

Příloha č. 1 Smlouvy o pořízení Monitorovacího systému 2021+ (MS21+) včetně zajištění servisních a rozvojových služeb a Smlouvy o zajištění servisních a rozvojových služeb Aplikace MS2014+

Číslo smlouvy CES 6005

-

Katalog služeb

Obsah

Obsah	1
1 Východiska	3
2 Požadované služby	5
2.1 Převzetí aktiv a vytvoření MS21+.....	6
2.1.1 Převzetí aktiv	6
2.1.2 Vytvoření MS21+	10
2.1.2.1 Fáze 0 - Iniciační vývojových prací.....	11
2.1.2.2 Fáze 1 – Vytvoření a dílčí ověření parametrů řešení formou zkušebního provozu...	11
2.1.2.3 Fáze 2 – Import prvotních dat a iniciační nastavení.....	13
2.1.2.4 Fáze 3 – Ostrý pilotní provoz, Vytvoření a úplné ověření parametrů řešení a předání MS21+ do dočasného provozu	14
2.1.2.5 Fáze 4 – Vzdělávací videa	14
2.1.2.6 Fáze 5 – Vytvoření cílové infrastruktury monitorovacích systémů	15
2.2 Dočasný provoz	16
2.2.1 Housingové služby	17
2.2.2 Správa a provoz infrastruktury a Aplikace	19
2.2.3 Uživatelská podpora.....	24
2.2.4 Předání provozu.....	25
3 Servis a rozvoj Aplikace.....	26
3.1 Zpracování metodické dokumentace.....	27
3.2 Servis Aplikace.....	29
3.2.1 Incident management.....	29
3.2.1.1 Kategorie závažnosti vady	39
3.2.1.2 Kategorie dopadu vady:.....	40

3.2.2	Problem management.....	40
3.2.3	Request Fulfillment.....	42
3.3	Rozvoj Aplikace.....	46
3.4	Odborné služby	53
3.5	Řízené ukončení poskytování služeb	53
4	Použitá terminologie.....	55
5	Seznam tabulek	57
6	Seznam schémat.....	57

1 Východiska

Objednatel (dále též „**MMR**“ nebo „**Správce MS14+ a MS21+**“ nebo „**Zadavatel**“) je na základě zákona č. 248/2000 Sb., o podpoře regionálního rozvoje správcem monitorovacího systému pro realizaci fondů EU. V souladu s tímto zákonem MMR zahájilo práce na přípravě monitorovacího systému pro programové období 2021+. Bez funkčního monitorovacího systému nebude možné zahájit čerpání prostředků z fondů EU v tomto období. MMR proto vytvořilo **Koncepci přípravy monitorovacího systému fondů EU** pro programové období 2021–2027, kterou vzala Vláda ČR na vědomí usnesením č. 561 ze dne 30. července 2019 (dále jen „Koncepce přípravy MS“). MMR na základě informací uvedených v tomto materiálu vyhodnotilo jako nejvhodnější pro realizaci monitorovacího systému pro programové období 2021+ variantu, která umožňuje využití základní komponenty současného řešení, tedy aplikačního jádra.

Informační systémy MS2014+ a MS2021+ (dále MS14+ a MS21+) zajišťují informační podporu zejména následujících funkčních oblastí:

- Podpora dohody o partnerství;
- Správa operačních programů;
- Správa výzev;
- Správa projektových žádostí/projektů;
- Podpora finančních procesů;
- Podpora dohledových procesů;
- Podpora komunikace mezi uživateli;
- Správa implementační struktury (včetně podpory vzdělávání);
- Parametrizátor procesů a nastavování lhůt.

Správce MS14+ a MS21+ má nastaven systém řízení služeb IT s využitím mezinárodně uznávaných metodik např. ITILv3 (v4)¹ tak, aby byly pokryty všechny relevantní služby/procesy související se správou a provozem MS14+ a MS21+. Správce MS14+ a MS21+ má či bude mít spektrum služeb nezbytných pro správu a provoz MS14+ a MS21+ zajištěnu formou více smluvních vztahů, přičemž jednotlivé služby na sebe logicky navazují a v komplexu tvoří celek nezbytný pro funkční systém řízení služeb IT.

Provozního modelu MS14+ a MS21+ se vedle Správce MS14+ a MS21+ účastní následující subjekty ve vymezených rolích:

Role subjektu v provozním modelu	Popis role subjektu v provozním modelu
Správce MS14+ a MS21+	<p>Správce MS14+ a MS21+ je Ministerstvo pro místní rozvoj, které tímto vykonává činnost CR1652 (označení z Registru práv a povinností) s názvem „Zajištění Monitorovacího systému Evropských fondů“ a to v rámci agendy A56 „Podpora regionálního rozvoje“. Legislativně je Správce monitorovacího systému ukotven v § 18 odst. 5) zákona č. 248/2000 Sb., o podpoře regionálního rozvoje.</p> <p>Dle aktuálního organizačního řádu MMR vykonává roli Správce monitorovacího systému útvar Odbor národních a EU informačních systémů (ONEUIS) ve spolupráci s Odborem informatiky (OI).</p> <p>Klíčovými partnery ONEUIS při výkonu této role jsou gestoři metodických dokumentů a doporučení v rámci Jednotného metodického rámce pravidel a postupů v rámci EU fondů pro programové období 2021-2027 (JNR), tedy</p>

¹ Systém řízení IT služeb bude přizpůsoben potřebám státní správy

	zejména útvar Odbor řízení a koordinace fondů EU MMR, MF (PCO a další odbory), které stanovuje metodiku finančních toků a pravidla spolufinancování. JNR představuje základ metodického zadání pro MS21+.
Původní dodavatel MS14+	Dodavatel MS14+ je na základě výsledku otevřeného nadlimitního řízení s názvem „Pořízení Aplikace MS14+ a zajištění jejího provozu a rozvoje“, ev. č. 222942 společnost TESCO SW a.s., IČO: 25892533.
Poskytovatel	Poskytovatel, který je vybírán v tomto zadávacím řízení, bude zajišťovat služby popsané v této zadávací dokumentaci spočívající v zajištění vymezených služeb s jednorázovým plněním, průběžných služeb a služeb s výkonovým plněním s ohledem na MS14+ a MS21+. Vymezení poskytovaných služeb je uvedeno v tomto dokumentu a ve Smlouvě.
Technická podpora standardizovaných SW a HW technologií	Technickou podporou standardizovaných SW a HW technologií jsou dodavatelé (tj. SW a HW vendori), kteří zajišťují 3. úroveň podpory u standardizovaných SW a HW produktů, na nichž jsou MS14+ a MS21+ založeny. Jde o ty části MS14+ a MS21+, k nimž MMR nedisponuje zdrojovými kódy s oprávněním změn (viz dokumentace Architektura MS2014+). 3. úroveň podpory u standardizovaných SW a HW produktů je poskytována v SLA parametrech dle příslušného produktu technické podpory, který si Správce MS14+ a MS21+ zvolil. Technickou podporu standardizovaných SW a HW technologií může poskytovat jeden či více dodavatelů na základě smluv s Objednatelem.
Provozovatel MS14+ a MS21+	Provozovatelem MS14+ a MS21+ je dodavatel, který bude poskytovat služby provozu MS14+ a MS21+ po ukončení dočasného provozu zajištěného na základě této smlouvy. Provozovatel MS14+ a MS21+ bude vybrán v samostatném otevřeném nadlimitním řízení.

Tabulka 1 Role subjektů

2 Požadované služby

Předmětem plnění je poskytování níže uvedených služeb.

Pokud má v tomto dokumentu Zadavatel záměr vymežit, že se daná služba či její část týká pouze vybraného informačního systému (tj. MS14+ nebo MS21+), je v popisu služby uveden pouze ten informační systém, kterého se daná služba či její část týká. Pokud jsou v popisu služby či její části uvedeny oba informační systémy (tj. MS14+ a MS21+) či pokud v popisu služby či její části není uveden žádný informační systém, má se za to, že se služba týká obou informačních systémů (tj. MS14+ a MS21+).

Logické členění požadovaných služeb je zpracováno v následujícím schématu.

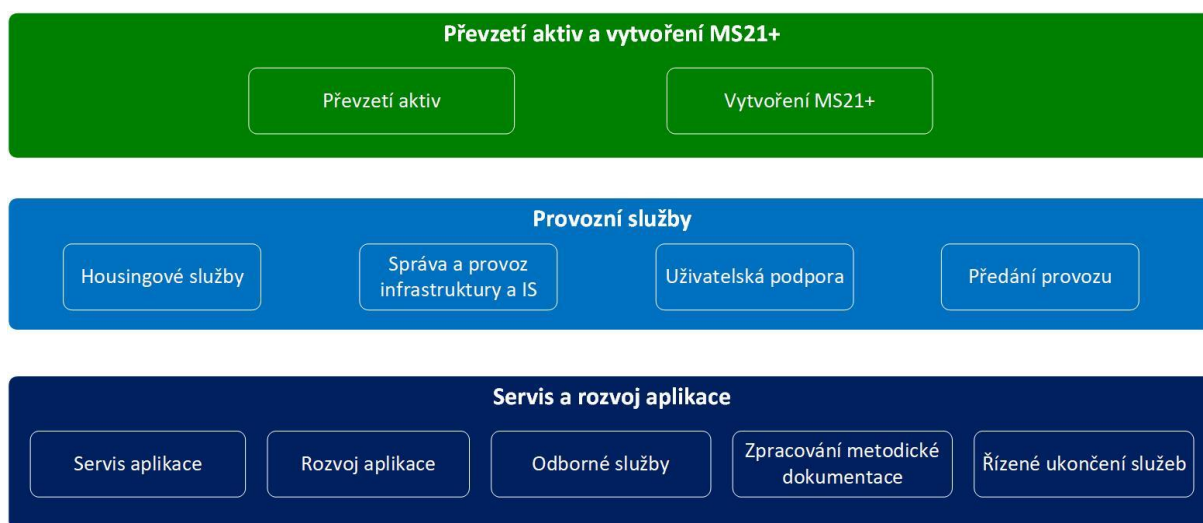


Schéma 1 Členění požadovaných služeb

Z pohledu trvání jsou služby členěny do následujících kategorií:

- Jednorázové služby – Služby provedené jednorázově na pokyn Zadavatele. Řádné naplnění těchto služeb může být předpokladem aktivace dalších služeb.
- Průběžné služby – Služby prováděné průběžně na základě naplnění vstupních podmínek a pokynu Zadavatele. Služby jsou vyhodnocovány v pravidelných měsíčních intervalech a jsou prováděny až do jejich ukončení dle podmínek definovaných Smlouvou.
- Výkonové služby – Služby prováděné na základě požadavku Zadavatele a jeho akceptace náročnosti a způsobu provedení služeb navržené Poskytovatelem. Parametry a způsob vyhodnocení provedení požadavku Zadavatele mohou být stanovovány pro každý případ jednotlivě.

Vazba služeb na výše definované kategorie je uvedena v následující tabulce.

Kategorie služeb	Služba	Typ služby
Převzetí aktiv a vytvoření MS21+	Převzetí aktiv	Jednorázová
	Vytvoření MS21+	Jednorázová
Provozní služby	Housingové služby	Průběžná
	Správa a provoz infrastruktury a Aplikace	Průběžná
	Uživatelská podpora	Průběžná
	Předání provozu	Jednorázová
Servis a rozvoj Aplikace	Servis Aplikace	Průběžná
	Rozvoj Aplikace	Výkonová
	Odborné služby	Výkonová
	Zpracování metodické dokumentace	Jednorázová
	Řízené ukončení služeb	Jednorázová

Tabulka 2 Kategorie služeb

2.1 Převzetí aktiv a vytvoření MS21+

2.1.1 Převzetí aktiv

Popis služby

Poskytovatel zajistí provedení následujících služeb:

- Převezme od Správce MS14+ a MS21+ následující vstupní dokumenty, informace či další náležitosti pro řádný výkon služeb:
 - Dokumentační základnu MS14+ a Technickou specifikaci MS21+;
 - Přístupová oprávnění do ServiceDesk - a to jak do ServiceDesk k MS14+, tak i do ServiceDesk k MS21+ (pokud bude využit ServiceDesk využívaný u MS14+);
 - Přístupová oprávnění pro role na úrovni nejvyššího administrátora v rámci Aplikace MS14+;
- Převezme „kopii“ MS14+, pokud má být dle nabídky Poskytovatele MS21+ vytvořen z kopie MS14+;
- Zajistí předpoklady pro výkon služeb.

A. Převzetí dokumentační základny MS14+ a technické specifikace MS21+

Dokumentační základnu MS14+ a technickou specifikaci MS21+ tvoří níže uvedený soubor dokumentů.

Monitorovací systém MS2014+

Poskytovatel řízeně od Správce MS14+ a MS21+ převezme dokumenty, jež jsou relevantní a nezbytné pro řádné zajištění služeb a jež v souhrnu tvoří dokumentační základnu MS14+. Dokumenty jsou rozděleny do následujících oblastí:

- Provozní dokumentace MS14+
- Bezpečnostní dokumentace MS14+
- Zdrojové kódy MS14+
- API dokumentace MS14+
- Dokumentace HW a SW prostředí MS14+
- Rozhraní MS14+
- Nařízení EU k MS14+
- Rámcové požadavky na MS14+
- Architektura MS14+
- Uživatelská dokumentace MS14+

- Katalog služeb MS14+
- Servisní smlouva MS14+
- Metodické dokumenty k MS14+
- Detail design MS14+.

Monitorovací systém MS2021+

Poskytovatel řízeně od Správce MS14+ a MS21+ převezme dokumenty, jež jsou relevantní a nezbytné pro řádné zajištění služeb a jež v souhrnu tvoří technickou specifikaci MS21+ (dále též „Technická specifikace MS21+“):

- Funkční požadavky a požadavky na vlastnosti MS21+
- Procesní analýza MS21+ „zlaté řezy“
- Metodické dokumenty k MS21+
- Nařízení EU k 2021+

B. Převzetí přístupových oprávnění do ServiceDesk

Pro řízení IT služeb, jež jsou nezbytné pro řádnou správu MS14+ a MS21+, je povinně využíván nástroj ServiceDesk, který může být odlišný pro MS14+ (požadováno využití stávajícího řešení) a pro MS21+ (může být využit nový nástroj²). Veškeré procesy související se zajištěním služeb dle Smlouvy musí být zachyceny v ServiceDesku tak, aby provozní informace byly konsolidovány do jednoho místa bez zbytečné duplikace a existovala jednotná auditní stopa o prováděných operacích napříč celou správou a provozem MS14+ a MS21+.

ServiceDesk pro MS14+ a MS21+ musí být oddělen, a to minimálně na logické úrovni (tj. rozdělením dat při použití stávající infrastruktury).

Poskytovatel získá uživatelský přístup do ServiceDesk, nikoliv administrátorský, tj. případné úpravy definic workflow nastavených v ServiceDesk MS14+ jsou v kompetenci Objednatele (Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli nezbytnou součinnost).

Procesy implementované do nástroje ServiceDesk MS14+ jsou nastaveny v souladu se standardem ITIL. V rámci ServiceDesku jsou implementovány následující procesy/oblasti vycházející z ITIL.

² U MS21+ může Poskytovatel nabídnout jakýkoliv ServiceDesk. Správce MS14+ a MS21+ nicméně uvádí, že v průběhu plnění předmětu smlouvy může dojít k přechodu na centrální ServiceDesk, který bude stanoven Správcem MS14+ a 21+. Tento přechod bude řešen v souladu se smluvními podmínkami.

Služba dle Smlouvy	Oblast/proces dle ITILv3 zaimplementovaná v ServiceDesk relevantní pro služby dle Smlouvy	Stručná charakteristika oblasti/procesu zaimplementované v ServiceDesk
Služby servisu	Incident Management	Identifikace incidentů a obnovení běžného provozu služby, a to co nejrychleji při současné minimalizaci dopadu na provoz.
	Problem Management u MS21+	Identifikace, kategorizace, diagnostika a řešení problémů.
	Identity management (Správa přístupů)	Dohlíží na přístup ke službám Aplikace.
Služby rozvoje	Change Management	Evidence, zpracování a schvalování požadavků na změnu v rámci provozu a rozvoje systému.
Průřezové procesy pro všechny výše uvedené služby dle Smlouvy	Request Fulfilment	Řízení životního cyklu všech požadavků na službu a jejich řešení v čase stanoveném v katalogu služeb nebo v SLA.
	Configuration Management	Identifikace a popis konfigurace jednotlivých částí, prvků a služeb.
	Release a Deployment Management	Plánování a řízení testování, distribuce a nasazení změn systému.
	Service Level Management	Konfigurace, sledování a vyhodnocování smluvně stanovených SLA parametrů systému a služeb.

Tabulka 3 Služby ServiceDesk

C. Převzetí role na úrovni nejvyššího administrátora v rámci Aplikace MS14+

Poskytovatel získá přístupová oprávnění role/rolí na úrovni nejvyššího administrátora v rámci Aplikace MS14+ pro své konkrétní pojmenované pracovníky. V rámci této role jsou Poskytovateli prostřednictvím webového rozhraní k dispozici nástroje, které pokrývají potřeby servisu a rozvoje Aplikace MS14+. S využitím tohoto rozhraní může Poskytovatel provádět servis Aplikace MS14+, a to zejména v následujícím rozsahu:

- Nastavení a úprava definic formulářů;
- Nastavení a úprava lokalizačních textů;
- Nastavení a úprava nápověd;
- Servis Workflow;
- Správa jazyků;
- Nastavení a úprava dashboardů;
- Nastavení a úprava tiskových sestav;
- Nastavení a úprava navigačního menu;
- Nastavení přístupových oprávnění, integračních vazeb, systémových parametrů, seznamů tříd, atributů a metod a další skutečnosti dle popisů uvedených v dokumentační základně MS14+.

Poskytovatel poskytnutím přístupových oprávnění role nejvyššího administrátora dále získá přístup k veškerým auditním datům, které Aplikace MS14+ loguje a má možnost provádět Správcem MS14+ a MS21+ schválené změny v nastavení logovacího rozsahu a analýzu získaných dat, která bude Správcem MS14+ a MS21+ předána (opakovaná činnost).

Pro přístup k datové vrstvě pak Poskytovatel může vytvářet vlastní SQL skripty. Po výběru Provozovatele MS14+ a MS21+ (v budoucnu) předá Poskytovatel prostřednictvím ServiceDesku

Správci MS14+ a MS21+ tyto SQL skripty Provozovateli MS14+ a MS21+, který zajistí jejich spuštění a následné předávání výstupů (ve stanovené periodicitě) pro další analýzu Poskytovateli.

Přístup s využitím přístupových oprávnění role nejvyššího administrátora v rámci Aplikace MS14+ je poskytnut Poskytovateli vždy pro pojmenované uživatele a součástí požadavku vzneseného Poskytovatelem prostřednictvím ServiceDesku musí být tyto informace:

- Název Poskytovatele;
- Jméno a příjmení osoby, pro kterou je žádán přístup;
- Funkční zařazení osoby, pro kterou je žádán přístup;
- Účel a důvod přístupu;
- Datum, od kterého má být přístup aktivní.

Okamžikem převzetí výše uvedených náležitostí (tj. dokumentační základny MS14+, přístupových oprávnění do ServiceDesk a přístupových oprávnění role nejvyššího administrátora v rámci Aplikace MS14+) přechází na Poskytovatele odpovědnost za škody vzniklé v důsledku zásahů Poskytovatele do MS14+.

