a didaktickou audiovizuální techniku;
- STC ve spolupráci s ÚZSVM umožní členům týmu IBM vzdálený přístup do infrastruktury ÚZSVM v rozsahu nezbytném pro poskytování Služby ZIBM/006-3;
- STC ve spolupráci s ÚZSVM se zavazuje poskytnout součinnost formou schválení požadovaných odstavců ISMS modulu CRAB na základě žádosti IBM a bezdůvodně takový požadavek neodmítne;
- STC ve spolupráci s ÚZSVM poskytne součinnost pro plánování, řízení a realizaci uživatelských testů;
- STC ve spolupráci s ÚZSVM zajistí a ověří, že v průběhu definovaných testů dojde k otestování funkčnosti přístupu vybraných uživatelů ISMS modulu CRAB ze všech lokalit ÚZSVM a připojených SI do prostředí datového centra ÚZSVM;
- STC ve spolupráci s ÚZSVM zajistí nezbytná nastavení klientských stanic a další, IBM vyžádaná, nastavení mimo rozsah služeb IBM. Tato vyžádaná nastavení musí být v souladu s Bezpečnostní politikou ÚZSVM;
- STC ve spolupráci s ÚZSVM zajistí nezbytný počet licencí v rozsahu nutném pro provoz, testování a rozvoj ISMS modulu CRAB (detailnější informace jsou uvedeny v Technickém projektu), zmocní IBM k instalaci těchto licencí v datovém centru ÚZSVM a poskytne IBM právo užití v rozsahu nutném pro zajišťování Služby ZIBM/006-3;
- STC ve spolupráci s ÚZSVM zajistí funkční komunikační kanály a rozhraní z ostatních IS a aplikací;
- Pro akceptaci připojení SI STC ve spolupráci s ÚZSVM zajistí splnění předpokladů uvedených v pododst. 3.2;
- Pro obsluhu off-line integračního interface STC ve spolupráci s ÚZSVM zajistí komunikaci s externími uživateli a přístup externích uživatelů přes CMS;
- V případě změn rozhraní třetích stran budou potřebné úpravy na straně ISMS modulu CRAB řešeny formou změnového řízení.

Předpokladem pro zajištění Služby ZIBM/006-3 je realizace činností uvedených v Příloze č. 3 Smlouvy.

STC v rámci součinnosti zajistí, aby klientské stanice pro provoz aplikací ISMS měly minimálně následující konfiguraci:

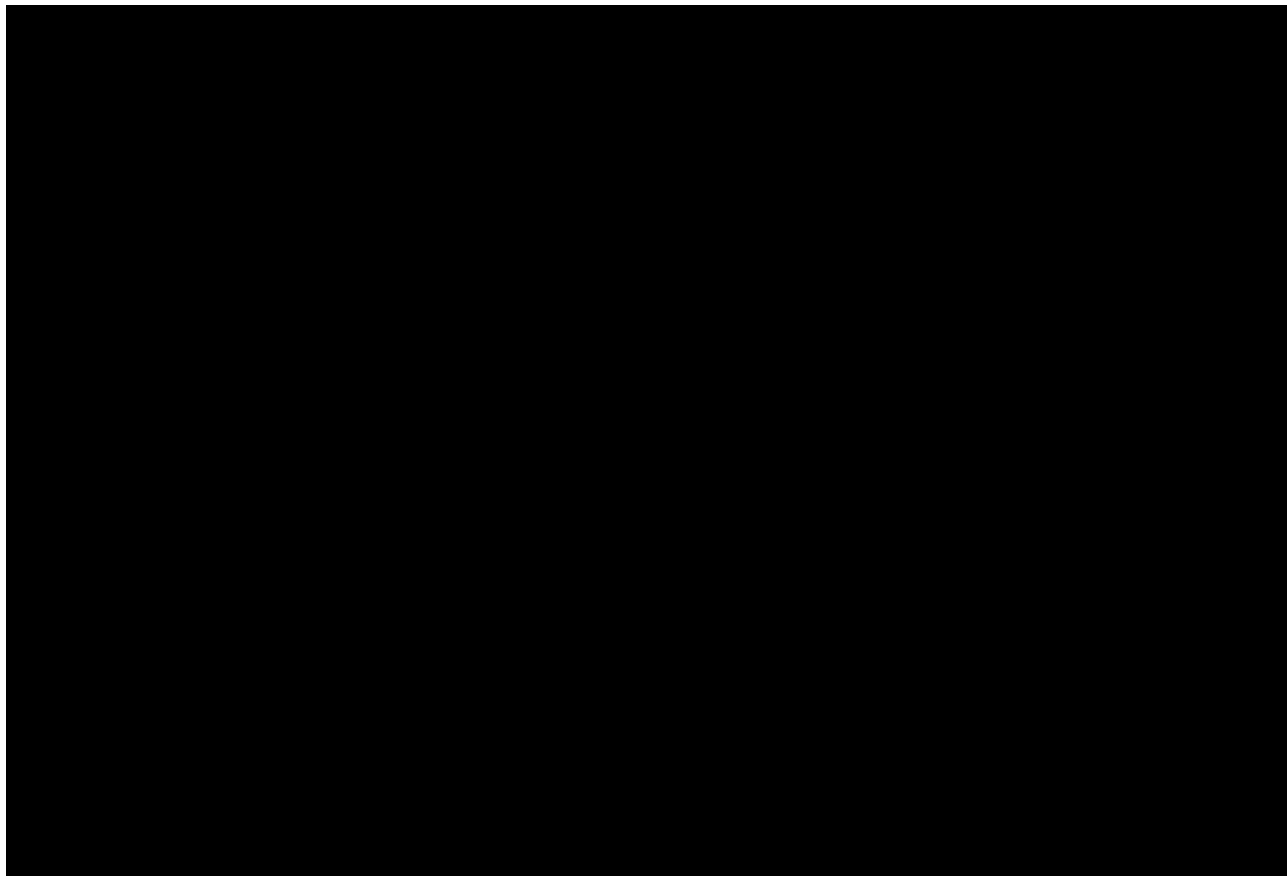


10. POPIS ISMS MODULU CRAB

ISMS modul CRAB umožňuje evidenci všech administrativních budov státu, resp. prostor, které jsou ve správě SI. Cílem je vytvoření úplného, jednotně vedeného a pravidelně aktualizovaného registru administrativních budov, včetně souvisejících pozemků a staveb. Součástí registru jsou i administrativní budovy, resp. prostory, které nejsou ve správě SI, avšak jsou v nich jejich zaměstnanci dislokováni. Registr shromažďuje základní technická data o administrativních budovách a ekonomická data s budovami souvisejícími.

ISMS modul CRAB je vytvořen a spravován v rámci ISMS jako samostatný modul, přičemž potřebná data jsou vkládána a spravována jednotlivými SI. Z tohoto důvodu ISMS umožňuje práci v modulu CRAB externím uživatelům, obdobně jako je tomu u modulu CRPJ.

Data o administrativních budovách ve správě ÚZSVM jsou nadále zadávána a spravována zaměstnanci ÚZSVM v ISMS modulu MS. Prostřednictvím vnitřní vazby (integrace) na modul MS jsou relevantní data z uvedených komponent automaticky prezentována i v modulu CRAB. Implementace modulu CRAB je navržena jako rozšíření funkcionality stávajícího systému ISMS a využívá již realizovaných vazeb na externí systémy.



10.1 Komponenta CRAB

Jako základ řešení ISMS modulu CRAB je použit již vyvinutý produkt [REDAKCE], který umožňuje přístup externích uživatelů a současně řeší oblast grafického rozhraní a integrační platformy. Tato platforma je integrována do systému ISMS tak, že tvoří jeho nedílnou součást pro potřeby evidence administrativních budov ostatních SI.

Grafické rozhraní umožňuje jednodušší způsob změny datových struktur na základě požadavků ze strany externích uživatelů, resp. ostatních SI.

Hlavními požadavky na ISMS modul CRAB jsou:

- zpřístupnění komplexních informací o administrativních budovách na jednom místě;
- udržování aktuálních informací o administrativních budovách;
- vyhledávání a třídění v evidenci podle zvolených kritérií včetně tisku reportů;
- zdroj dat pro nabídku nepotřebného majetku, resp. administrativních budov evidovaných v CRABU;
- geoprostorová lustrace majetku;
- poskytnutí informací o využití administrativních budov pro případné možnosti využití volných prostor;
- poskytnutí informací o ekonomických ukazatelích administrativních budov;
- sjednocení metodiky jednoznačné identifikace (kódování) majetku s cílem zamezit duplicitám z důvodu neprovázanosti dílčích evidencí a umožnění vzájemné porovnatelnosti údajů;
- poskytnutí informací o využití administrativních budov a ekonomických údajů za účelem snižování nákladů na správu a pronájem majetku.

Přístup SI do ISMS modulu CRAB

Z pohledu výše popsaných požadavků je ISMS modul CRAB chápán jako systém zajišťující přístup ke kompletním informacím o evidovaných administrativních budovách, spravující operace s nimi a nabízející jednotný přístup k evidencím s administrativními budovami úzce souvisejícími prostřednictvím webového rozhraní. Z důvodu různé úrovně vybavenosti (funkcionality) evidenčních systémů majetku v jednotlivých státních orgánech jsou podporovány následující varianty přístupu SI do ISMS modulu CRAB (každá SI používá právě jeden z nich). Způsob přístupu SI do ISMS modulu CRAB je upřesněn v pododst. 3.2 tohoto Katalogového listu.