D. Převzetí kopie MS14+, pokud má být dle nabídky Poskytovatele MS21+ vytvořen z kopie MS14+

Pokud se Poskytovatel rozhodl, že MS21+ vytvoří kopii/úpravou současného monitorovacího systému, převezme od Objednatele kopii MS14+.

Cílem je plnohodnotná Aplikace MS21+, která je nezávislá na současném MS14+. V této souvislosti je nutné provést následující kroky na všech požadovaných prostředích:

- a) Aplikační servery určené pro MS21+ budou odděleny od MS14+. Aplikační servery musí být v souladu se skutečností, že se jedná o informační systém v rámci kritické informační infrastruktury. Oddělení může být realizováno na „logické“ úrovni (tj. rozdělením dat při použití stávající infrastruktury).
- b) Databázové servery určené pro MS21+ budou odděleny od MS14+. Databázové servery musí být v souladu se skutečností, že se jedná o informační systém v rámci kritické informační infrastruktury. Oddělení může být realizováno na „logické“ úrovni (tj. rozdělením dat při použití stávající infrastruktury).
- c) Původním dodavatelem MS14+ bude vytvořena „kopie MS14+ pro účely vývoje MS21+“. Postup vytvoření kopie a její obsah je vydefinován v Technickém projektu, jenž bude dodán vítěznému uchazeči.

E. Zajištění předpokladů pro výkon služeb

Objednatel výslovně upozorňuje Poskytovatele, že Poskytovatel musí disponovat vlastními vývojovými nástroji dle rozsahu využitých technologií, na nichž je MS14+ založen (viz dokumentační základna MS14+), neboť vývojové nástroje nejsou součástí Aplikace MS14+ a ani celkového MS14+. Tj. Objednatel tak nedisponuje licencemi/vývojovými nástroji, které by mohl poskytnout Poskytovateli.

Rozsah vývojových nástrojů pro aplikaci MS14+ lze odvodit ze SW architektury systému, která je navržena jako 3 vrstvá Aplikace. Databázová úroveň je realizována s využitím Oracle DB, aplikační vrstva je provozována na MS IIS Web serveru a prezentační vrstva je realizována na platformě MS SilverLight a HTML5 a ASP.NET (plný výčet a přesná specifikace využitých technologií viz dokumentační základna MS14+). Objednatel uvádí, že Poskytovatel by měl disponovat například těmito vývojovými nástroji nebo jejich funkčním ekvivalentem (konkrétní výčet vývojových nástrojů záleží na metodice vývoje Poskytovatele a Objednatel nijak nestanoví povinnost využití konkrétních vývojových nástrojů):

- Visual Studio pro ladění, debug a programování;
- Team Foundation Server (TFS) pro verzování kódů;
- Enterprise Architect, Select Architect pro UML design;
- Oracle SQL Developer pro práci s DB;
- Altova XML Spy pro práci s XML, XSD a XSLT;
- Telerik Test Studio pro tvorbu automatických testů.

Poskytovatel musí disponovat vlastními vývojovými nástroji, a to v rámci vlastního vývojového prostředí. Správci MS14+ a MS21+ bude Poskytovatel předávat opravné či změnové balíčky k jejich nasazení do jednotlivých prostředí MS14+ a MS21+ Nasazení opravných a změnových balíčků zajišťuje:

- Poskytovatel po dobu ostrého pilotního provozu a dočasného provozu (viz dále);
- Provozovatel MS14+ a MS21+ po ukončení dočasného provozu a zahájení provozu běžného, a to dle smlouvy, jež bude uzavřena na základě výsledku nadlimitní veřejné zakázky na služby zadané v otevřeném řízení (dále jen „**Smlouva o provozu MS14+ a MS21+**“).

F. Finální převzetí aktiv MS14+ před převzetím MS14+ Poskytovatelem

- Poskytovatel převezme aktuální dokumentační základnu MS2014+ a aktuální technické podklady k aktuálně nasazené verzi MS2014+

Metriky služby (SLA)

Služby převzetí budou provedeny v termínu stanoveném Smlouvou.

Vyhodnocení služby

O poskytnutí Služeb převzetí bude připraven Poskytovatelem:

- *Protokol o převzetí dokumentační základny MS14+;*
- *Protokol o převzetí Technické specifikace MS21+;*
- *Protokol o převzetí přístupových oprávnění do ServiceDesk;*
- *Protokol o převzetí role na úrovni nejvyššího administrátora v rámci Aplikace MS14+;*
- *Protokol o převzetí „kopie“ MS14+ (pokud bude potřeba);*
- *Prohlášení o vytvoření předpokladů pro výkon navazujících Služeb.*

Jednotlivé protokoly budou obsahovat informaci o přesném datu a čase dokončení převzetí příslušných dokumentů/aktiv Poskytovatelem od MMR.

2.1.2 Vytvoření MS21+

Popis služby

Poskytovatel zajistí vytvoření MS21+ dle požadavků Zadavatele uvedených v Technické specifikaci MS21+.

MS21+ bude na základě rozhodnutí Poskytovatele vytvořen:

- Kopii/úpravou současného monitorovacího systému, přičemž MS14+ a MS21+ budou striktně odděleny jak aplikačně, tak datově, nebo

- Dodáním zcela nového systému.³

2.1.2.1 Fáze 0 - Iniclace vývojových prací

Poskytovatel je povinen před zahájením samotných vývojových prací na vytvoření MS21+ provést následující aktivity zahájení vývojového projektu, jejichž předmětem je:

- Představení projektové a vývojové metodiky Objednateli. Plné znění dokumentů projektové a vývojové metodiky bude akceptováno dle smlouvy;
- Představení členů realizačního týmu a organizační struktury projektového týmu a nastavení komunikačních pravidel;
- Nastavení mechanismů pro sdílení informací;
- Nastavení mechanismů spojených s implementací projektové a vývojové metodiky;
- Nastavení eskalačních mechanismů;
- Nastavení pravidel risk managementu.
- Provedení analýzy dat ze stávajícího MS14+, jež budou migrována do MS21+ za účelem ověření řádné funkčnosti;
- Zpřesnění harmonogramu vytvoření MS21+ (termíny realizace dílčích plnění Smlouvy a jejich předávání Objednateli), který nesmí být v rozporu s rámcovým harmonogramem dle Smlouvy. Harmonogram musí obsahovat alespoň:
 - a. Detailní vymezení rozsahu a naplánování termínů předávání průběžných prototypů řešení,
 - b. Zpracování plánu akceptačních testů (akceptací dílčích plnění a akceptace celého Díla),
 - c. Zpřesnění požadavků na součinnost ze strany Objednatele.

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 zpracována do platného znění příslušné metodiky.

2.1.2.2 Fáze 1 – Vytvoření a dílčí ověření parametrů řešení formou zkušebního provozu

V rámci této fáze Poskytovatel zajistí:

1. Naprogramování MS21+ - Poskytovatel vytvoří systém v souladu s požadavky Technické specifikace MS21+.

Pokud některý požadavek stanoví minimální úroveň naplnění, může Poskytovatel zajistit naplnění požadavku na pokročilejší (vyšší) úrovni, nikdy však na úrovni méně pokročilé (nižší).

Poskytovatel **musí** postup vytvoření systému rozdělit do několika milníků (např. metodou prototypování). Naplánování obsahu a rozsahu milníků je úlohou Poskytovatele a musí respektovat jím navržené projektové a vývojové metodiky. Poskytovatelem navržený postup však musí splňovat následující pravidla:

- a. Výsledkem milníku musí být ucelená část plnění a bude možné ověření jejího souladu se zadáním;

³ Tj. bez vazby na současný systém MS14+.

- b. Výsledky milníků, jejichž součástí je vývoj funkcionalit, musí být ověřitelné v testovacím prostředí. To bude pracovníkům určeným Objednatelům přístupné vzdáleně. Přístup k MS21+ nesmí znamenat předem neočekávanou pracnost pro uživatele.
- 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. Objednatel stanoví následující požadavky na obsah milníků (prototypů) s ohledem na priority pro ověření a fázové nasazování funkcionalit MS21+:

i) Milník (prototyp) A

Povinný obsah milníku (v minimálním rozsahu dle aktuální funkčnosti MS2014+ a ServiceDesk2014+):

- Organizační struktura, registrace uživatelů, ovládání Aplikace, resp. základní funkčnosti (vkládání příloh, napojený DMS, el. podpis a časová razítka);
 - IDM role a kompetence včetně naplnění, struktura kompetenčních stromů;
 - V případě, že se Poskytovatel rozhodne využít vlastní ServiceDeskový nástroj pro MS21+, dodání ServiceDeskového nástroje pro MS21+, který bude obsahovat nastavení dle projektové a vývojové metodiky + pravidel pro řízení uživatelských oprávnění (viz dokumentace k Service Desk v DataRoom).
 - Termín nasazení na testovací prostředí: do 2 měsíců ode dne předání potřebného HW ze strany Správce (viz fáze 5)
- e. Obsah a harmonogram nasazení ostatních prototypů navrhne Poskytovatel.
- f. Do konce roku 2020 (tj. do ukončení Fáze 1) Objednatel požaduje implementaci následujících funkcí (minimálně v zapracování kopie MS14+ předané v rámci projektu kopie MS14+, kromě funkcí v Technické specifikaci MS21+ označených s požadavkem na kompletní či částečný refactoring a to v rozsahu níže uvedeném):
- Workflow – funkční nástroj pro parametrizaci (včetně naplnění WF pro neparametrizovatelné objekty např. výzva, DoP, program, posudky hodnotitelů) se zapracováním verzování šablon a sub-šablon WF u parametrizovatelných objektů, povinné a nepovinné stavy/podmínky přechodů stavů.
 - Individuální formuláře – nástroj pro parametrizaci vč. základních verzí obrazovek pro žádost o podporu/projekt.
 - Procesy P1 P2 – datové struktury a číselníky pro nastavení DoP/Programů, odstranění strategické linie z P2 (vyjma indikátorů) a související úprava SC, úprava číselníků KI, úprava indikátorů – navázání na nižší (nepovinné) úrovně programové linie než SC
 - P3 a P4 v plném rozsahu
 - Proces P5 částečně: databáze hodnotitelů, nominace hodnotitele k hodnocení žádosti o podporu (manuální a manuální hromadné), vytvoření hodnotícího posudku (hodnotící/vylučovací/kombinovaná kritéria vč. napravitelnosti/nenapravitelnosti), finalizace a schválení hodnotícího posudku, algoritmy pro určení statusu hodnocení
 - Proces P8: finanční plány na úrovni programů (vytvoření a monitorování), finance na úrovni výzvy a projektu (individuální projekty) vč. rozpadů na SC a KR, finanční plán, veřejná podpora úroveň výzva a projekt
 - Veřejné zakázky (P13) - oddělení VZ z dat projektu – vznik samostatného modulu, nastavení rolí/kompetencí a funkcí pro založení záznamu VZ a její navázání na projekt, parametrizace WF VZ (vč. možnosti interních stavů, podmínek přechodů, akcí nad stavem)
 - Interní depeše (P9) v plném rozsahu dle kopie MS14+
 - Integrované nástroje: výzva na ISg, žádost o ISg, hodnocení ISg v zapracování dle požadavků Technické specifikace díla

- Požadované funkčnosti DWH pro oblast indikátorů dle Technické specifikace MS21+ v rozsahu základního plnění a funkčnosti pro agregaci indikátorů
- g. Zlaté řezy a Katalog obecných požadavků na vlastnosti MS21+ resp. příloha Technická specifikace MS21+ obsahují požadavky Objednatele na vytvářený systém či jeho komponenty (moduly/služby), 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 Objednatel řešení odmítnout a vrátit jej Poskytovateli k přepracování;
- h. V případě, že Poskyvatel 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 Poskytovateli k přepracování;
- i. V úvodních milnících bude schvalován návrh ergonomie uživatelského rozhraní. Ten bude obsahovat alespoň návrh řešení typových uživatelských operací a podobu uživatelského rozhraní.

Pro každý prototyp/milník bude na straně Objednatele provedeno akceptační testování, a to dle pravidel uvedených ve Smlouvě.

- 2) **Nasazení MS21+ do připraveného SW a HW prostředí** – nasazení jednotlivých prototypů (či jinak vymezených milníků MS21+) a celého MS21+, a to do stanovených prostředí dle Poskyvatelem stanovených pravidel Release managementu;
- 3) **Zpracování a předání dokumentace MS21+** - v souladu s požadavky stanovenými Objednatelem (více viz požadavky na dokumentaci uvedené v příloze Technická specifikace MS21+ - Katalog obecných požadavků na vlastnosti systému MS21+a dle schválené vývojové metodiky Poskyvatele);
- 4) **Předávání zdrojových kódů a konfiguračních souborů** ke všem součástem MS21+ vyvinutým Poskyvatelem (nikoliv ke standardním SW produktům, které jsou využity pro realizaci MS21+ dle Smlouvy), včetně zajištění uživatelských oprávnění v rozsahu umožňujícím Objednateli provádět libovolné změny v tomto kódu a konfiguračních souborech tak, aby MS21+ mohl být řádně používán bez závislosti na Poskyvateli. Předání bude uskutečněno ke 2 termínům:
 - o k ukončení Fáze 1
 - o k akceptaci Díla jako celku

Součástí fáze 1 bude i zkušební provoz, který bude následovat po nasazení prototypu A. Zkušební provoz bude realizován pro vybraný okruh osob a subjektů stanovených Objednatelem. V rámci zkušebního provozu budou uživatelé využívat systém v omezené funkcionalitě, který bude nasazen v testovacím prostředí. Účelem zkušebního provozu je zejména:

- Uživatelské odladění klíčových funkcionalit MS21+;
- Ověření souladu klíčových funkcionalit s požadavky zadání.

Fáze 1 bude ukončena do 1 měsíce ode dne doručení „Výzvy k zahájení Fáze 3“ ze strany Objednatele, nejdříve však k 31. 12. 2020 a nejpozději k 1. 7. 2021.

2.1.2.3 Fáze 2 – Import prvotních dat a iniciální nastavení

V rámci této fáze Poskyvatel zajistí:

1. **Import iniciální sady dat** – import dat ze stávajícího MS14+ a dalších informačních systémů nebo aplikací dle vymezení příslušných požadavků uvedených v Technické specifikace MS21+,

a to v návaznosti na technický projekt, který má Objednatel zpracován se stávajícím dodavatelem MS14+.

2. **Iniciální nastavení (parametrizace) řešení** v souladu s požadavky zadání, tj. nastavení iniciální sady reportů, oprávnění atp.

Po celou dobu testování bude Objednateli k dispozici pracovník Poskytovatele, 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.

Fáze 2 může probíhat společně s fází 1.

2.1.2.4 Fáze 3 – Ostrý pilotní provoz, Vytvoření a úplné ověření parametrů řešení a předání MS21+ do dočasného provozu

Fáze 3 bude zahájena do 1 měsíce ode dne doručení „Výzvy k zahájení Fáze 3“ ze strany Objednatelů, nejdříve však k 31. 12. 2020 a nejpozději k 1. 7. 2021.

V rámci této fáze Poskytovatel zajistí

- ostrý pilotní provoz MS21+. V rámci ostrého pilotního provozu budou moci uživatelé plně využívat systém, který bude nasazen v cílovém provozním prostředí. Ve fázi ostrého pilotního provozu zajistí Poskytovatel provozní zajištění odpovídající dočasnému provozu (viz požadavky na zajištění služeb dočasného provozu).
- vývoj funkčních a dalších požadavků dle Technické specifikace MS21+, jež nebyly implementovány ve fázi 1.

Účelem Ostrého pilotního provozu je zejména:

- dokončení implementace MS21+ dle Technické specifikace MS21+;
- Uživatelé odladění služeb a promítnutí metodiky správce MS21+ do technického zpracování MS21+;
- Realizace akceptačních testů, tj. ověření souladu celého řešení s požadavky zadání v cílovém provozním prostředí pro provoz. Ve fázi Ostrého pilotního provozu budou provedeny funkční, integrační, bezpečnostní a zátěžové testy;
- Odstranění drobných vad identifikovaných v předešlých fázích a vad identifikovaných v rámci akceptačních testů realizovaných v rámci Ostrého pilotního provozu;
- Předání MS21+ a všech jeho součástí Objednateli k zahájení dočasného provozu.
- Obsah a harmonogram nasazení prototypů v této fázi navrhne Poskytovatel.

Součástí akceptačního řízení je akceptační testování celého MS21+, v rámci něhož Objednatel ověří shodu řešení MS21+ oproti všem požadavkům Smlouvy a potvrdí akceptaci MS21+ jako celku, a to dle pravidel uvedených ve Smlouvě.

Po úspěšné realizaci Fáze 3 bude zahájen ke stanovenému datu dočasný provoz (viz služba Dočasný provoz). Zahájení Dočasný provozu MS21+ a MS14+ na sobě není závislé.

2.1.2.5 Fáze 4 – Vzdělávací videa

V rámci služby budou zpracována krátká videa, zaměřená zejména na ovládání Aplikace a business procesy v portálu pro externí uživatele. Požadavkem je, aby video bylo spustitelné v běžném prohlížeči.

Počet videí nepřesáhne 15 ks. Předpokládaná délka videa je 10 minut. V rámci videí budou zpracovány typizované úkony uživatele (viz níže) formou záznamu obrazovky doprovázeného slovním komentářem dle Objednatel stanovené jazykové mutace (kopie videa do jiné jazykové mutace není považována za nový požadavek, maximální počet jazykových mutací je 3 – český/anglický/polský jazyk). Formát i rozsah videa může být na základě změnového požadavku Objednatel změněn.

V případě požadavku na video nad rámec definovaného počtu bude toto zajištěno objednávkou prostřednictvím Odborné služby či rozvojového požadavku. V případě rozvoje MS21+, který povede k nutnosti změny edukativních videí bude jejich úprava součástí rozvojových služeb Release managementu.

Videa budou vytvořena pro předpokládaný seznam typizovaných úloh:

- 1) Registrace do portálu externího uživatele, jazyková lokalizace, zapomenuté heslo, kontakty na podporu a FAQ, založení ticketu
- 2) Vytvoření žádosti o podporu – individuální projekt, posloupnost kroků při vyplňování, kontrola dat, kontextová nápověda, kopírování žádosti o podporu, elektronický podpis (kompatibilita podpisu)
- 3) Žádost o platbu – vytvoření, finalizace a kontrola, nahrání soupisky dokladů xml.
- 4) Zjednodušené projekty – specifika administrace, aktivity, formuláře žádosti o platbu a zprávy o realizaci
- 5) Integrované nástroje – žádost o podporu ISg a její administrace, správa integrovaných projektů pod ISg, zprávy na úrovni ISg
- 6) Veřejná podpora – specifické nastavení, tipy a triky, veřejná podpora v žádosti o platbu (skutečně proplacená veřejná podpora)
- 7) Veřejné zakázky – jak zadat zakázku, administrace zakázky a její navázání na projekt

Na scénářích k videím budou spolupracovat pracovníci Objednatel. Vytváření videí bude podléhat standardní akceptační proceduře.

2.1.2.6 Fáze 5 – Vytvoření cílové infrastruktury monitorovacích systémů

V rámci této fáze dojde k postupné obměně infrastruktury MS2014+ (z důvodu jeho zastarávání) a nákupu nové infrastruktury pro MS2021+. Výstupem bude společná infrastruktura pro MS2014+ a MS2021+. Fáze 5 probíhá po celou dobu plnění služby Vytvoření MS2021+.

Proces vybudování cílové infrastruktury je následující:

1. Zprovoznění infrastruktury pro nové testovací prostředí MS2021+ v záložní lokalitě (tj. v lokalitě MMR)
 - HW dodá Objednatel
 - Poskytovatel má za povinnost do 2 měsíců ode dne předání HW a SW tento zprovoznit tak, aby bylo možno tento využít pro start nového programového období a bylo zde možno provozovat funkčnosti MS2021+ vyvinuté v rámci Fáze 1
 - Předpokládané využití – do 500 současně pracujících uživatelů, jednotky TB dat/měsíčně
 - Poskytovatel dodá seznam licencí a technické podpory potřebných k zprovoznění a následnému využívání testovacího prostředí v záložní lokalitě – nákup SW licencí a technické podpory realizuje Objednatel
2. Zprovoznění zbytku infrastruktury pro MS2014+ a MS2021+
 - týká se jak primární, tak záložní lokality
 - HW dodá Objednatel
 - Poskytovatel má za povinnost do 5 měsíců ode dne předání HW a SW:
 1. zprovoznit tento tak, aby k datu akceptace služby Vytvoření MS2021+ byla k dispozici cílová infrastruktura bez omezení

2. provést migraci dat z testovacího prostředí záložní lokality MS2021+ a všech prostředí z MS2014+ do nových lokalit
- Požadavky na výkonost infrastruktury, atd. jsou součástí dokumentů „Technická specifikace MS21+“
 - Poskytovatel dodá seznam zbývajících licencí a technické podpory potřebných k zprovoznění a následnému využívání všech prostředí (tj. produkce, reference a test) v obou lokalitách (tj. primární a záložní) – nákup SW licencí a technické podpory realizuje Objednatel

Metriky služby (SLA)

Služba bude provedena v termínu stanoveném Smlouvou.

Vyhodnocení služby

O poskytnutí Služby vytvoření MS21+ bude připraven Poskytovatelem *Protokol o akceptaci Díla jako celku*, který bude obsahovat informaci o přesném datu a čase akceptace.

2.2 Dočasný provoz

Poskytovatel zajistí služby dočasného provozu MS14+ a MS21+ do doby zahájení běžného provozu Provozovatelem MS14+ a MS21+ (tj. do doby zadání veřejné zakázky na provozovatele MS21+ a MS14+ a spuštění příslušných služeb) Poskytovatel zajistí provoz všech prostředí – Produkčního, referenčního a testovacího.

- Produkční prostředí (dále též „**PROD**“) – slouží k zajištění běžného/rutinního provozu MS14+ / MS21+.
- Referenční prostředí (dále též „**REF**“) – funkčně je shodné s produkčním prostředím. Slouží pro zadavatele a poskytovatele k nezávaznému vyzkoušení funkcionalit MS14+. Úkony, které zadavatelé a poskytovatelé na referenčním prostředí provádějí, nemají žádné právní účinky (tj. nedochází ke skutečné administraci projektů a čerpání finančních prostředků z ESIF). Jde o zkušební využití funkcionalit MS14+ a MS21+ „nanečisto“.
- Testovací prostředí (dále též „**TEST**“) – slouží k ověření shody funkcionalit MS14+/MS21+ se zadáním u nově vytvářených verzí MS14+/MS21+ ze strany Správce MS14+ a MS21+ (nebo jím určené 3. strany) před nasazením nové verze na produkční prostředí.

Následující schéma obsahuje business služby poptávané Zadavatelem a minimální rozsah procesů, prostřednictvím kterých mají být tyto business služby zajištěny. Procesy musí být zajišťovány v souladu s metodikou ITIL v3.

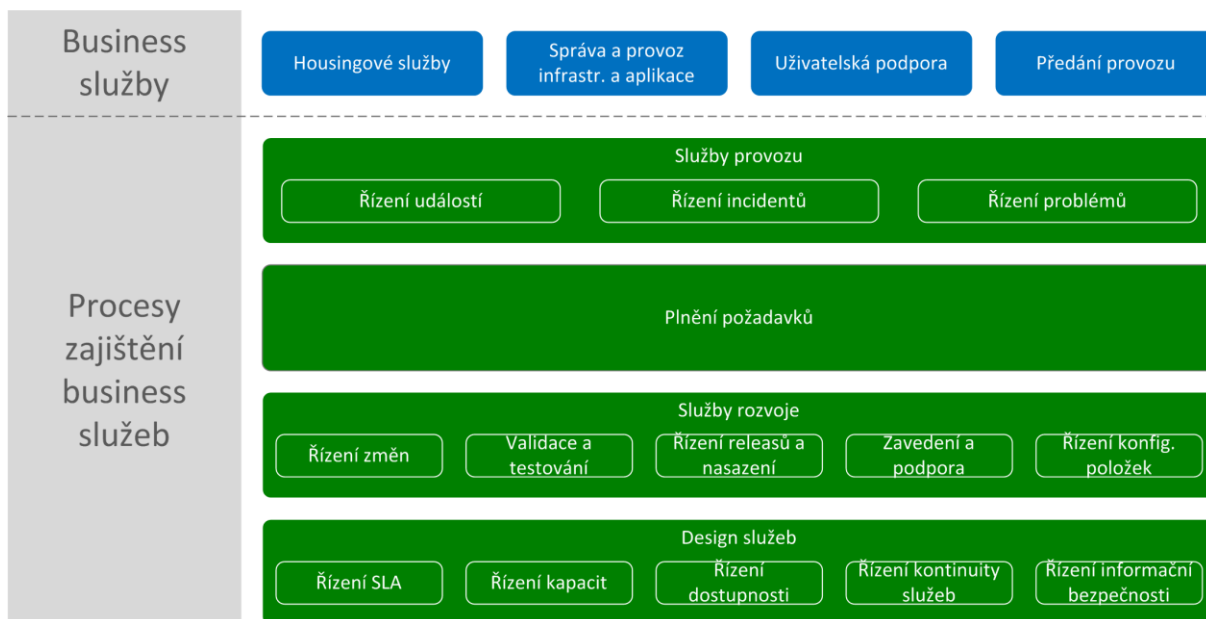


Schéma 2 Rozsah procesů v rámci business služeb

Vada/incident kategorie A – Prostředí nebo jeho části/komponenty/služby a nebo Služby Poskytovatele nejsou použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost a řádné užití Prostředí nebo jeho částí/komponent/služeb nebo Služeb Poskytovatele. Tento stav ohrožuje nebo znemožňuje běžný provoz Prostředí a Aplikace MS14+ či Aplikace MS21+, případně může Objednateli a dalším subjektům způsobit větší finanční nebo jiné škody.

Vada/incident kategorie B - Funkčnost Prostředí nebo jeho částí/komponent/služeb a nebo rozsah Služeb Poskytovatele je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Prostředí a Aplikace MS14+ či Aplikace MS21+ nebo omezuje řádné užití Prostředí nebo jeho částí/komponent/služeb a nebo Služeb Poskytovatele.

Vada/incident kategorie C - Ostatní - drobné vady, které nespádají do kategorií A a/nebo B.

Kategorie vad/incident a SLA jednotlivých služeb (pokud není uvedeno jinak) je počítáno pouze pro produkční prostředí.

Přístup do záložní lokality (lokality Staroměstské náměstí 6, Praha 1) je možný jen za účasti zaměstnanců Objednatele po předchozí domluvě.

V pracovní době pondělí až pátek 7:45 - 16:15 je možný přístup kdykoliv, mimo tuto dobu po dohodě.

SLA Poskytovatele se nepočítají v případě, že je potřeba provést úkon na straně Objednatele.

2.2.1 Housingové služby

Popis a požadavky

Poskytovatel zajistí housingové služby pro provoz MS14+ a MS21+. Ty musí splňovat následující požadavky:

- Primární a záložní lokalita musí být geograficky odděleny, záložní lokalita bude umístěná v prostorech zadavatele na adrese: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR,

Staroměstské náměstí 6, 110 15 Praha 1 – kde je v současné době umístěná záložní lokalita MS14+

- Kapacita datové konektivity do internetu: 500 Mb/s.
- Kapacita datové konektivity mezi lokalitami:
 - LAN síť: 10 Gb/s L2 propoj s podporou L2 VLAN, - redundantní trasy i při výpadku jedné z nich je zajištěna rychlost 10 Gb/s
 - Zachovat stávající způsob replikace mezi lokalitami – na úrovni IP.
- Je požadováno zajištění minimálně stejného počtu veřejných vyhrazených IP adres, jako je nutné pro stávající provoz MS2014+ s možností rozšíření, pokud bude pro provoz obou systémů nutné. Zadavatel předpokládá potřebu přesměrovávání mezi lokalitami. U stávajícího systému je přesměrování řešeno pomocí změny DNS záznamů, z důvodu že internetová konektivita v záložní lokalitě je zajištěna dalším subjektem.
- Pro adresaci IPv4 bude přidělen adresní rozsah minimálně ve stejném rozsahu veřejných IP adres pro koncové služby Aplikací MS2014+ a MS2021+ jako je nyní využíván pro MS2014+ s možností rozšíření, pokud bude pro provoz obou systémů nutné:
 - U stávajícího řešení je smluvně zajištěno 5 veřejných adres IPv4. "
 - Aktivně jsou využívány v každé lokalitě 4 ipv4 pro systém MS2014+.
- Pro IPv6 adresaci bude přidělen adresní rozsah minimálně ve stejném rozsahu veřejných IP adres pro koncové služby Aplikací MS2014+ a MS2021+ jako je nyní využíván pro MS2014+ s možností rozšíření, pokud bude pro provoz obou systémů nutné
 - U stávajícího řešení je řešeno sítí s rozsahem s maskou /64 v každé lokalitě
 - Využívány jsou pouze 3 adresy na lokalitu
- Limitní latence propojení měřená mezi koncovými prvky v různých lokalitách musí být menší než 5 ms – měřeno mezi hraničními prvky jednotlivých lokalit
- Pro potřeby vzdáleného přístupu administrátorů musí být pro každou lokalitu zajištěn VPN přístup, VPN může být sdílená s internetovou konektivitou, je na zodpovědnosti poskytovatel v rámci SLA zajistit přístupnost pro operátora - administrátora
- Je požadována redundance všech datových linek - přístup k Internetu a replikačních datových linek. Zadavatel požaduje Internetovou konektivitu, která bude zajištěna minimálně dvěma nezávislými připojeními do NIX.CZ. Distribuci zajistí poskytovatel.
- Infrastruktura informačního systému musí být umístěna vedle sebe.
- Poskytovatel musí umístit informační systém do vyhrazených/oddělených prostor (klec včetně stropu nebo samostatná místnost) s instalovaným systémem řízení přístupu a vstupu (EZS) a kamerovým systémem (vyhrazeným pro snímání vyhrazeného/odděleného prostoru s infrastrukturou MS).
- Poskytovatel musí zajistit redundantní provedení připojení k elektrické energii.
- Housingové služby musí naplňovat pro tyto služby relevantní požadavky zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti.
- V obou lokalitách budou zajištěny služby alespoň v parametrech dle následující tabulky (v tabulce je uveden příklad):

Stání	Typ	Zatížení podlahy (kg/rack)	Příkon (kW/rack)	Chlazení (BTU/h pro rack)
Primární lokalita 4 stání	19" 42U	860	12,5	32300
Záložní lokalita 3 stání	19" 42U	860	12,5	32300

Tabulka 4 Parametry housingových služeb dle lokalit

V primární lokalitě Poskytovatel zajistí příkon a chlazení odpovídající potřebám zapojované infrastruktury.

Připojení k elektrické energii bude realizováno redundantním provedením. Rackové stání, bude napájeno ze dvou nezávisle jištěných a, pomocí přídatných zdrojů napájení zálohovaných, okruhů. Má-li rackové stání uvedeno 2 nebo 4 napájecí připojení, bude polovina připojení zapojena do jednoho okruhu a zbylá polovina bude zapojena do druhého redundantního okruhu. V případě stání s 5 napájecími místy bude zapojení do nezávislých okruhů asymetrické – 3 připojení budou přivedena do jednoho okruhu a zbylá 2 do druhého okruhu.

Každá redundantní větev bude schopna potřebný příkon zajistit tak, aby bylo i v případě výpadku jedné z napájecích větví zajištěno napájení komponent. Je-li větev tvořena více napájecími konektory, bude zapojení technologií v racku provedeno tak, aby se příkon rozdělil pokud možno rovnoměrně mezi všechny napájecí body.

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Dostupnost služby	7x24x365
Odstranění vady kategorie A (vada způsobující výpadek informačního systému)	2 hodiny * Maximálně 1x za sledované období
Odstranění vady kategorie B (vada způsobující omezení provozu informačního systému)	10 hodin * Maximálně 3x za sledované období
Odstranění vady kategorie C (ostatní)	80 hodin

* Po překročení tohoto počtu, běží sankce okamžitě.

Tabulka 5 SLA parametry housingových služeb

2.2.2 Správa a provoz infrastruktury a Aplikace

Popis a požadavky

Poskytovatel zajistí správu prvků infrastruktury a Aplikace a jejich řádný provoz dle metodiky ITIL v3.

Infrastruktura k době podpisu smlouvy je tvořena existující infrastrukturou MS14+ a infrastrukturou potřebnou pro řádný chod MS21+. Ty zahrnují následující infrastrukturní vrstvy:

- Síťová infrastruktura
- HW infrastruktura
- SW infrastruktura (middleware)
- Bezpečnostní infrastruktura
- Infrastruktura podpůrných prvků (např. call centrum, ServiceDesk, monitoring, atp.)

Správou prvků infrastruktury a informačního systému se rozumí řádné zajištění:

- Uchovávání, verzování a zpřístupnění dokumentace ve správě Poskytovatele, včetně dokumentace jím vytvořené. Poskytovatel zpřístupní dokumentaci dle pokynů Objednatele.

- Uchovávání, verzování a zpřístupnění informací o konfiguračních jednotkách ve správě Poskytovatele a jejich konfiguracích. Poskytovatel zpřístupní informace dle pokynů Objednatele.
- Kontrolu dostupnosti nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW nebo HW. Analýzu dopadu jejich nasazení na provoz MS a zajišťování služeb. Poskytovatel po provedení analýzy dopadu obeznámí s jejími závěry Objednatele.
- Instalaci nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců SW nebo HW v návaznosti na schválení analýzy dopadu Objednatelem. Toto se týká pouze případů, kdy nasazení nesouvisí s aktuálně řešeným incidentem, který znemožňuje nebo omezuje řádný provoz a fungování Aplikace.
- Zajištění a provedení požadavků na konverzi⁴ pro MS2014+ a MS2021+ dohromady, změny nastavení, požadavky na nastavení

Rok	Počet konverzí
Do 2 let od startu ostrého pilotního provozu MS2021+	4 000/ročně
Od 2 let od startu ostrého pilotního provozu MS2021+	3 000/ročně

Tabulka 6 Počet konverzí v rámci služby Dočasný provoz

- Zajištění automatizovaného dohledu, dohled bude zajišťovat:
 - Měření a vyhodnocovat dostupnost Aplikace
 - Objednavatel dále po dohodě s Poskytovatelem určí rozsah a četnost těchto dohledových činností a také metodiku jejich provádění. Předpokládáme například sadu periodických testů pro měření doby odezvy Aplikace z lokality mimo HW platformu v požadované době provozu.
 - Výstupy z automatizovaného dohledu budou ukládány do ServiceDesk, kde budou evidovány pro potřeby provozní dokumentace. Výstupy budou dále sloužit pro vyhodnocení a následné stanovení kvality dané služby.

Na úrovni správy informačního systému je dále prováděno nasazení změn a nových verzí systému a jeho zálohování a archivace.

Provozem prvků infrastruktury a informačního systému se rozumí řádné zajištění jejich dostupnosti v parametrech definovaných požadavky zadání.

Poskytovatel je povinen v rámci správy a provozu zastřešit součinnost s technologickými vendory jednotlivých prvků a poskytnout jim okamžitou součinnost v rozsahu nutném pro bezodkladné plnění jejich povinností v rámci odstraňování incidentů a problémů.

Tyto činnosti jsou zajišťovány souborem procesů definovaných metodikou ITIL v3.

SLA jsou Poskytovateli počítány u úkonů, které spadají do jeho kompetence.

⁴ V tabulce je uveden maximální počet konverzí, který bude sdílen mezi obě úrovně podpory (tj. jak Poskytovatele, tak Provozovatele). Proces řízení požadavků na konverze probíhá dle kapitoly „Request fulfillment“

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Aktuálnost dokumentace	Při změně Infrastruktury či Aplikace Poskytovatel aktualizuje do 10 pracovních dnů veškerou dotčenou dokumentaci – pokud zadavatel neurčí jinak
Zpřístupnění dokumentace osobám stanoveným objednatel	Do 1 hodiny od předání požadavku Objednatel v rámci pracovních dní a pracovní doby
Zpřístupnění informací o konfiguračních jednotkách osobám stanoveným objednatel	Do 1 hodiny od předání požadavku Objednatel
Kontrolu dostupnosti nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců SW nebo HW	Do 5-ti pracovních dnů od jejich vydání
Analýza dopadu na stabilitu a bezpečnost při instalaci nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců SW nebo HW	Do 20-ti pracovních dnů od jejich vydání V rámci sledovaného období předložit Objednateli výstupy z provedené analýzy
Instalaci nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců SW nebo HW	Do 5-ti pracovních dnů od schválení analýzy dopadu Objednatel, pokud zadavatel nestanoví jinak.
Kontrola dostupnosti, analýza dopadu a instalace nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců SW nebo HW týkající se bezpečnosti	Bezodkladně ⁵
Servisní okno pro nasazení nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců SW nebo HW	23:00 – 04:00 každý den po předchozím oznámení a následném schválení ze strany objednavatele* *Objednatel smí v závislosti na povaze a náročnosti release nebo velkých technologických změn udělit výjimku a umožnit rozšíření servisního okna pro jednotlivé release.
Provedení požadavků na konverzi, změny nastavení, požadavky na nastavení	Do 5 pracovních dní, pokud nebude dohoda s Objednatel jiná.
Automatizovaný dohled	Bude zajišťován minimálně v rozsahu 1x za 5 minut v režimu 24x7x365

Tabulka 7 SLA parametry služby Dočasný provoz

⁵ Konkrétní rozsah a termíny budou uvedeny v rámci bezpečnostní dokumentace. Termíny budou nastaveny v souladu s požadavky KII.

Aplikace (MS14+ a MS21+)					
Pracovní doba (21*16 = 336 hodin)			Mimo pracovní dobu (21*4 + 9*19 = 234 hodin)		
Čas	Maximální doba jednoho výpadku (max. 2x za sledované období)	Minimální dostupnost [%]	Čas	Maximální doba jednoho výpadku (max. 3x za sledované období)	Minimální dostupnost [%]
Pracovní den 06:00 – 22:00	2,5 hodiny	98,5	Pracovní den 04:00 – 06:00 22:00 – 23:00 Mimo pracovní den 04:00 - 23:00	8 hodin	90,0
Lhůty při vyřizování incidentu		Lhůty při řešení incidentu v rámci pracovní doby			
Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení		Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C	
40 min		2 hodiny	10 hodin	80 hodin	
Infrastruktura					
Pracovní doba (21*16 = 336 hodin)			Mimo pracovní dobu (21*4 + 9*19 = 234 hodin)		
Čas	Maximální doba jednoho výpadku (max. 2x za sledované období)	Minimální dostupnost [%]	Čas	Maximální doba jednoho výpadku (max. 3x za sledované období)	Minimální dostupnost [%]
Pracovní den 06:00 – 22:00	2 hodiny	99,0	Pracovní den 04:00 – 06:00 22:00 – 23:00 Mimo pracovní den 04:00 – 23:00	7 hodin	91,0
Lhůty při vyřizování incidentu		Lhůty při řešení incidentu			
Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení		Kategorie A (max. 1 za sledované období)	Kategorie B (max. 3 za sledované období)	Kategorie C	
40 min		2 hodiny	10 hodin	80 hodin	

Tabulka 8 SLA parametry Aplikace a Infrastruktury

Sledovaným obdobím se rozumí kalendářní měsíc. Pro kalkulaci byl vybrán měsíc s 30 dny, z toho 21 dní pracovních a 9 nepracovních. Celkem se tedy jedná o 720 hodin, z toho 336 v rámci pracovní doby, 234 v rámci nepracovní doby a 150 v rámci pravidelných denních servisních oken (30*5 = 150 hodin).