Jednotlivé SI jsou odpovědné za správu, správnost a aktuálnost dat v ISMS modulu CRAB, která jim náleží.

Rozšiřování ISMS modulu CRAB

V rámci Implementačního projektu CRAB došlo k vytvoření centrálního registru včetně jeho plné funkcionality a jeho pilotního ověření. Implementačního projektu CRAB se účastnil ÚZSVM a vybrané SI. Systém CRAB včetně HW byl v rámci Implementačního projektu CRAB dimenzován na rozsah pilotního provozu.

V dalších fázích, resp. v následných projektech, bude docházet k postupnému rozšiřování počtu SI s přístupem do ISMS modulu CRAB. Postupné rozšiřování bude obsahovat zejména rozšiřování rozšíření kapacity infrastruktury síťových připojení, výpočetního výkonu, práv užití SW produktů a případné integrování systémů na správu majetku provozovaných SI. Rovněž je nutné pravidelně vyhodnocovat vliv rozšiřování na rozsah Služby popsané v tomto katalogovém listu.

Správa dat a číselníky

Jednotlivé SI jsou odpovědné za správu, správnost a aktuálnost těch dat v ISMS modulu CRAB, u kterých jsou uvedeny jako administrátor. Za správnost dat k budovám, se kterými má ÚZSVM příslušnost hospodařit, odpovídá ÚZSVM.

Číselníky systému CRAB jsou spravovány na úrovni ÚZSVM pro všechny subjekty mající do systému přístup. Správa číselníků je v gesci ÚZSVM.

Reporting

ISMS modul CRAB umožňuje tvorbu manažerských reportů, které obsahují přehledné sestavy klíčových ukazatelů včetně podpory sledování trendů a porovnání skutečnosti. Uživatelé budou moci

generovat sestavy, které budou předem definovány.

Country	Percentage of respondents who believe that the current government is responsible for the crisis in Ukraine
Ukraine	100%
Poland	100%
Germany	100%
France	100%
Italy	100%
Spain	100%
Portugal	100%
Greece	100%
Turkey	100%
Romania	100%
Bulgaria	100%
Czech Republic	100%
Slovakia	100%
Hungary	100%
Slovenia	100%
Croatia	100%
Serbia	100%
Bosnia and Herzegovina	100%
Montenegro	100%
Albania	100%
Moldova	100%
Georgia	100%
Armenia	100%
Azerbaijan	100%
Belarus	100%
Belgium	100%
Netherlands	100%
Austria	100%
Sweden	100%
Finland	100%
Denmark	100%
Norway	100%
Iceland	100%
Lithuania	100%
Latvia	100%
Estonia	100%
Malta	100%
Cyprus	100%
Slovenia	100%
Croatia	100%
Serbia	100%
Bosnia and Herzegovina	100%
Montenegro	100%
Albania	100%
Moldova	100%
Georgia	100%
Armenia	100%
Azerbaijan	100%
Belarus	100%
Belgium	100%
Netherlands	100%
Austria	100%
Sweden	100%
Finland	100%
Denmark	100%
Norway	100%
Iceland	100%
Lithuania	100%
Latvia	100%
Estonia	100%
Malta	100%
Cyprus	100%

114

(b) (5) DPP, [REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED]

(b) (5) DPP, [REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED]

■ [REDACTED]
 ■ [REDACTED]
 ■ [REDACTED]
 ■ [REDACTED]

10.2 Komponenta CRAB Mapové okno

Komponenta Mapové okno CRAB zajišťuje generování mapové vrstvy administrativních budov evidovaných v modulu CRAB. Mapové okno CRAB vygeneruje a zobrazí evidované administrativní budovy na mapových podkladech, [REDACTED]

[REDACTED] ISMS modul CRAB je tak rozšířen o webové mapové služby, které jsou v souladu se zákonem č. 123/1998 Sb., o právu na informace o životním prostředí a směrnicí 2007/2/ES.

Tak je zajištěno zobrazování evidovaných administrativních budov na nejaktuálnějších mapových podkladech. Mapové okno CRAB pracuje výhradně s aktuálními mapovými podklady získanými on-line přes webové služby. Současně jsou uživatelům ISMS modulu CRAB umožněny základní funkcionality, jako např. přiblížení či oddálení mapového výřezu (zoom in/out), posun po mapovém podkladu a výběr mapových vrstev (např. ortofoto, KN), [REDACTED]

Mapové okno CRAB vybranou administrativní budovu, popř. související georeferenční bod, graficky zvýrazní na mapovém podkladu, resp. zvýrazní všechny evidované administrativní budovy v ISMS modulu [REDACTED]