Výpadkem se rozumí neplánovaný či neohlášený stav infrastruktury a Aplikace, kdy se není možné se přihlásit uživatelským účtem do Aplikace, nebo nejsou přístupné vstupní portály Aplikace.

Plánovaná odstávka je doba, kdy bude Infrastruktura či Aplikace uvedena do stavu mimo provoz. Plánovaná odstávka musí být projednána a schválena Objednatelem nejméně 14 dní před odstavením Infrastruktury a Aplikace. Do plánovaných odstávek nebo servisních oken se nepočítají časy výpadků Infrastruktury a Aplikace způsobené chybou pracovníků Poskytovatele, incidentem nebo havárií.

Servisní okno je čas vymezený pro provádění servisních činností, údržby, profylaxe, zálohování a dalších činností, které neumožňují běžný provoz Infrastruktury a Aplikace. V rámci Infrastruktury a Aplikace jsou rozlišena následující servisní okna:

- v čase **00:00 až 05:00** každý den.
- v čase **od soboty 18:00 do neděle 08:00 každý 1. víkend v měsíci**, využití tohoto času je podmíněno souhlasem Objednatele a uveřejněním oznámení na veřejné uživatelské části Aplikace.

Plánovaná schválená odstávka ani servisní okno se nezapočítávají do dostupnosti systému.

Nasazování oprav:

- U vady typu A bude opravný balíček nasazen nejpozději v nejbližším servisním okně (každý den mezi 0:00 - 5:00) nebo neodkladně po dohodě mezi objednavatelem a poskytovatelem.
- U vad typu B a C bude opravný balíček nasazen na produkční a referenční prostředí v nejbližší aktualizací instalaci, nejpozději však do 1 týdne od vyřešení. Pokud nebude dohoda s objednavatelem jiná.

Lhůty pro vyřízení či řešení incidentu, vady, požadavků na nastavení a další lhůty v rámci SLA, které jsou uvedeny v hodinách či minutách, jsou počítány z uvedené pracovní doby pro daný den.

Pokud jsou lhůty uvedené v pracovních dnech, je myšlen každý kalendářní den v roce mimo dnů víkendu (sobota, neděle), státních svátků a ostatních svátků (dle definice zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů).

Pokud si z objektivních důvodů, nezávislých na Poskytovateli, oprava identifikované vady vyžádá delší časový úsek, než je stanoven v SLA parametrech, či způsobí vznik jiné vady, bude k tomuto ze strany Správce přihlíženo v rámci měsíčního vyhodnocení parametrů plnění.

Poskytovatel musí prokázat, že nemohl při procesu opravy vady postupovat jinak (tj. musí prokázat, že postupoval v režimu „best effort“).

2.2.3 Uživatelská podpora

Popis a požadavky

Poskytovatel zajistí uživatelskou podporu zahrnující:

- Zodpovídání uživatelských dotazů týkajících se ovládání a funkčnosti Aplikace. Uživatelské dotazy budou zodpovídány na základě informací obsažených v:
 - uživatelských příručkách,
 - interní znalostní bázi.
- V případě, že bude dotaz vyřešen ihned telefonicky při jeho přijetí, musí Poskytovatel takovýto dotaz v zjednodušené podobě zaznamenat do ServiceDesku. Bude-li to možné, bude Poskytovatel odpovídat uživatelům výhradně prostřednictvím ServiceDesku.
- Uživatelské dotazy budou moci být přijímány prostřednictvím
 - bezplatné telefonní linky (bezplatné pro uživatele z ČR), služba bude poskytována v českém jazyce.
 - ServiceDesku a e-mailové adresy. Služba bude poskytována v českém a polském jazyce.
- Publikování FAQ. Poskytovatel na měsíční bázi uveřejní v uživatelské sekci MS odpovědi na 20 nejčastěji kladených otázek.

SLA parametry – individuální

Parametr	Hodnota
Doba poskytování uživatelské podpory	5x10 – od 8:00 do 18:00 - každý kalendářní den v roce mimo dnů víkendu (sobota, neděle), státních svátků a ostatních svátků (dle definice zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů).
Plnění požadavku – odpověď na dotaz uživatele, pro který existuje standardizovaná odpověď v znalostní bázi nebo jej lze odpovědět na základě informací obsažených v uživatelských příručkách	Do 60 minut od přijetí požadavku na uživatelskou podporu nebo od přijetí telefonického hovoru. Tato lhůta je počítaná vždy pouze pro prvních 5 požadavků v pořadí ke zpracování. Tj. pokud uživatelská podpora přijme souběžně 6 požadavků, bude lhůta pro 6. v pořadí počítaná až od momentu vyřešení některého z prvních 5.
Doplnění znalostní báze o vybrané nové unifikované odpovědi na uživatelské dotazy a poskytnutí odpovědí uživatelům pro dotazy, pro které neexistuje standardizovaná odpověď v znalostní bázi nebo je nelze odpovědět na základě informací obsažených v uživatelských příručkách	1x za vyhodnocovací období
Publikování FAQ dle zkušeností ze sledovaného období	Aktualizace proběhne do 5 pracovního dne následujícího měsíce.

Tabulka 9 SLA parametry služby Uživatelská podpora

2.2.4 Předání provozu

Popis a požadavky

Poskytovatel musí v rámci služby řízeného předání provozu:

- Připravit detailní scénář:
 - Přesunu technického a systémového prostředí, které je v majetku Objednatele. Tento scénář musí zahrnovat podrobný postup demontáže infrastrukturních prvků a jejich opakovaného složení a aktivace v nové lokalitě. Poskytovatel zajistí, že po předání systému bude systém ve stavu umožňujícím řádný provoz. Scénář musí být zpracován v takové míře detailu, že Objednatel nebo jím stanovený subjekt, nebude k přesunu infrastruktury potřebovat žádné další informace.
 - Předání provozu infrastruktury, který musí zahrnovat: předání know-how novému poskytovateli této služby (včetně možnosti stínování provozu novým zajišťovatelem), předání všech aktiv v podobě, v jaké vznikla v průběhu provozu (včetně provozních záznamů), podporu Poskytovatele novému poskytovateli služby. Scénář musí zajistit, že po předání provozu HW infrastruktury bude systém ve stavu umožňujícím řádný provoz.
- Součástí scénáře musí být i scénář zajišťující přenos a konzistenci:
 - dat a veškerých záloh, které byly vytvořeny v rámci běžného provozu informačního systému a podpůrných provozních nástrojů;
 - záznamů vytvořených v souvislosti s provozem informačního systému a podpůrných provozních nástrojů.
- Předat provozní dokumentaci podpůrných provozních nástrojů, která musí obsahovat alespoň:
 - dokumentaci konfigurace a parametrizace nástrojů;
 - dokumentaci integračních vazeb na okolní nástroje;
 - mechanismy parametrizace nástrojů;
 - popis provozního zajištění nástrojů.
- Veškerá data a informace vzniklé v průběhu provozu systému a podpůrných provozních nástrojů budou Poskytovatelem předána v podobě, v jaké byla vytvářena a ukládána při provozu (jinými slovy: nebudou prováděny žádné exporty a převody dat a informací, předává se funkční systém s plným datovým obsahem).
- Poskytovatel se bude účastnit pracovních jednání se Zadavatelem a novým poskytovatelem služeb za účelem konzultace a případného doplnění scénářů předání provozu. Rozsah poskytované součinnosti je stanoven ve výši 20 člověkodní.
- V rámci ukončení služeb budou provedeny veškeré činnosti a předány veškeré náležitosti, definované schváleným scénářem. Poskytovatel musí zajistit dohled nad řádným naplňováním scénáře a jakékoliv odchylky od něj bezprostředně hlásit Zadavateli.
- Poskytovatel umožní Zadavateli přesunout technické a systémové prostředí do nových prostor, tj. zajistí přístup k prostředkům a umožní jejich přesun. Přesun systému do jiných prostor (datových center) zajišťuje a hradí Zadavatel.
- Poskytovatel zpracuje předávací protokoly pro veškerá předávaná aktiva.

Provedením této služby (předání provozu) přestává Poskytovatel zajišťovat housingové služby.

SLA parametry

Parametr	Hodnota
Předání scénáře předání provozu	20 pracovních dnů od výzvy Zadavatele k zahájení služby
Zpracování případných připomínek Zadavatele	5 pracovních dnů od předání připomínek

Tabulka 10 SLA parametry služby Předání provozu

3 Servis a rozvoj Aplikace

Služby servisu a rozvoje Aplikace se týkají jen té části, jež byla vyvinuta nad standardizovanými infrastrukturními prvky, na nichž jsou MS14+ a MS21+ založeny a k nimž MMR disponuje zdrojovými kódy s oprávněním změn.

Ta část MS14+, pro níž MMR poptává služby servisu a rozvoje MS14+ je v tomto dokumentu nazvána jako „**Aplikace MS14+**“ a je zvýrazněna na schématu architektury celého informačního systému MS14+ uvedeném v dokumentaci Architektura MS2014+⁶ Technickou podporu s definovanými SLA parametry pro standardizované SW a HW produkty, na kterých je MS14+ založen (viz modře označené komponenty/architektonické stavební bloky), zajistí MMR a tato technická podpora pro standardizované produkty tak není předmětem Smlouvy.

Ta část MS21+, pro níž MMR poptává služby servisu a rozvoje MS21+ je v tomto dokumentu nazvána jako „**Aplikace MS21+**“. Pokud bude MS21+ vytvořen:

- Z kopie MS14+ (viz dále), bude vytvořen nad standardizovanými SW a HW produkty (viz modře označené komponenty/architektonické stavební bloky na schématu architektury celého informačního systému MS14+);
- Zcela nově (viz dále), bude vytvořen nad standardizovanými SW a HW produkty dle nabídky Poskytovatele (musí být splněna podmínka, jaké komponenty řešení může Poskytovatel označit jako standardizované SW a HW produkty – viz Technická specifikace MS21+).

Správce MS14+ a MS21+ poskytne ke dni podpisu smlouvy aktuální dokumentaci k systému MS14+. Pokud bude podpis učiněn v procesu nasazování nového releasu MS14+, bude tak učiněno ihned po vypracování a předání dokumentace Původním dodavatelem MS14+.

Veškeré služby dle Smlouvy budou zaznamenávány prostřednictvím aplikací ServiceDesk, (aktuálně je Aplikace ServiceDesk pro MS14+ provozována Původním dodavatelem MS14+).

Pokud se tato Smlouva odkazuje na konkrétní nástroje či infrastrukturní prostředky (např. nástroj ServiceDesk), může v průběhu jejího plnění dojít ke změně těchto nástrojů či infrastrukturních prostředků či osoby, která je provozuje. Předmět činnosti Poskytovatele vymezený v rámci popisu Služeb se tím však nemění (výměnou nástroje ServiceDesk se nijak nemění povinnost Poskytovatele používat ten systém ServiceDesku, který bude určen ze strany Správce MS14+ a MS21+).

Poskytovatel musí služby zajišťovat v souladu s metodikou ITIL v3.

Objednatel upozorňuje, že se na MMR budou vztahovat povinnosti příjemce finanční podpory s ohledem na žádost o finanční podporu na projekt financovaný z fondů EU. Poskytovatel může investiční majetek MMR v podobě MS14+ a MS21+ či jejich jednotlivých částí/komponent zhodnocovat, nesmí ho

⁶ Schéma znázorňuje vztah mezi jednotlivými IS MS14+ a Aplikací MS14+ a ohraničuje, které části jsou předmětem plnění Smlouvy u služeb servisu a rozvoje.

znehodnocovat či jinak poškozovat, účel použití MS14+ a MS21+ musí zůstat stejný, musí být zachována povinná publicita, a to minimálně do konce doby udržitelnosti projektu.

3.1 Zpracování metodické dokumentace

Popis služby

Poskytovatel je povinen zpracovat dokumentaci postupů Poskytovatele při zajištění Služeb servisu a rozvoje MS14+ a MS21+ (dále jen „**postupové manuály**“). Poskytovatel je povinen předložit postupové manuály k akceptaci (schválení) Správci MS14+ a MS21+ z pohledu dodržení obvyklých standardů, požadovaného rozsahu a detailu postupových manuálů, a to vše tak, aby byly dodrženy podmínky a termíny stanovené Smlouvou.

Po schválení postupových manuálů Správcem MS14+ a MS21+ zanesou Poskytovatel definici svých procesů do Aplikace ServiceDesk MS21+, a to buď sám uživatelským nastavením příslušného nástroje ServiceDesk MS21+ nebo Správce MS14+ a MS21+ zajistí pro Poskytovatele nezbytnou součinnost provozovatele ServiceDesk MS21+ tam, kde je vyžadován administrátorský/programátorský zásah provozovatele ServiceDesk MS21+. Bez nastavení procesů Poskytovatele v aplikaci ServiceDesk MS21+ není možné zahájit poskytování služeb servisu a rozvoje.

Správce MS14+ a MS21+ rovněž zajistí pro Poskytovatele přístupová oprávnění do ServiceDesk MS21+ v rozsahu nezbytném pro uživatelské ovládání/používání těchto procesů a vkládání požadovaných hodnot do ServiceDesk MS21+ vznikajících v souvislosti s činností Poskytovatele.

Postupy/procesy Poskytovatele, jež budou implementovány do nástroje ServiceDesk, musí splňovat následující pravidla daná standardem:

- Návrh postupů musí odpovídat mezinárodně uznávanému standardu ITILv3 nebo vyšší.
- Návrh postupů musí respektovat rozdělení pravomocí a odpovědností stanovené v kapitole 2.
- Návrh postupů musí obsahovat mechanismy pro řízení administrace rozvojových celků (Release management), stanovování jejich harmonogramu a obsahu, rolí a odpovědností na úrovni konkrétních subjektů zapojených do servisu a rozvoje MS2014+/MS2021+
- Návrh postupů musí umožnit jednoznačnou implementaci definovaných procesů formou detailní analýzy konkrétního požadavku, kterou zpracuje Poskytovatel a která bude zahrnovat zejm.:
 - Popis workflow;
 - Definice konfiguračních položek;
 - Stanovení rolí a funkcí;
 - Popis vlastního procesu.

Návrh postupů musí ve své obrazové části využívat některý z běžných standardů pro tvorbu diagramu (např. BPMN). Minimální rozsah je uveden na příkladu flowchartu pro kategorizaci požadavku níže.

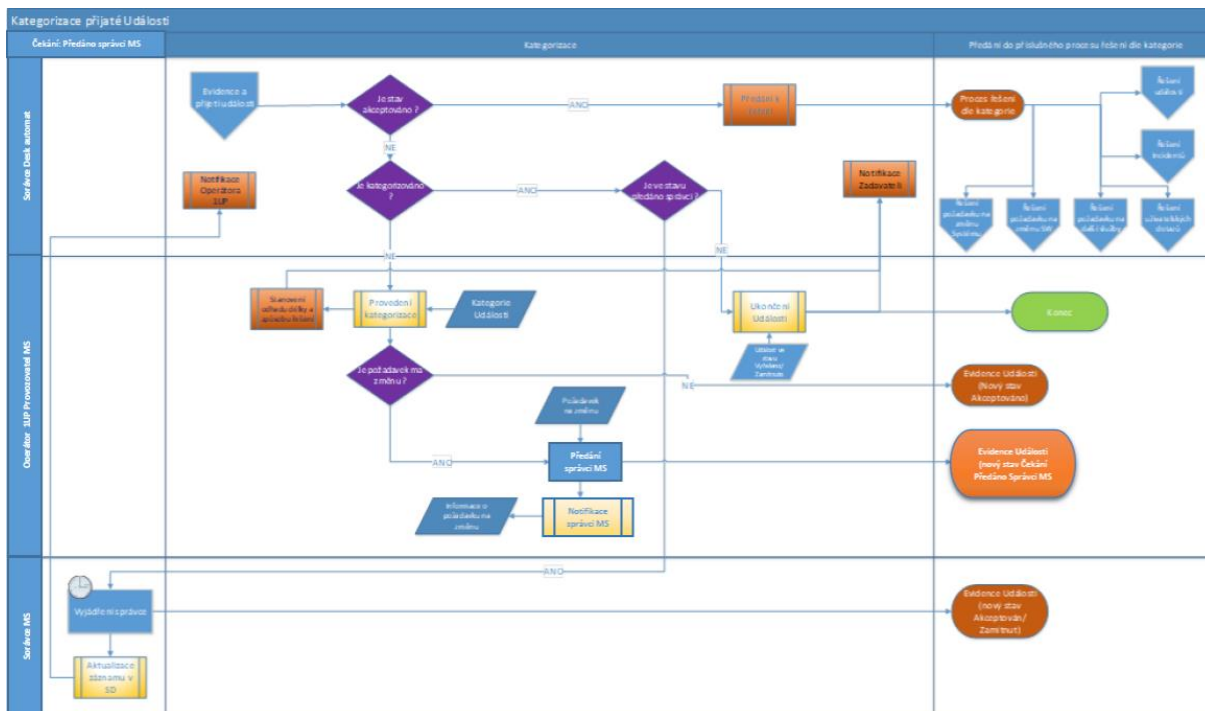


Schéma 3 Kategorizace přijaté Události

Ostatní dokumenty nutné pro zahájení služeb servisu a rozvoje

Poskytovatel dále zpracuje a předá správci MS14+ a MS21+ ke schválení následující dokumentace procesů spojených s řízením vývoje a nasazování opravných a změnových balíčků Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+:

- Správa zdrojového kódu;
- Seznam vývojových nástrojů;
- Kontrola kvality kódu;
- Správa změn;
- Správa konfigurací;
- Správa nasazení, vč. instalačních příruček pro Provozovatele MS14+ a MS21+ (VZ na provoz MS14+ a MS21+ bude zadána v budoucnu).

Metriky služby (SLA)

Služba bude provedena v termínu stanoveném Smlouvou.

Akceptace postupových manuálů Správcem MS14+ a MS21+ je podmínkou pro zahájení poskytování služeb s průběžným a výkonovým plněním.

Vyhodnocení služby

O poskytnutí služby zpracování dokumentace bude připraven Poskytovatelem Protokol o akceptaci zpracovaných postupových manuálů a dokumentace procesů, který bude obsahovat informaci o přesném datu a čase akceptace postupových manuálů a dalších dokumentů, jak je uvedeno shora.

3.2 Servis Aplikace

Popis a požadavky

Poskytovatel bude zajišťovat služby servisu v případě zjištěných vad/požadavků pro Aplikace MS14+ a MS21+, a to následovně:

- Pro MS14+ budou služby servisu zajišťovány na základě výzvy Objednatele, nejdříve po akceptaci postupových manuálů v rámci služby zpracování metodické dokumentace;
- Pro MS21+ budou služby servisu zajišťovány na základě výzvy Objednatele učiněné na základě schválení Dohody o partnerství a operačních programů ze strany Evropské komise.

Pro zajištění služeb servisu je Poskytovatel povinen využívat a aktualizovat dokumentační základnu MS14+ a MS21+, jež je tvořena standardní dokumentací popisující Aplikaci MS14+ a MS21+ a jednotlivé standardizované SW a HW produkty, na nichž jsou MS14+ a MS21+ založeny, v míře detailu dostatečném pro předání Aplikací MS14+ a MS21+ k servisu 3. osobě, tj. subjektu odlišnému od autora původního SW, přičemž tato 3. osoba převezme smluvně vymezenou odpovědnost za servis.

3.2.1 Incident management

Vadou (incidentem) je pro účely Smlouvy myšlen jakýkoliv nedostatek Aplikace MS14+ nebo Aplikace MS21+ způsobený chybným návrhem, nevhodným či nedokonalým provedením, který může ovlivnit funkční způsobilost Aplikace MS14+ nebo Aplikace MS21+ s ohledem na požadavky:

- Platných právních předpisů;
- Pro Aplikaci MS21+
 - Jednotného národního rámce pravidel a postupů v rámci EU fondu pro programové období 2021-2027 (JNR);
 - Technické specifikace MS21+;
- Pro Aplikaci MS14+
 - Jednotného metodického prostředí (JMP);
 - Dokumentace Detail Design a uživatelské příručky systému

Vadou je stav, který je změnou proti původnímu zadání/stavu a zároveň není požadovaný novým vývojem/rozvojem.

Poskytovatel bude od zahájení služeb servisu odstraňovat veškeré vady Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ ve lhůtách dle kategorií vad (A, B, C) a závažnosti dopadu vad (I, II, III), a to v rámci pevné a úplné ceny za služby servisu dle Smlouvy. Poskytovatel musí zajistit 3. úroveň podpory (L3) u Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ spočívající v záruční i pozáruční opravě zjištěných vad, a to v rozsahu odpovědností definovaných následujícím schématem a jeho popisem.

Technická podpora a údržba celku MS14+ a MS21+ je zajištěna součinností vícero subjektů. Tyto subjekty jsou či budou smluvně vázány MMR jako Správci MS14+ a MS21+. MMR tak vždy smluvně zajistí potřebnou součinnost všech subjektů podílejících se na technické podpoře a údržbě MS14+ a MS21+ tak, aby byly dodrženy SLA parametry systému jako celku.

Poskytovatel bude při plnění předmětu Smlouvy postupovat v úzké součinnosti s Provozovatelem MS14+ a MS21+, který bude poskytovat služby provozu MS14+ a MS21+ dle katalogu služeb. Pokud je v následujícím textu popsána odpovědnost/součinnost Provozovatele MS14+ a MS21+, **plní tuto roli po dobu dočasného provozu MS14+ a MS21+** (více viz kapitola 1) **Poskytovatel**.

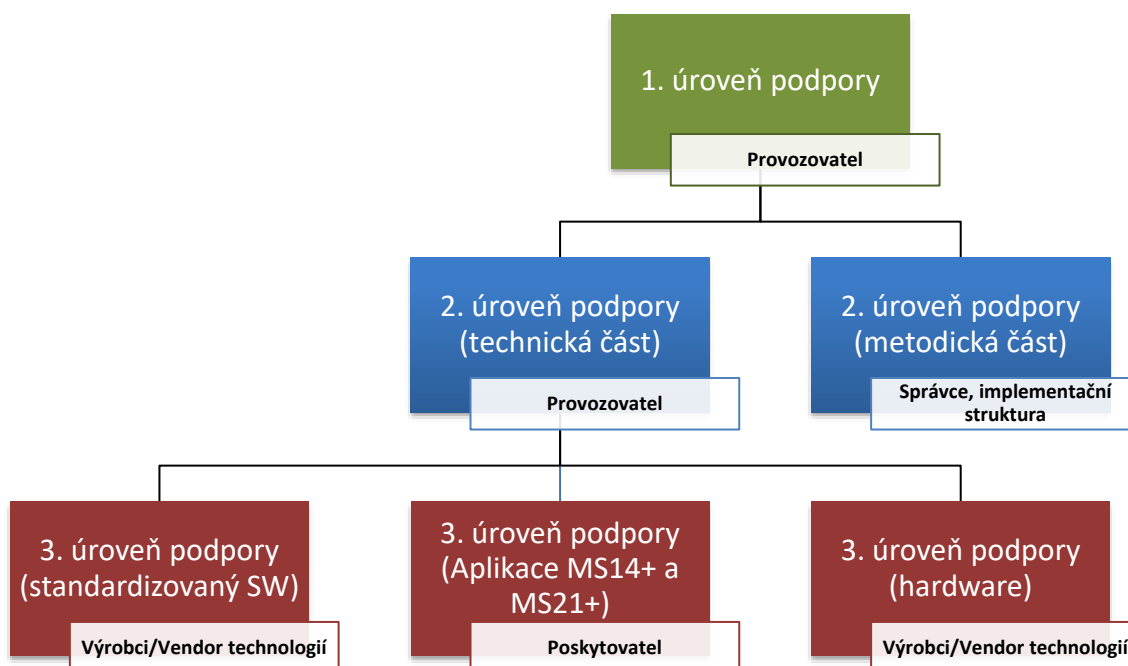


Schéma 4 Úrovně podpory Aplikace MS14+ a MS21+

Role subjektu při poskytování technické podpory	Popis role subjektu v provozním modelu MS14+ a MS21+
Provozovatel MS14+ a MS21+ (bude vybrán v budoucnu)⁷	<p>Zajišťuje službu jednotného kontaktního místa pro MS14+, službu jednotného kontaktního místa pro MS21+ a přímou podporu uživatelů systému (v rámci 1. úrovně podpory). Provozovatel dále zajišťuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Technickou část 2. úrovně podpory spočívající zejména v: <ul style="list-style-type: none"> ○ Řešení nestandardních a poruchových stavů/incidentů a požadavků v denním provozu, předaných z 1. úrovně podpory, tj. odstraňování incidentů na úrovni provozu systému (chyb provozu, chyb, které lze odstranit změnou konfigurace řešení, a to dle popsaných scénářů a provozních směrnic). ○ Vedení konfigurační databáze celého systému a prostředí MS14+ a MS21+. ○ Komunikace s 3. úrovní podpory za účelem odstranění vad vyžadujících servisní zásah 3. úrovně podpory u SW a HW komponent (tj. i Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+). ○ Zpřístupnění provozního prostředí pro Poskytovatele při uplatnění záručního a pozáručního odstranění vad iniciovaného ze strany Správce MS14+ a MS21+. ○ Aktualizaci provozního prostředí, řízení změn a release management. ○ Podpoře při rozvoji MS14+ a MS21+.
MMR jako Správce MS14+ a MS21+	<p>Společně s příslušnými pracovníky implementační struktury zajišťuje metodickou část 2. úrovně podpory spočívající zejména v odpovědích na dotazy vyžadující pokročilý výklad Jednotného národního rámce pravidel a postupů v rámci EU fondu pro programové období 2021-2027 (JNR) pro MS21+ a/nebo Jednotného metodického rámce (JMR) pro MS14+ a souvisejících implementačních pravidel. Provádí posouzení žádostí o změnu funkcionality, schvaluje změnová řízení a podílí se na testování. Provádí dohledové činnosti nad všemi subjekty zapojenými do správy MS14+ a MS21+.</p>

⁷ Do okamžiku výběru Provozovatele MS14+ a MS21+ zastává tuto roli v rámci dočasného provozu Poskytovatel.

Dodavatel 3. úrovně podpory MS14+ a MS21+ (tj. Poskytovatel)	Dodavatel 3. úrovně podpory Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ (tj. Poskytovatel) zajišťuje na základě eskalací z 1. a 2. úrovně podpory a na základě vlastní diagnostické činnosti opravu zjištěných vad, a to samostatně či v součinnosti s poskytovateli 3. úrovně podpory standardizovaných SW a HW produktů. Poskytovatel zajišťuje zejména: <ul style="list-style-type: none"> • Prověření a návrh řešení incidentu (tj. vady), poskytnutí opravného SW balíčku Aplikace MS14+ a/nebo Aplikace MS21+ v definovaném SLA; • Poskytnutí poradenství pro řešení SW vad v definovaném SLA; • Prověření, návrh řešení a řešení konfiguračních problémů Aplikace MS14+ a/nebo Aplikace MS21+; • Řešení SW problémů Aplikace MS14+ a/nebo Aplikace MS21+. Poskytovatel zároveň koordinuje na základě rozboru a popisu příčin zjištěné vady činnost všech poskytovatelů 3. úrovně podpory tak, aby byl celek MS14+ a/nebo MS21+ funkční.
Dodavatelé standardizovaných SW a HW produktů	Zajišťují na základě smluvního vztahu s MMR a dle podmínek příslušného produktu podporu technickou podporu standardizovaných SW a HW produktů, na nichž jsou MS14+ a MS21+ založeny (tj. maintenance licencí, opravy zjištěných vad, poskytování patchů a hotfixů atp.).

Tabulka 11 Role subjektů - úrovně podpory

Poskytovatel bude v rámci služeb servisu (tj. zajištění 3. úrovně podpory Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+) zajišťovat následující činnosti:

- Diagnostiku Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ s ohledem na identifikaci vad;
- Odstraňování identifikovaných vad v Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+.

Služba bude poskytována nepřetržitě od okamžiku zahájení poskytování služeb servisu (viz dále). Veškeré úkony Poskytovatele prováděné v souvislosti se službami servisu budou zaznamenány v nástroji ServiceDesk.

Zajišťování diagnostiky s ohledem na identifikaci vad

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

- Na pokyn Správce MS14+ a MS21+ nebo Provozovatele MS14+ a MS21+ v případě, že provozní informace indikují chybové stavy, možné nedostatky nebo zhoršení jeho běžných výkonových charakteristik. Identifikované vady budou na Poskytovatele eskalovány prostřednictvím nástroje ServiceDesk. Poskytovatel nebude provozovat vlastní dohledové/monitorovací nástroje nad infrastrukturou MS14+ a MS21+;
- Na základě nestandardních nebo od normálu se odchylojících provozních ukazatelů (s využitím napojení Poskytovatele na monitorovací nástroje MS14+ a MS21+ – viz dále);
- Poskytovatelem proaktivně na základě vlastní diagnostické činnosti – Poskytovatel může provádět v rámci diagnostických činností kontrolu dostupnosti dodávaných komponent (s využitím napojení Poskytovatele na monitorovací nástroj MS14+ a MS21+ – viz dále).

Monitoring provozních, výkonnostních a bezpečnostních logů je v kompetenci Provozovatele MS14+ a MS21+, který nejen reaktivně, ale i proaktivně eskaluje události na 3. úroveň podpory – tj. Poskytovatele. Co má být předmětem eskalace, může Poskytovatel definovat ve svých postupových manuálech, které pro Aplikaci MS14+ a Aplikaci MS21+ vytvoří a podle kterých Provozovatel MS14+ a MS21+ závazně postupuje.

Pro diagnostiku může Poskytovatel využívat zejména následující zdroje informací, jež budou Poskytovateli předávány Provozovatelem MS14+ a MS21+ (viz sloupec „Způsob přístupu“):⁸

⁸ Chybová hlášení technologických prvků (např. databáze) jsou zaznamenány ve výše uvedených lozích (tj. např. chybové hlášení vzniklé chybným voláním databáze) a tak k nim Poskytovatel získá přístup.

Zdroj	Stručná charakteristika	Způsob přístupu Poskytovatele ke zdroji informací
Auditní záznamy	Informace o chování uživatelů v systému	Skrze aplikační formuláře dostupné v rámci administrátorského přístupu (viz předaný přístup pro roli nejvyššího administrátora v rámci Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+).
Záznamy elektronických úkonů	Informace o provedených elektronických úkonech	
Aplikační log	Informace o chování příslušné aplikační služby na straně serveru	Skrze webovou konzoli centrálního monitoringu (viz dále).
Klientské chybové hlášky	Informace o chování Aplikace na straně klienta	Skrze hlášení od uživatelů předané skrze email nebo ServiceDesk.
Systémový log	Informace o chování komponenty z pohledu operačního systému	Skrze webovou konzoli centrálního monitoringu (viz dále).
Crash dump log	Opis paměti procesu aplikačního serveru	Předání ve formě systémového dump souboru generovaného OS v rámci součinnosti Provozovatele MS14+ a MS21+.
Specializované servisní nástroje Poskytovatele	Vlastní specializované servisní nástroje, které vytěžují další informace o chování dané komponenty systému. V tuto chvíli není nasazen v rámci MS14+ a MS21+ žádný nativní servisní nástroj. Poskytovatel však může instalaci servisního nástroje požadovat.	-

Tabulka 12 Zdroje informací

Požadavek na využití výše uvedených zdrojů informací může Poskytovatel kdykoliv předat na Správce MS14+ a MS21+, který požadavek zajistí v souladu s uzavřenou smlouvou s Provozovatelem MS14+ a MS21+ (bude uzavřena v budoucnu).

Pro přímý přístup k aplikačním logům může Poskytovatel využít vzdálený přístup prostřednictvím webové konzole monitorovacího nástroje Provozovatele. Tento přístup Poskytovatel získá na základě žádosti prostřednictvím Správce MS14+ a MS21+. Součástí žádosti Poskytovatele musí být i definice rozsahu informací, ke kterým chce Poskytovatel přistupovat.

Napojení Poskytovatele do monitorovacího nástroje Provozovatele bude realizováno skrze nativní konektor (agenta), jež bude kompatibilní s aplikací Poskytovatele. Příp. může Poskytovatel vytvořit pro monitorovací nástroj konektor vlastní. Definice metrik a způsobu sběru dat pak poskytuje Poskytovatel typicky prostřednictvím vlastního Management packu. Standardní parametry pro monitoring, jež si může Poskytovatel dle svých postupů a metodik nastavit, pak zahrnují zejména:

- Předávat pouze relevantní záznamy (filtrování a selekce);
- Proaktivní periodická kontrola dostupnosti jednotlivých komponent Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+;
- Proaktivní periodická kontrola funkčnosti jednotlivých komponent Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+;
- Kategorizace předávaných záznamů.

Poskytovatel může (ale nemusí) po Správci MS14+ a MS21+ rovněž požadovat instalaci vlastního specializovaného servisního nástroje/rozhraní Poskytovatele do prostředí MS14+ a MS21+, který v případě potřeby ladění a debugu Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ sestaví tzv. Dump Log (dále jen „**servisní nástroj Poskytovatele**“), ke kterému Poskytovatel bude mít přístup.

Servisní nástroj Poskytovatele může mít podobu integrální komponenty dodávaného řešení Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ nebo samostatné Aplikace či addonu k Aplikaci MS14+ a Aplikaci MS21+. V případě, že se bude jednat o nedílnou součást dodávaného řešení Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+, bude v rámci testování na DEV prostředí (tj. před implementací do TEST, REF a PROD) servisní nástroj Poskytovatele otestován z pohledu bezpečnosti a stability s danou verzí Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ jako celku. V případě, že se bude jednat o samostatnou komponentu, bude i tato testována na DEV z pohledu bezpečnosti a stability, než bude zpřístupněna na dalších prostředích. Pokud bude Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ (nebo její součást – v tomto případě servisní nástroj) nebo servisní nástroj v podobě samostatné Aplikace vykazovat bezpečnostní problémy nebo narušovat stabilitu systému, bude dotčená instalace servisního nástroje spolu s odůvodňujícím komentářem Provozovatelem MS14+ a MS21+ ukončena.

Servisní nástroj Poskytovatele instaluje Provozovatel MS14+ a MS21+ na základě předané instalační dokumentace do prostředí/infrastruktury MS14+ a MS21+. Poskytovatel musí jako součást instalační dokumentace servisního nástroje dodat Správci MS14+ a MS21+:

- Instalační soubory příslušného servisního nástroje Poskytovatele ve formě instalačního balíčku pro danou platformu (Microsoft Windows, Linux, IBM AIX atp.).
- Licenční ujednání, ze kterého vyplyne právo Provozovatele MS14+ a MS21+ instalovat tento servisní nástroj Poskytovatele do prostředí MS14+ a MS21+.
- Instalační příručku, která bude popisovat instalační kroky pro úspěšnou instalaci do prostředí MS14+ a MS21+.
- Parametry servisního nástroje Poskytovatele, pro konfiguraci DUMP logu tak, aby log obsahoval nezbytné údaje pro následnou analýzu ze strany Poskytovatele.

Instalaci servisního nástroje Poskytovatele zajistí Provozovatel MS14+ a MS21+ až po provedení funkčních a bezpečnostních testů a následně v rámci součinnosti bude Provozovatel MS14+ a MS21+ zajišťovat předávání výstupů z toho nástroje Poskytovateli.

Odstraňování identifikovaných vad v Aplikaci MS14+ a Aplikaci MS21+

Odstraňování identifikovaných vad bude prováděno Poskytovatelem v součinnosti se subjekty, které zajišťují 3. úroveň podpory standardizovaných SW a HW produktů (tj. servisní podporu těchto standardizovaných SW produktů) pro jednotlivé dodané standardizované SW a HW prvky řešení celku MS14+ a MS21+. Úkolem Poskytovatele je:

- **Prověřit a detailně charakterizovat vadu.** Poskytovatel je povinen identifikovat samostatně, příp. s podporou standardizovaných SW produktů využitých v MS14+ a MS21+ zdroj/příčinu vady a tuto skutečnost uvést v ServiceDesk. Na Poskytovatele budou eskalovány všechny zjištěné vady zjištěné na celku MS14+ a MS21+ (s výjimkou vad jednoznačně identifikovaných ze strany provozovatele MS14+ a MS21+ na HW a síťové infrastruktuře, jež odstraní Provozovatel MS14+ a MS21+ v rámci své odpovědnosti).
- **Zpracovat a prezentovat Objednateli návrh na odstranění vad**, vč. nutné součinnosti dalších subjektů zajišťujících podporu MS14+ a MS21+ (např. podpory standardizovaných SW a HW produktů), a to formou adresných úkolů na tyto subjekty, souslednosti a termínů jejich realizace dle uzavřených SLA.

- **Odstranit vadu v Aplikaci MS14+ a Aplikaci MS21+.** V případě vad, které jsou pokryty servisní podporou standardizovaných SW či HW produktů bude Poskytovatel servisu Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ koordinovat činnost subjektů zajišťujících odstraňování vad v rámci 3. úrovně podpory těchto standardizovaných SW či HW produktů. Stejně tak bude Poskytovatel koordinovat servisní podporu standardizovaných SW či HW v případě, kdy je pro odstranění vady v aplikaci MS14+ a MS21+ potřeba zajistit servisní podporu standardizovaných SW či HW.
- **Poskytovat informace o průběhu odstraňování vad** prostřednictvím nástroje ServiceDesk.
- **Prezentovat Objednateli souhrnné informace o odstranění vad** a průběžně upravovat/aktualizovat dokumentační základnu MS14+ a MS21+ s ohledem na dopady odstraněných vad do dokumentace MS14+ a MS21+.

Postup řešení životního cyklu odstranění zjištěné vady je uveden v následujícím schématu a tabulce. SLA jsou Poskytovateli počítány u úkonů, které spadají do jeho kompetence.

Pokud si z objektivních důvodů, nezávislých na Poskytovateli, oprava identifikované vady vyžádá delší časový úsek, než je stanoven v SLA parametrech, či způsobí vznik jiné vady, bude k tomuto ze strany Správce přihlíženo v rámci měsíčního vyhodnocení parametrů plnění. Poskytovatel musí prokázat, že nemohl při procesu opravy vady postupovat jinak (tj. musí prokázat, že postupoval v režimu „best effort“).

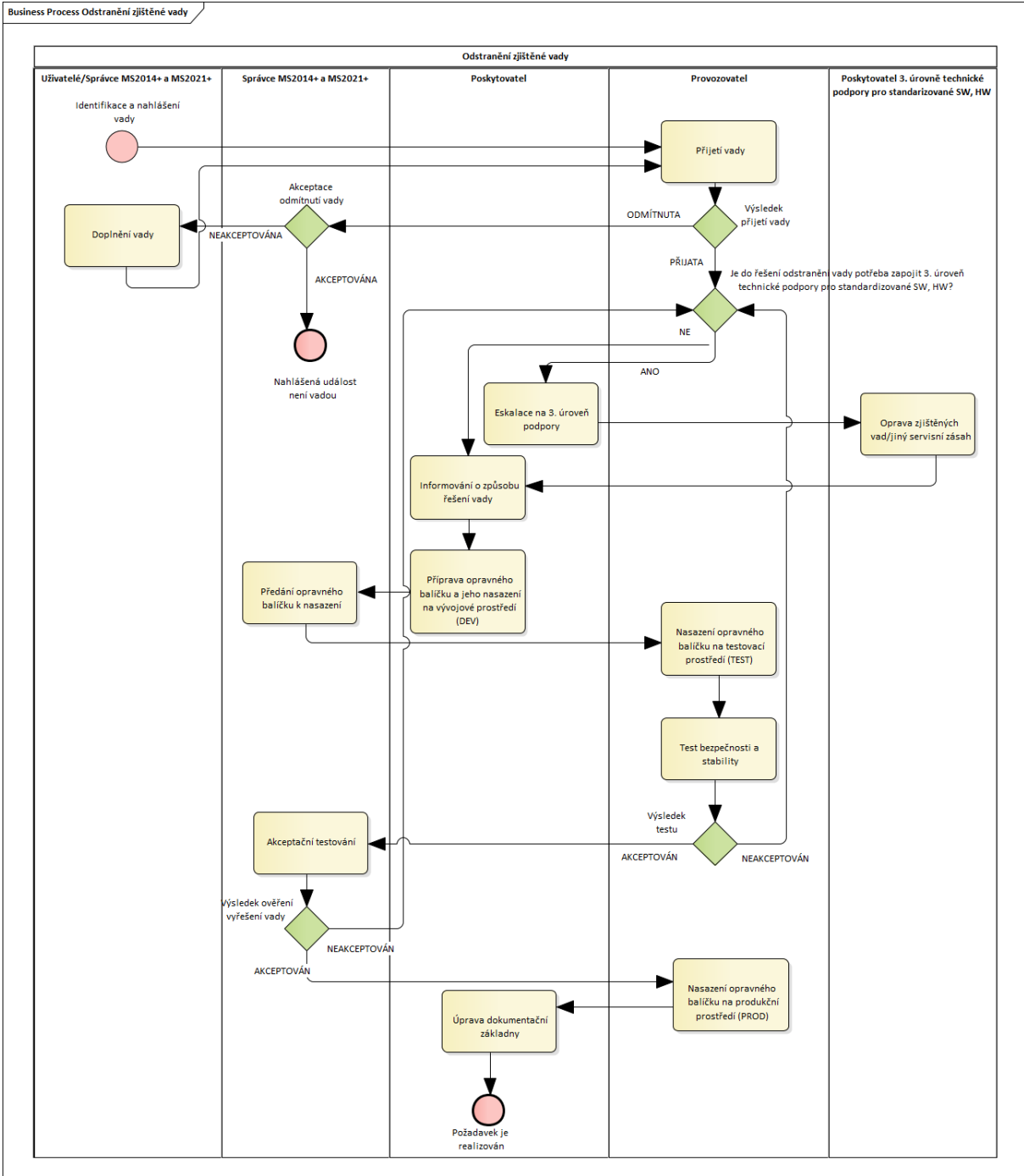


Schéma 5 Business Process Odstranění zjištěné vady

Krok	Odpovědná role	Popis kroku
Identifikace a nahlášení vady	Kdokoliv (Správce MS14+ a MS21+, Poskytovatel, Provozovatel MS14+ a MS21+, uživatelé MS14+ a MS21+)	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	Provozovatel (v době poskytování dočasného provozu Poskytovatel)	Poskytovatel na základě obeznámení se s popisem vady vadu: <ul style="list-style-type: none"> • Přijme; - stanoví kategorizaci závažnosti vady. Správce dohlíží nad správností kategorizace dané vady a má oprávnění tuto kategorizaci změnit. • Přijme – stanoví kategorizaci dopadu vady. Správce má informaci o kategorizaci vady k dispozici. • Odmítne - v případě, že se nejedná o vadu Aplikace MS14+ nebo Aplikace MS21+. Toto rozhodnutí musí Poskytovatel doložit; • Vráť k doplnění - v případě, že na základě popisu vady nemůže vadu opětovně nasimulovat nebo identifikovat. Poskytovatel musí přesně uvést, jaké informace postrádá. Poskytovatel smí požadovat pouze doplnění informací, které mohou běžní uživatelé opatřit.
Doplnění vady	Autor hlášení vady	Autor hlášení vady doplní hlášení o informace požadované Poskytovatelem.
Kontrola kategorizace závažnosti vady	Správce MS14+ a MS21+	Správce MS14+ MS21+ může kdykoliv v průběhu administrace vady změnit její kategorizaci závažnosti. V tomto případě začíná běh lhůt znovu, a to dle nově nastavené kategorie závažnosti vady. Poskytovatel má oprávnění vyvolat neshodu ohledně nově nastavené kategorie ze strany Správce. V takovém případě budou SLA počítána dle původní kategorizace Poskytovatele, a to od data původní kategorizace vady. Poskytovatel musí prokázat odůvodnění neshody. Finální rozhodnutí ohledně řešení neshod bude v rukou Správce MS14+ a MS21+, přičemž tento si může vyžádat stanovisko dalšího subjektu (např. technického dozoru nad MS14+ či MS21+).
Kontrola kategorizace dopadu vady – procedura Prioritizace	Správce MS14+ a MS21+	U vybraných záznamů vady má Správce MS14+ a MS21+ možnost využít tzv. proceduru Prioritizace, kdy označené záznamy vad budou řešeny v termínech jiných kategorií (např. vada kategorie závažnosti C a dopadu III. bude řešena v termínech odpovídající vadě A, kategorií dopadu I.). SLA parametry pro proceduru Prioritizace jsou nastaveny následovně: kategorizace vady se

		<p>nemění vzhledem k sankčnímu ujednání, tedy v případě nesplnění termínu opravy vady jsou sankce udělovány dle původní kategorie závažnosti vady.</p> <p>Čas pro opravu vady se začíná počítat jako nová lhůta v okamžiku zahájení procedury Prioritizace, a to označením požadavku Správcem MS14+ a MS21+ v SD nástroji jako prioritního a určením času k vyřešení – výběrem z „Matice výpočtu SLA pro řešení vad“ viz níže).</p> <p>Počet záznamů vad pro eskalační proceduru je omezen hodnotou 15 ks za sledované období.</p>
Akceptace/ odmítnutí vady	Autor hlášení vady, Správce MS14+ a MS21+	<p>Autor hlášení vady i Správce MS14+ a MS21+ akceptují odmítnutí vady, tj. stvrdí, že se v nahlášeném případě nejednalo o vadu MS14+ a MS21+.</p> <p>Autor hlášení vady i Správce MS14+ a MS21+ mohou odmítnutí vady neakceptovat a předají vadu zpět k řešení Poskytovateli.</p>
Informování o způsobu řešení vady	Poskytovatel	<p>U vad kategorie B a C sdělí Poskytovatel bližší informace o vadě, zejména jakým způsobem bude vada řešena, včetně určení termínu, do kdy bude vada odstraněna s ohledem na stanovená SLA.</p> <p>V případě, že bude vada odstraněna workaroudem, či v rámci vady nebude jasná příčina, bude založen záznam Problému v rámci Problem managementu.</p>
Příprava opravného balíčku	Poskytovatel	<p>Poskytovatel zajistí sestavení požadavků na odstranění vad do SW opravných balíčků (releasů).</p> <p>Poskytovatel připraví opravný balíček podle standardů a postupů stanovených v dokumentační základně MS14+ a MS21+, jehož nasazením bude identifikovaná vada odstraněna.</p> <p>Poskytovatel nasadí a otestuje opravný balíček na svém DEV prostředí.</p> <p>Opravný balíček je následně Poskytovatelem předán Správci MS14+ a MS21+ k jeho nasazení. U opravného balíčku je Poskytovatel povinen zajistit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Popis obsahu opravného balíčků; • Definici konfiguračních položek dodávaného SW Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+; • Poskytnout licenční poradenství k dodávanému SW Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+. <p>Opravné balíčky budou Poskytovatelem předávány Správci MS14+ a MS21+ v neměnné struktuře dle požadavků Provozovatele MS14+ a MS21+, jež jsou definovány v předané provozní dokumentaci.</p>

<p>Nasazení opravného balíčku na testovací prostředí (TEST) MS14+ a MS21+</p>	<p>Provozovatel MS14+ a MS21+</p>	<p>Provozovatel MS14+ a MS21+ v souladu se smlouvou o provozu nasazuje na TEST prostředí schválené instalační opravné balíčky, které prostřednictvím Správce MS14+ a MS21+ získá od Poskytovatele.</p> <p>Na tomto prostředí Provozovatel MS14+ a MS21+ provede testy bezpečnosti a stability z pohledu infrastruktury, a pokud je v pořádku, postoupí na funkční testování Správce MS14+ a MS21+.</p> <p>Poskytovatel poskytne na vyžádání podporu Provozovateli MS14+ a MS21+ při nasazení opravných balíčků.</p>
<p>Ověření vyřešení vady</p>	<p>Správce MS14+ a MS21+</p>	<p>Správce MS14+ a MS21+ provede v součinnosti s Poskytovatelem ověření odstranění vady. Dle komplexnosti opravy jsou prováděny příslušné druhy testů (funkční, integrační, bezpečnostní, zátěžové atd.).</p> <p>Poskytovatel za účelem řádného otestování připraví testovací data v kvantitě a kvalitě dle dohody se Správcem. Nemohou být využita data z produkčního prostředí bez anonymizace osobních údajů.</p> <p>Na základě ověření může Správce MS14+ a MS21+ opravný balíček:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akceptovat - životní cyklus pokračuje dalším krokem. Pokud balíček úspěšně projde testováním na obou prostředích (tj. DEV a TEST), je Provozovatelem MS14+ a MS21+ nasazen do PROD prostředí (viz dále). • Neakceptovat - v případě, že balíček není možné nainstalovat v souladu s předanými instalačními manuály, nebo pokud balíček vykazuje problémy v oblasti funkcionalit, bezpečnosti či stability, je tento s odůvodněním prostřednictvím Správce MS14+ a MS21+ vrácen Poskytovateli. Analýzu může prostřednictvím logů provádět Poskytovatel paralelně i zpětně.
<p>Nasazení opravného balíčku na produkční prostředí (PROD)</p>	<p>Provozovatel MS14+ a MS21+</p>	<p>Nasazení zajišťuje Provozovatel MS14+ a MS21+ v souladu s uzavřenou smlouvou o provozu v čase stanoveném správcem MS14+ a MS21+.</p>
<p>Úprava dokumentační základny MS14+ a MS21+</p>	<p>Poskytovatel</p>	<p>Pokud má odstranění vady jakýkoliv dopad do dokumentační základny či konfigurační databáze MS14+ a MS21+, je Poskytovatel povinen bezodkladně dokumentační základnu a konfigurační databázi aktualizovat, tj. provést aktualizaci věcně příslušných dokumentů či datových zdrojů (CMDB, atd.), do kterých má odstranění vady dopad.</p>

Metriky služby (SLA)

SLA jsou aplikovány na produkční prostředí.

Diagnostika Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ prováděná na pokyn Objednatele musí být provedena nejpozději do 10 pracovních dnů od přijetí požadavku na její provedení.

Provozní doba servisu je 5x10, tj. doba od 08:00 do 18:00 hod. každý kalendářní den v roce mimo dnů víkendu (sobota, neděle), státních svátků a ostatních svátků (dle definice zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů). Lhůty jsou Poskytovateli počítány u úkonů, které spadají do jeho kompetence – viz schéma „Odstranění zjištěné vady“, a to v rámci vymezené provozní doby.

3.2.1.1 Kategorie závažnosti vady

Jedním z povinných vstupů pro výpočet SLA parametrů služby Servis Aplikace je tzv. Kategorie závažnosti vady, která stanovuje aspekt „důležitosti“ řešení záznamu vady. V rámci služby jsou definovány tři kategorie závažnosti vady – A, B a C.

Definice kategorií závažnosti je následující:

- **Kategorie A**
 - **Kompletní nefunkčnost MS, tj. uživatel se nemůže připojit na portál pro uživatele a přihlásit se do MS, nebo**
 - **Je znemožněn průchod klíčovým procesem postiženým vadou**
Průchod klíčovým procesem je znemožněn v následujících případech:
 - Nelze administrovat/aplikovat role, práva a kompetence
 - Nelze podat/administrovat/žádost o podporu
 - Nelze podat/administrovat/ ZoR/loP, ŽoZ.
 - Nelze založit/finalizovat/schválit Hodnocení.
 - Nelze založit/finalizovat/podat/administrovat Platbu
 - Nelze administrovat souhrnnou Žádost o platbu

Vadu lze řešit i pomocí nasazení dočasného řešení, které naplní některou z nižších kategorií vady B či C. Na toto dočasné řešení budou aplikovány lhůty platné pro příslušnou kategorii závažnosti vady. V případě řešení vady nasazením dočasného řešení bude založeno hlášení v rámci Problem managementu a na toto hlášení aplikovány příslušné lhůty. Po vyřešení Problému bude odstraněno dočasné řešení a následně i uzavřen záznam hlášení vady.

- Vrácení hlášení o vadě k doplnění informací - 1 hod.
 - Informování o způsobu řešení vady - 4 hod.
 - Vyřešení vady či přijetí dočasného řešení – viz tabulka č. 14.
- **Kategorie B** – vady, které nejsou vadou kategorie A a které omezují použití funkcionalit MS14+ a MS21+, nicméně uživatel může příslušný úkon (průchod procesem) provést jiným náhradním/dočasným řešením (existuje workaround).
 - Vrácení hlášení o vadě k doplnění informací - 1 hod.
 - Informování o způsobu řešení vady - 8 hod.
 - Vyřešení vady – viz Tabulka 14 Výpočet SLA pro řešení vad.

- **Kategorie C** - ostatní vady než vady kategorie A a B.
 - Vrácení hlášení o vadě k doplnění informací - 1 hod.
 - Informování o způsobu řešení vady - 8 hod.
 - Vyřešení vady - viz Tabulka 14 Výpočet SLA pro řešení vad

Vyřešením vady se pro všechny kategorie vad rozumí úspěšné ověření opravného balíčku na testovacím prostředí (tj. že nasazením opravného balíčku je vada odstraněna a nasazení opravného balíčku nevyvolalo vadu jinou). Poskytovateli se lhůta staví okamžikem předání opravného balíčku Objednateli k nasazení do příslušných prostředí MS2014+ a MS2021+ (prostřednictvím služeb Provozovatele MS2014+ a MS2021+). Do lhůty není započítávaná doba, po kterou je opravný balíček nasazován Provozovatelem MS2014+ a MS2021+ a odstranění vady je ověřováno Objednatelům či Objednatelům určenou 3. stranou. Pokud není vada opravným balíčkem řádně odstraněna, běží lhůta Poskytovateli dál.

3.2.1.2 Kategorie dopadu vady:

V rámci matice pro výpočet SLA jednotlivých záznamů vady je kromě kategorie závažnosti určována i kategorie dopadu vady, která stanovuje „míru zasažení“ uživatelů systému danou vadou. Kategorii dopadu stanovuje Poskyvatel MS14+ a MS21+ a informace o ní je dostupná Správci MS14+ a MS21+. SLA parametry jsou složeny z obou kategorizací. Kategorie dopadu jsou tři – I, II. a III.

Definice kategorie dopadu je následující:

- kategorie I. = >100 uživatelů
- kategorie II. = 11 - 99 uživatelů
- kategorie III. = <10 uživatelů

Matice výpočtu SLA pro řešení vad (údaje v hodinách v rámci provozní doby) – počítáno od doby identifikace a nahlášení vady			
Kategorie závažnosti/dopadu	A	B	C
I	8	30	100
II	12	45	150
III	16	60	200

Tabulka 14 Výpočet SLA pro řešení vad

Výsledné SLA parametry budou aplikovány na všechny záznamy vad a to i v kombinaci procedur „Neshoda“ a „Prioritizace“ (viz výše).

Vyhodnocení služby

O poskytnutí Služeb servisu bude připraven ze strany Poskytovatele *Protokol o poskytování služeb servisu* za období uplynulého měsíce obsahující požadované počty a výčet provedených Servisních služeb. V rámci Protokolu bude ukončeno řešení neshod a prioritizační procedury v rámci záznamů vady za sledované období. Protokol bude podléhat standardní akceptační proceduře, do které může na základě pokynu Správce MS14+ a MS21+ vstupovat třetí subjekt a to formou vyžádaného odborného stanoviska. Všechny tyto úkony budou zaznamenány v nástroji ServiceDesk dle určení Objednatele.

3.2.2 Problem management

Záznam Problému vzniká z Incidentu ve chvíli, kdy je příčina Incidentu neznámá a nedaří se ji odhalit a odstranit v rámci stanovené lhůty pro řešení Incidentu. Aby bylo možné Problém z Incidentu vygenerovat, je potřeba nejdříve stanovit v rámci řešení vady (incidentu) tzv. workaround, tedy postup, který obejde příčinu vady tak, že nedojde ke snížení kvality nebo je snížení kvality akceptováno

zadavatelem. Záznam Problému je vygenerován z Incidentu, nebo je možné Incident navázat na již existující Problém v případě, kdy se řeší společná příčina více Incidentů a případně i důsledky, pokud nebyly již v rámci Incidentu napraveny. Samotný Incident je při zahájení kroků v rámci Problem managementu ukončen.

V rámci Problem managementu se pak analyzuje příčina incidentu a následně se realizuje opatření, která příčinu eliminují. Z problémů lze generovat DB známých vad, která je součástí tzv. Knowledge database (viz požadavky na dokumentaci výše).

Lhůta pro vyřešení Problému bude stanovena na základě dohody mezi smluvními stranami, viz krok „Posouzení návrhu způsobu a doby řešení Problému“ níže.

Krok	Odpovědná role	Popis kroku
Identifikace a nahlášení Problému	Poskytovatel, Provozovatel MS14+ a MS21+	<p>Problém je identifikován v rámci řešení vady (incidentu), a to kdykoliv od kroku „Akceptace vady“ do kroku „Příprava opravného balíčku“. Problém je zaznamenán jako samostatná entita prostřednictvím nástroje ServiceDesk.</p> <p>Osoba, která problém identifikovala, jej popíše způsobem, který co nejpřesněji umožní vymezit rozsah analýzy příčiny problému. Záznam problému vzniká na úrovni podpory, která řeší incident, nicméně lze jej administrativně přesunout na jinou úroveň podpory, kam věcně spadá.</p> <p>Informace o založení Problému je připojena i k záznamu vady tak, aby byli o problému informováni všichni zapojení uživatelé (řešitelé vady na 1. či 2. úrovni, zadavatel vady). Tato informace resp. vazba mezi Incidenty a Problémy bude využita zejména pro situaci, kdy je incident navázán na již existující Problém.</p>
Přijetí Problému	Poskytovatel, Provozovatel MS14+ a MS21+	<p>V rámci tohoto kroku je analyzován Problém na příslušné úrovni podpory. V rámci analýzy je předběžně stanoven odhad způsobu a délky řešení problému. Tento krok nastává do 30 hodin od založení záznamu problému či od předání záznamu problému mezi úrovněmi podpory.</p> <p>Návrh odhadu způsobu a délky řešení Problému je předán Správci MS14+ a MS21+.</p>
Posouzení návrhu způsobu a doby řešení problému	Správce MS14+ a MS21+	<p>Návrh odhadu způsobu a délky řešení Problému je posouzen Správcem MS14+ a MS21+.</p> <p>V případě souhlasu s návrhem jsou údaje v tomto návrhu nastaveny jako SLA pro vyřešení problému do nástroje ServiceDesk.</p> <p>V případě potřeby si Správce MS14+ a MS21+ může od příslušné úrovně řešení vyžádat další podklady resp. odůvodnění návrhu, nebo si může posouzení vyžádat od třetího subjektu (např. technického dozoru nad MS14+ či MS21+).</p> <p>V případě nesouhlasu s návrhem je záznam Problému vrácen k přepracování analýzy na</p>

		příslušnou úroveň podpory. Tento krok může být opakován tolikrát, než smluvní strany dojdou ke shodě.
Informování o způsobu řešení problému		<p>Problém může být vyřešen různými způsoby od parametrických řešení, po nutnost instalace opravných balíčků na aplikační úrovni či nutnost úpravy standardizovaného SW produktu.</p> <p>V rámci kroku Informování o způsobu řešení problému jsou řešitelem příslušné úrovně popsány konkrétní kroky, které jsou pro vyřešení problému přijaty a jejich harmonogram. V případě nutnosti instalace opravných balíčků je pro tyto opravné balíčky přijat stejný způsob ověření jako pro Incidenty.</p> <p>Na konci je označena konkrétní instalace na testovací/produkční prostředí MS14+ či MS21+ a oznámeny požadavky na uživatelské otestování řešení problému a označení prostředí, v rámci kterého bude řešení problému ověřeno.</p>
Ověření řešení problému	Správce MS14+ a MS21+, uživatelé MS14+ a MS21+	<p>Správce MS14+ a MS21+ otestuje vyřešení problému definovaným způsobem.</p> <p>V případě pozitivního ověření řešení na produkčním prostředí Aplikace je záznam problému uzavřen. V případě negativního ověření je řešení problému reklamováno.</p> <p>Kroky „Informování o způsobu řešení Problému“ a „Ověření řešení problému“ se mohou opakovat do doby, kdy je řešení problému akceptováno Správcem MS14+ a MS21+.</p>
Úprava dokumentační základny MS14+ a MS21+	Poskytovatel, Provozovatel MS14+ a MS21+	<p>Pokud má odstranění problému jakýkoliv dopad do dokumentační základny či konfigurační databáze MS14+ a MS21+, je příslušná úroveň podpory povinna bezodkladně dokumentační základnu a konfigurační databázi aktualizovat, tj. provést aktualizaci věcně příslušných dokumentů či datových zdrojů (CMDB, Knowledge database atd.), do kterých má odstranění Problému dopad.</p>

Tabulka 15 Kroky v rámci služby Problem management

Pokud nastane v časovém rozmezí 3 měsíců k opakování již jednou vyřešeného Problému (tedy jsou opakovány již jednou vyřešené příčiny vady/vad), jsou všechny identifikované vady na tento Problém navázané automaticky charakterizované jako vady závažnosti A dopadu II s příslušnými SLA.

3.2.3 Request Fulfillment

Vyjma vad jsou v rámci služby servisu realizovány i další požadavky tzv. Requesty, tedy požadavky na nastavení, úpravy formulářů, databázové úpravy dat a další. Jedná se o požadavky, které charakterem nelze označovat jako vady a ani jako požadavky na rozvoj Aplikace MS14+ a MS21+.

Tyto požadavky budou řešeny v rámci služby Servis Aplikace, a to v maximálním rozsahu kapacitní náročnosti Poskytovatele 80ks za sledované období. Následně budou tyto služby čerpány a hrazeny prostřednictvím „Odborných služeb“. Výjimkou jsou požadavky na „Databázovou úpravu dat“ (tj. konverze), které jsou blíže popsány ve službě „Dočasný provoz“.

Příklady Requestů:

- a) Databázová úprava dat (tj. konverze)⁹
- b) Požadavek na sestavu v rozmezí atributů, které jsou v rámci BI nástroje k dispozici
- c) Požadavek na úpravu formuláře formou parametrizace (např. povinnost již existujících polí, úprava stávajících algoritmů nad formulářem resp. jeho verzí)
- d) Požadavek na změnu nastavení práv/kompetencí rolí (tj. úprava práv uživatelských rolí na úrovni tříd, atd.)
- e) Požadavek na export a zpracování dat do požadovaného formátu.

Krok	Odpovědná role	Popis kroku
Identifikace a nahlášení Requestu	Správce MS14+ a MS21+, uživatelé MS14+ a MS21+)	Záznam Requestu bude zaznamenán prostřednictvím nástroje ServiceDesk. Osoba, která Request identifikovala, popíše požadavek způsobem, který umožní určení způsobu jeho vyřešení/zpracování.
Přijetí Requestu	Provozovatel (v době poskytování dočasného provozu Poskytovatel)	Provozovatel na základě obeznámení se s popisem Requestu záznam: <ul style="list-style-type: none"> • Přijme - provede základní analýzu požadavku a stanoví, zda je schopen v rámci svých nástrojů požadavek zajistit. • Vráť k doplnění - v případě, že na základě popisu Requestu nemůže požadavek analyzovat. Poskytovatel musí při vrácení požadavku přesně uvést, jaké informace postrádá. • Zašle k posouzení na 2. úroveň podpory (metodická část) – v případě, kdy je pro vyřešení Requestu nutné metodicky vyhodnotit dopady požadavku • Přijme – na základě prvotní analýzy požadavku Provozovatel zjistí, že není schopen svými nástroji požadavek zajistit a předá jej k řešení Poskytovateli. <p>Lhůta pro vyřešení Requestu počíná vždy okamžikem prvního předání záznamu na konkrétní úroveň podpory a je pozastavena v případech předání mezi úrovněmi či vrácení k doplnění zadavateli a posuzování metodiky.</p>
Doplnění Requestu	Autor záznamu Requestu	Autor Requestu doplní záznam o informace požadované Poskytovatelem či Provozovatelem a to v závislosti na tom, ze které úrovně je doplnění informací vyžadováno.
Přijetí Requestu	Poskytovatel	Poskytovatel na základě obeznámení se s popisem Requestu záznam: <ul style="list-style-type: none"> • Přijme – provede analýzu a stanoví čas potřebný k vyřešení Requestu • Vráť k doplnění – v případě, že na základě popisu Requestu

⁹ Bližší náležitosti řízení a rozsahu Databázových úprav dat (konverzí) jsou řešeny ve službě „Dočasný provoz“

		<p>nemůže Poskytovatel požadavek vyřešit.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Odmítne – vrátí k řešení na úroveň Provozovatele v případě, že mu byl požadavek předán chybně. • Zašle k posouzení na 2. úroveň podpory (metodická část) - v případě, kdy je pro vyřešení Requestu nutné metodicky vyhodnotit dopady požadavku
Posouzení Requestu	Správce MS14+ a MS21+, pracovník implementační struktury (metodik)	Request je metodicky posouzen. V případě schválení je předán k řešení na příslušnou úroveň podpory. V případě negativního stanoviska metodika je záznam Requestu ukončen.
Informování o způsobu řešení Requestu	Poskytovatel/Provozovatel	Příslušná úroveň zadá do SD nástroje odhad způsobu a délky řešení Requestu.
Posouzení návrhu způsobu a doby řešení Requestu	Správce MS14+ a 21+	<p>Návrh odhadu způsobu a délky řešení requestu problému je posouzen Správcem MS14+ a MS21+.</p> <p>V případě souhlasu s návrhem jsou údaje v tomto návrhu nastaveny jako SLA pro vyřešení problému do nástroje Service Desk.</p> <p>V případě potřeby si Správce MS14+ a MS21+ může od příslušné úrovně řešení vyžádat další podklady resp. odůvodnění návrhu, nebo si může posouzení vyžádat od třetího subjektu (např. technického dozoru nad MS14+ či MS21+).</p> <p>V případě nesouhlasu s návrhem je záznam Requestu vrácen k přepracování analýzy na příslušnou úroveň podpory. Tento krok může být opakován tolikrát, než smluvní strany dojdou ke shodě.</p>
Vyřešení Requestu	Provozovatel/Poskytovatel	<p>Příslušná úroveň podpory realizuje kroky dle odsouhlaseného návrhu způsobu a doby řešení Requestu. Pokud pro vyřešení Requestu není nutná instalace opravného balíčku, následuje Ověření řešení Requestu.</p> <p>V případě nutnosti instalace opravného balíčku následují kroky k jeho přípravě, nasazení a ověření viz níže.</p> <p>Lhůta pro vyřešení požadavku je stanovena do 5 pracovních dní, pokud nebude dohoda s Objednatelem jiná.</p>
Příprava opravného balíčku	Poskytovatel	<p>V případě řešení Requestu na 3. úrovni podpory a nutnosti instalace opravného balíčku pro vyřešení Requestu zajistí Poskytovatel zařazení požadavků typu Request do SW opravných balíčků (releasů).</p> <p>Poskytovatel připraví opravný balíček podle standardů a postupů stanovených v dokumentační základně MS14+ a MS21+.</p>

		<p>Poskytovatel nasadí a otestuje opravný balíček na svém DEV prostředí.</p> <p>Opravný balíček je následně Poskytovatelem předán Správci MS14+ a MS21+ k jeho nasazení. U opravného balíčku je Poskytovatel povinen zajistit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Popis obsahu opravného balíčků; • Definici konfiguračních položek dodávaného SW Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+; • Poskytnout licenční poradenství k dodávanému SW Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+. <p>Opravné balíčky budou Poskytovatelem předávány Správci MS14+ a MS21+ v neměnné struktuře dle požadavků Provozovatele MS14+ a MS21+, jež jsou definovány v předané provozní dokumentaci.</p>
Nasazení opravného balíčku na testovací prostředí (TEST) MS14+ a MS21+	Provozovatel MS14+ a MS21+	<p>Provozovatel MS14+ a MS21+ v souladu se smlouvou o provozu nasazuje na TEST prostředí schválené instalační opravné balíčky, které prostřednictvím Správce MS14+ a MS21+ získá od Poskytovatele.</p> <p>Na tomto prostředí Provozovatel MS14+ a MS21+ provede testy bezpečnosti a stability z pohledu infrastruktury, a pokud je v pořádku, postoupí na funkční testování Správce MS14+ a MS21+.</p> <p>Poskytovatel poskytne na vyžádání podporu Provozovateli MS14+ a MS21+ při nasazení opravných balíčků.</p>
Ověření vyřešení Requestu	Správce MS14+ a MS21+	<p>Správce MS14+ a MS21+ provede v součinnosti s Poskytovatelem ověření vyřešení Requestu. Dle komplexnosti požadavku jsou prováděny příslušné druhy testů (funkční, integrační, bezpečnostní, zátěžové atd.).</p> <p>Poskytovatel za účelem řádného otestování připraví testovací data v kvantitě a kvalitě dle dohody se Správcem. Nemohou být využita data z produkčního prostředí bez anonymizace osobních údajů.</p> <p>Na základě ověření může Správce MS14+ a MS21+ opravný balíček:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akceptovat - životní cyklus pokračuje dalším krokem. Pokud balíček úspěšně projde testováním na obou prostředích (tj. DEV a TEST), je Provozovatelem MS14+ a MS21+ nasazen do PROD prostředí (viz dále). • Neakceptovat - v případě, že balíček není možné nainstalovat v souladu

		<p>s předanými instalačními manuály, nebo pokud balíček vykazuje problémy v oblasti funkcionalit, bezpečnosti či stability, je tento s odůvodněním prostřednictvím Správce MS14+ a MS21+ vrácen Poskytovateli. Analýzu může prostřednictvím logů provádět Poskytovatel paralelně i zpětně.</p> <p>V případě, kdy není pro vyřešení Requestu nutné nasazení opravného balíčku, provede zadavatel požadavku posouzení/test vyřešení Requestu na požadovaném prostředí MS14+ či MS21+ a jeho řešení akceptuje (v tom případě je záznam ukončen), či neakceptuje (v tom případě je záznam vrácen k dořešení na příslušnou úroveň podpory).</p>
Nasazení opravného balíčku na produkční prostředí (PROD)	Provozovatel	Nasazení zajišťuje Provozovatel MS14+ a MS21+ v souladu s uzavřenou smlouvou o provozu v čase stanoveném Správcem MS14+ a MS21+.
Úprava dokumentační základny MS14+ a MS21+	Poskytovatel/Provozovatel	Pokud má zapracování requestu jakýkoliv dopad do dokumentační základny či konfigurační databáze MS14+ a MS21+, je příslušná úroveň podpory povinna bezodkladně dokumentační základnu a konfigurační databázi aktualizovat, tj. provést aktualizaci věcně příslušných dokumentů či datových zdrojů (CMDB, atd.), do kterých má vyřešení Requestu dopad.

Tabulka 16 Kroky v rámci služby Request fulfillment

3.3 Rozvoj Aplikace

Popis a požadavky

Funkcionality MS14+ a MS21+ jsou využívány velmi širokým okruhem subjektů zahrnujícím řídicí orgány a zprostředkující subjekty, kontrolní/auditní orgány (z úrovně ústředních orgánů státní správy a orgánů územních samospráv), ale i široké spektrum žadatelů o finanční podporu (opět od subjektů veřejné správy všech úrovní až po obchodní společnosti a fyzické osoby podnikající i nepodnikající).

V průběhu programového období dochází zejména ke změnám v důsledku požadavků jednotlivých řídicích orgánů a v důsledku změny metodických pokynů MMR, které určují průběh základních procesů podporovaných monitorovacím systémem. Dalším důvodem změn jsou úpravy klíčových legislativních předpisů a také úpravy provázaných informačních systémů (zejména informačních systémů spravovaných Ministerstvem financí ČR).

Konkrétní nastavení či řešení funkcionalit Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ může rovněž některým uživatelům s ohledem na jejich specifické podmínky způsobovat překážky v efektivním využívání všech funkcionalit Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+. Specifické podmínky konkrétních uživatelů mohou spočívat zejména v požadavcích na integrační vazby MS14+ a MS21+ na interní systémy konkrétního uživatele (např. z řad řídicích orgánů), v požadavcích na specifické hromadné operace a v dalších obdobných požadavcích. Bez úpravy funkcionalit Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ enormně narůstá

uživatelům s těmito specifickými požadavky množství manuální práce s riziky zvýšené chybovosti způsobené chybou lidského faktoru. Odstraňování takovýchto překážek ve funkcionalitách Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ je tedy rovněž předmětem služby rozvoje.

Poskytovatel bude při plnění předmětu Smlouvy postupovat v úzké součinnosti s Provozovatelem MS14+ a MS21+, který bude poskytovat služby provozu MS14+ a MS21+ dle katalogu služeb. Pokud je v následujícím textu popsána odpovědnost/součinnost Provozovatele MS14+ a MS21+, **plní tuto roli po dobu dočasného provozu MS14+ a MS21+** (více viz kapitola **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**) **Poskytovatel.**

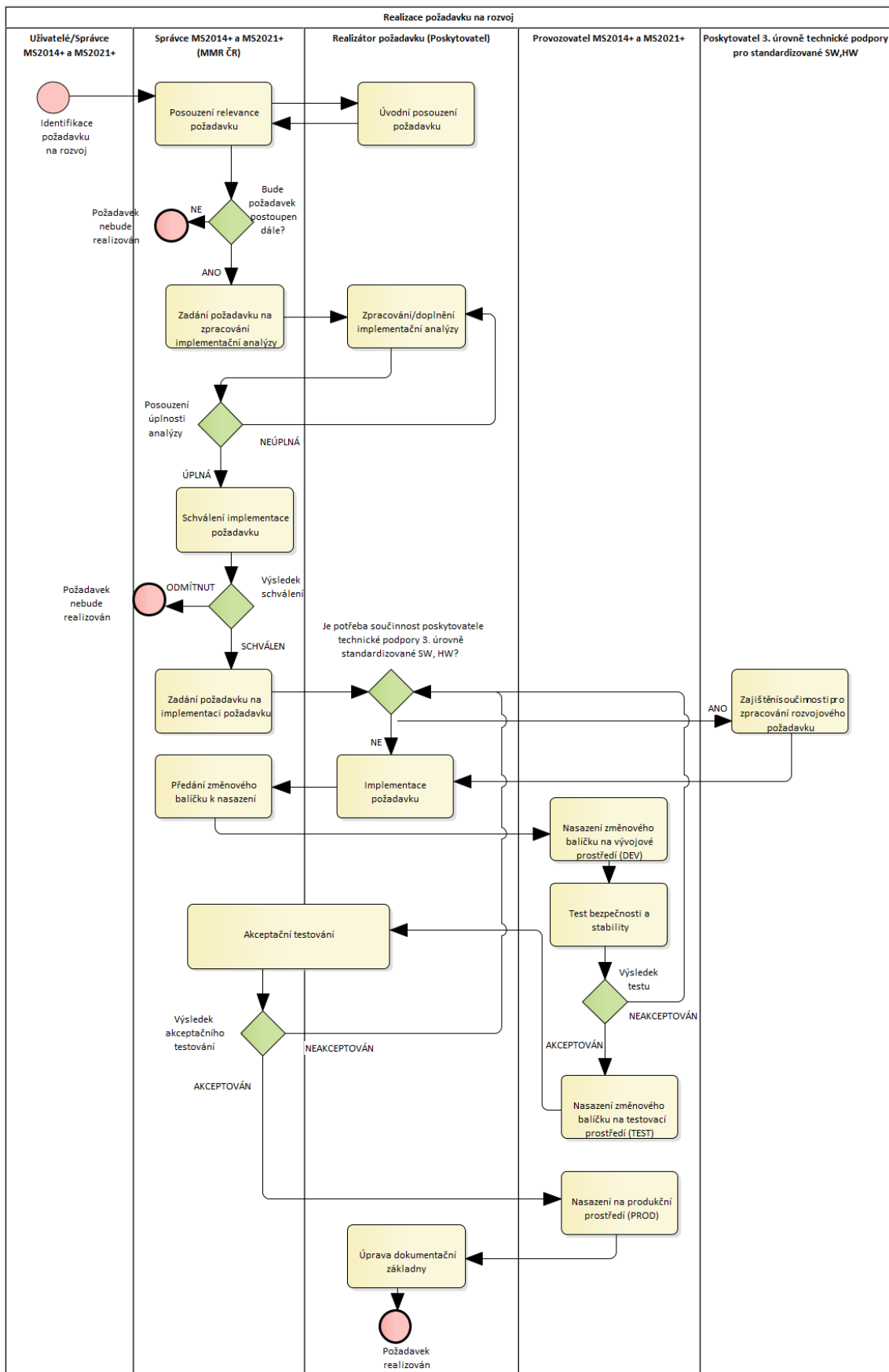
Poskytovatel bude zajišťovat rozvoj funkcionalit Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ formou změnových požadavků s tím, že proces realizace této služby bude realizován ve 2 krocích:

- **Analýza požadavku na rozvoj ve funkcionalitách Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+** - tento krok zahrnuje přijetí požadavku a jeho analýzu Poskytovatelem. Analýza umožní stanovit detailní rozbor dopadů do stávajícího řešení Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ a kvalifikovaný odhad kapacitní náročnosti realizace změnového požadavku.
- **Realizace rozvoje ve funkcionalitách Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+** - v návaznosti na schválení realizace změnového požadavku Objednatelem bude Poskytovatel požadavek realizovat. Až po ověření, které bude Objednatel řídit, bude změnový požadavek nasazen do produkčního provozu Provozovatelem MS14+ a MS21+.

V rámci změnového požadavku může Správce MS14+ a MS21+ rovněž požadovat po Poskytovateli provedení optimalizace vymezené funkcionality/služby Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ tak, aby tato takto konkrétně vymezená funkcionalita/služba (či skupina funkcionalit/služeb) měla po provedení úprav v rámci příslušného změnového požadavku maximálně přípustnou dobu odezvy uživatelské operace (např. načtení formuláře musí proběhnout do maximální doby 3 sekund). Dobou odezvy se myslí čas, který uživatel je nucen vyčkat, než systém dokončí požadovanou operaci a uživatel může pokračovat ve spuštění další návazné funkcionality. Poskytovatel v takovém případě zohlední v analýze požadavku všechny faktory, které dobu odezvy vymezené funkcionality/služby Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ ovlivňují a zohlední tyto faktory v odhadu kapacitní náročnosti realizace změnového požadavku. Maximální doba odezvy pak bude jedním z akceptačních kritérií změnového požadavku.

Pokud pro řádné zpracování změnového požadavku bude nutno zajistit součinnost poskytovatelů 3. úrovně podpory u standardizovaných SW a HW produktů, na nichž je MS14+ a MS21+ založen, Objednatel tuto součinnost zajistí v termínech dle podmínek produktu technické podpory, jež má MMR s SW a HW vendory uzavřeny. SLA jsou Poskytovateli počítány u úkonů, které spadají do jeho kompetence

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



Krok	Odpovědná role	Popis kroku
Identifikace požadavku na rozvoj ve funkcionalitách Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+	Uživatelé / Správce MS14+ a MS21+	<p>Uživatel / Správce MS14+ a MS21+ naformuluje svůj požadavek prostřednictvím nástroje ServiceDesk.</p> <p>Uživatel v rámci formulace požadavku zadá alespoň následující údaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • označení požadavku; • specifikaci požadované změny/přidání funkcionality/vlastnosti; a • požadovaný termín dodání plnění.
Posouzení relevance požadavku	Správce MS14+ a MS21+	<p>Správce MS14+ a MS21+ posoudí, zda je požadavek relevantní a případně doplní jeho znění tak, aby představovalo ucelené zadání.</p> <p>Správce MS14+ a MS21+ v této fázi odmítá zejména požadavky, které jsou zcela v rozporu se strategií rozvoje MS14+ a MS21+, jsou v rozporu s právními předpisy, případně nejsou realizovatelné nebo se nevztahují k funkcionalitám Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+.</p> <p>O odmítnutí požadavku je prostřednictvím ServiceDesk informován jeho iniciátor a životní cyklus požadavku tímto končí.</p> <p>Pokud je požadavek neúplný, smí ServiceDesk požádat autora požadavku prostřednictvím ServiceDesk o jeho doplnění.</p> <p>Pokud je požadavek posouzen kladně, pokračuje se dalším krokem.</p>
Zadání změnového požadavku Poskytovateli	Správce MS14+ a MS21+	<p>Správce MS14+ a MS21+ předá Poskytovateli zadání změnového požadavku, které bude obsahovat: - označení požadavku; specifikaci požadované změny/přidání funkcionality/vlastnosti; a požadovaný termín dodání plnění (implementace požadavku).</p>
Úvodní posouzení požadavku	Poskytovatel	<p>Poskytovatel na základě obeznámení se s požadavkem sdělí, zda je požadavek pro něj srozumitelný a realizovatelný, či zda potřebuje jeho doplnění.</p> <p>Pokud bude požadavek srozumitelný a realizovatelný, vypracuje Úvodní posouzení požadavku, které bude obsahovat informace:</p> <ul style="list-style-type: none"> • jaká je kapacitní náročnost provedení detailní Implementační analýzy požadavku a • jaký je termín jejího možného dokončení • jaká je předpokládaná kapacitní náročnost implementace požadavku, a to přidělením požadavku do jedné z následujících kategorií: 1 – implementace do 50MD,

		2 - implementace do 150MD, 3 – implementace nad 150MD
Zadání požadavku na zpracování Implementační analýzy	Správce MS14+ a MS21+	Správce MS14+ a MS21+ požadavek zamítne nebo zadá požadavek na zpracování Implementační analýzy.
Zpracování/doplnění Implementační analýzy	Poskytovatel	Poskytovatel zpracuje/doplní Implementační analýzu (nad rámec dalších požadavků dle Smlouvy) v následující struktuře pro vývojové práce: <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 obrazovek systému; • Dopad na architekturu řešení - schéma dotčené části architektury, identifikace dotčených částí architektury a popis provedeného zásahu do příslušné části architektury; • 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. Poskytovatel zpracuje příslušné části Implementační analýzy s ohledem na komplexnost požadavku. V případě potřeby doplní Poskytovatel Implementační analýzu o další potřebné a relevantní informace.
Posouzení úplnosti Implementační analýzy	Správce MS14+ a MS21+	Správce MS14+ a MS21+ 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 Poskytovateli k doplnění.
Schválení implementace požadavku	Správce MS14+ a MS21+	Správce MS14+ a MS21+ na základě Implementační analýzy může aktualizovat ekonomické posouzení požadavku a následně zvolí další postup při zpracování požadavku. Implementaci požadavku může: <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.
Zadání požadavku na implementaci požadavku	Správce MS14+ a MS21+	Správce MS14+ a MS21+ zadá požadavek na implementaci požadavku Poskytovateli.
Implementace požadavku	Poskytovatel	Poskytovatel provede implementaci požadavku v souladu se schválenou Implementační analýzou. Poskytovatel zajistí sestavení změnových požadavků do SW změnových balíčků (releasů). Poskytovatel připraví změnový balíček podle standardů a postupů stanovených v dokumentační základně MS14+ a MS21+ . Změnový balíček je následně Poskytovatelem předán Správci MS14+ a MS21+ k jeho nasazení na prostředí DEV a TEST prostřednictvím

		<p>Provozovatele MS14+ a MS21+. U změnového balíčku je Poskytovatel povinen zajistit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Popis obsahu změnových balíčků; • Definici konfiguračních položek dodávaného SW Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+; • Poskytnout licenční poradenství k dodávanému SW Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+. <p>Poskytovatel je povinen průběžně informovat Správce MS14+ a MS21+ o průběhu implementace a umožnit její dohled Správcem MS14+ a MS21+, či jím určeným subjektem.</p> <p>Změnové balíčky Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ budou Poskytovatelem předávány Správci MS14+ a MS21+ v neměnné struktuře dle požadavků Provozovatele MS14+ a MS21+, jež jsou definovány v předané provozní dokumentaci.</p>
Nasazení změnového balíčku na vývojové prostředí (DEV) a testovací prostředí (TEST) MS14+ a MS21+	Provozovatel MS14+ a MS21+	<p>Provozovatel MS14+ a MS21+ v souladu se smlouvou o provozu MS14+ a MS21+ nasazuje na DEV prostředí správcem MS14+ a MS21+ schválené instalační změnové balíčky, které prostřednictvím Správce MS14+ a MS21+ získá od Poskytovatele. Na tomto prostředí Provozovatel MS14+ a MS21+ provede testy bezpečnosti a stability z pohledu infrastruktury, a pokud je v pořádku, postoupí balíček na TEST prostředí, kde je z funkčního pohledu testuje Správce MS14+ a MS21+ za součinnosti Poskytovatele.</p> <p>Poskytovatel poskytne na vyžádání podporu Provozovateli MS14+ a MS21+ při nasazení změnových balíčků.</p>
Akceptační testování	Správce MS14+ a MS21+, Poskytovatel	<p>Správce MS14+ a MS21+ provede v součinnosti s Poskytovatelem akceptační testování. Dle komplexnosti požadavku jsou prováděny příslušné druhy testů (funkční, integrační, bezpečnostní, zátěžové, atd.).</p> <p>Poskytovatel za účelem řádného otestování připraví testovací data v kvantitě a kvalitě dle dohody se Správcem. Nemohou být využita data z produkčního prostředí bez anonymizace osobních údajů.</p> <p>Na základě akceptačního testování může Správce MS14+ a MS21+ výstup:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akceptovat - životní cyklus pokračuje dalším krokem. Pokud balíček úspěšně projde testováním na obou prostředích (tj. DEV a TEST), je Provozovatelem MS14+ a MS21+ nasazen do PROD prostředí (viz dále). • Neakceptovat - v případě, že balíček není možné nainstalovat v souladu s předanými instalačními manuály, nebo pokud balíček vykazuje problémy v oblasti funkcionalit, bezpečnosti či stability, je tento s odůvodněním prostřednictvím Správce MS14+ a MS21+ vrácen Poskytovateli. Analýzu může prostřednictvím logů provádět Poskytovatel paralelně i zpětně.
Nasazení změnového balíčku na produkční prostředí (PROD)	Provozovatel MS14+ a MS21+	<p>Nasazení Správcem MS14+ a MS21+ schválených změnových balíčků zajišťuje Provozovatel MS14+ a MS21+ v souladu s uzavřenou smlouvou o provozu v čase stanoveném Správcem MS14+ a MS21+.</p>

Úprava dokumentační základny MS14+ a MS21+	Poskytovatel	Pokud má realizace změnového požadavku na základě rozvoje Aplikace MS14+ a Aplikace MS21+ jakýkoliv dopad do dokumentační základny či konfigurační databáze MS14+ a MS21+, je Poskytovatel povinen bezodkladně dokumentační základnu MS14+ a MS21+ aktualizovat, tj. provést aktualizaci věcně příslušných dokumentů či datových zdrojů (např. CMDB), do kterých má realizace změnového požadavku dopad.
--	--------------	--

Tabulka 17Kroky v rámci služby Rozvoj Aplikace

Metriky služby (SLA)

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

- Úvodní posouzení požadavku - do 10 pracovních dnů od přijetí Zadání změnového požadavku ze strany Správce MS14+ a MS21+. V případě, že tento bude Poskytovatelem vrácen z důvodu nesrozumitelnosti zadání, lhůta běží znovu ode dne upřesnění v původní délce.
- Zpracování/doplnění Implementační analýzy - předání prostřednictvím ServiceDesk v den jejího dokončení, nejpozději však v den, který byl Poskytovatelem navržen a Objednatelem akceptován.
- Implementace požadavku - informace o ukončení předána prostřednictvím ServiceDesk a předání výstupů sjednanou formou v den dokončení implementace, nejpozději však v den, který byl Poskytovatelem navržen a Objednatelem akceptován v harmonogramu realizace rozvojových celků viz kapitola 2.1.3.

3.4 Odborné služby

Popis a požadavky

Poskytovatel zajistí odborné služby spočívající například v:

- Zajištění školení nebo on-site podpory.
- Zpracování politik správy informačního systému, např. politik řízení kontinuity služeb nebo informační bezpečnosti.
- Provedení provozních a administračních úkonů nad rámec kontinuálně poskytovaných služeb.
- Poskytovatel zajistí službu zaslání notifikačních SMS v rámci systému uživatelům. Předpokládaný počet využitých SMS za sledované období, tj. měsíčně, 150 – 220 tisíc za oba systémy.
- Poskytovatel zajistí služby kvalifikované elektronické pečeti a elektronických časových razítek (běžná a archivní).
 - Předpokládaný počet využitých pečetí - 8 – 12 tisíc za sledované období, tj. měsíčně, za oba systémy.
 - Předpokládaný počet využitých časových razítek 120 – 140 tisíc za sledované období, tj. měsíčně, za oba systémy
- Další odborné činnosti dle potřeb Objednatele

SLA parametry – individuální

Parametr	Hodnota
Plnění požadavku – odborné služby	Parametry budou sjednány pro jednotlivá plnění individuálně Role pro plnění odborných služeb 1) analytik 2) vývojář 3) tester 4) provozní specialista 5) školitel

Tabulka 18 SLA parametry služby Odborné služby

3.5 Řízené ukončení poskytování služeb

Popis služby

Služba řízeného ukončení poskytování služeb se stanovuje za účelem provedení koordinovaného a procesně vymezeného postupu při ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem a řádného převedení činností/služeb na Objednatele, nebo jím stanovený subjekt.

V rámci řízeného ukončení poskytování služeb musí Poskytovatel:

- Připravit detailní plán řízeného ukončení zajišťovaných služeb a jejich převedení na Objednatele, nebo jím stanovený subjekt. Tento plán musí být zpracován tak, aby bylo možné převést zajišťování služeb s minimálními provozními dopady na MS14+ a MS21+. Scénář musí zahrnovat předání:
 - Veškeré dokumentační základny MS14+ a MS21+ v aktuálním znění;

- Provozního know-how spočívajícího v zaškolení pracovníků, kteří budou zajišťovat následné poskytování služeb servisu, rozvoje a provozu MS14+ a MS21+ a umožnit těmto pracovníkům stínovat činnosti služeb s průběžným nebo výkonovým plněním po dobu 1 měsíce;
- Před nebo v okamžik ukončení Smlouvy jakýmkoli způsobem je Poskytovatel na vyzvu MMR povinen předat MMR nebo jím určené třetí osobě veškerá data získaná za celou dobu účinnosti Smlouvy, a to bez nároku na dodatečné finanční plnění či náhradu vynaložených nákladů ze strany MMR.
- Odevzdání zapůjčených rolí a oprávnění.
- Provést řízené ukončení Služeb dle Objednatelem schváleného detailního plánu řízeného ukončení poskytování služeb a jejich převedení na Objednatele, nebo jím stanovený subjekt.

Metriky služby (SLA)

Služby řízeného ukončení poskytování služeb budou provedeny v termínech stanovených Smlouvou

Vyhodnocení služby

O provedení služby bude připraven Poskytovatelem *Protokol o řízeném ukončení poskytování služeb*, který bude obsahovat detailní plán, protokol o provedení jednotlivých úkonů dle plánu a potvrzení Objednatele o řádném provedení popisovaných Služeb.

4 Použitá terminologie

Termín	Definice
Best effort	Povinnost vynaložit maximální snahu, a to s ohledem na odbornou péči, s kterou je povinen Poskytovatel jednat. Poskytovatel je povinen v režimu <i>best effort</i> přijmout veškeré kroky k odstranění vady či realizaci jiné činnosti při správě monitorovacích systémů, jež odpovídají znalostem a pečlivosti odborníka v této oblasti a jsou obvyklé, nezbytné a správné pro zajištění odstranění vady a zajištění provozu monitorovacích systémů
Vada	Služba neprobíhá očekávaným způsobem a snižuje její kvalitu nebo způsobuje její nedostupnost (např. HW poruchy nebo SW chyby na informačních systémech, chyba ve funkčnosti Aplikace oproti požadovanému stavu).
Rozvoj	Rozvoj je úprava systémů dle požadavků uživatelů/vývoje legislativy. Rozvojem Díla nejsou zejména: <ul style="list-style-type: none"> • Záruční či pozáruční opravy vad Díla, které jsou předmětem Služby servisu; • Změny či přidání vlastností Díla (funkční i nefunkční), kterými mělo Dílo disponovat dle Technické specifikace MS21+ a Poskytovatel je implementoval chybně či vůbec či je implementoval jen částečně • Další činnosti nebo služby Poskytovatele, které jsou předmětem jiných Služeb dle této Smlouvy.
Problém	Vzniká z Incidentu ve chvíli, kdy je příčina incidentu neznámá a nedaří se ji odhalit a odstranit v rámci stanovené lhůty pro řešení incidentu
Požadavek (Request)	Žádost ze strany uživatele služby o zabezpečení podpory při využívání služby v běžném provozu, která nemá příčinu v chybovém stavu služby, tj. není incidentem a také není rozvojem Aplikace. Typické požadavky mohou být: <ul style="list-style-type: none"> • Požadavek na konverzi • Požadavek na export a zpracování dat do požadovaného formátu • Požadavek na změny nastavení • Požadavek na informace (Dotaz) • Atd.
Provozní doba služby	Doba, v rámci které je poskytována daná služba Provozní doba 7x24 Doba od 00:00 do 23:59 hod. každý kalendářní den v roce včetně dnů víkendu (sobota, neděle), státních svátků a ostatních svátků (dle definice zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů). Provozní doba v režimu 5x10 Doba od 08:00 do 18:00 hod. každý kalendářní den v roce mimo dnů víkendu (sobota, neděle), státních svátků a ostatních svátků (dle definice zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů). Provozní doba je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

	Parametr slouží společně s parametrem Vyhodnocovacího období (1 měsíc, případně jiné období) k určení a vyhodnocení dostupnosti služby a vyhodnocení dob vyřešení.
Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení	Doba, do které musí řešitel dat zpětnou informaci o tom, jakým způsobem bude provozní záznam řešit a rámcový odhad délky řešení.
Maximální počet za měsíc	Jedná se o maximální počet provozních záznamů, které mohou vzniknout v rámci jednoho měsíce, aniž by Poskytovatel obdržel sankci. Za každý další záznam nad maximální počet je uplatněna sankce.
Obejití (Workaround)	Jedná se o popis/nasazení náhradního postupu ve chvíli trvání problému/vady
Odstávky Aplikace	Odstávka znamená, že do Aplikace se nebude možné přihlásit uživatelským účtem nebo nebudou přístupné vstupní portály Aplikace.
Servisní okno	Servisní okno je časový úsek, v kterém může dodavatel odstavit aplikaci za účelem ad-hoc opravy nebo za účelem plánované odstávky. Časový úsek je vymezen od XX:00 do XX:00. Časový úsek servisního okna se nezapočítává do vyhodnocení SLA.
MD – člověkodní	znamená čas odpovídající práci jedné osoby po dobu jednoho pracovního dne.

Tabulka 19 Použitá terminologie

5 Seznam tabulek

Tabulka 1 Role subjektů	4
Tabulka 2 Kategorie služeb.....	6
Tabulka 3 Služby ServiceDesk.....	8
Tabulka 4 Parametry housingových služeb dle lokalit	18
Tabulka 5 SLA parametry housingových služeb	19
Tabulka 6 Počet konverzí v rámci skůžby Dočasný provoz.....	20
Tabulka 7 SLA parametry služby Dočasný provoz	21
Tabulka 8 SLA parametry Aplikace a Infrastruktury	22
Tabulka 9 SLA parametry služby Uživatelská podpora.....	24
Tabulka 10 SLA parametry služby Předání provozu	26
Tabulka 11 Role subjektů - úrovně podpory	31
Tabulka 12 Zdroje informací.....	32
Tabulka 13 Kroky při řešení vad	39
Tabulka 14 Výpočet SLA pro řešení vad	40
Tabulka 15 Kroky v rámci služby Problem management	42
Tabulka 16 Kroky v rámci služby Request fulfillment.....	46
Tabulka 17Kroky v rámci služby Rozvoj Aplikace	52
Tabulka 18 SLA parametry služby Odborné služby	53
Tabulka 19 Použitá terminologie.....	56

6 Seznam schémat

Schéma 1 Členění požadovaných služeb	5
Schéma 2 Rozsah procesů v rámci business služeb.....	17
Schéma 3 Kategorizace přijaté Události	28
Schéma 4 Úrovně podpory Aplikace MS14+ a MS21+	30
Schéma 5 Business Process Odstranění zjištění vady.....	35
Schéma 6 Business process Package 1	49