

KATALOGOVÝ LIST

UZSVM/006-2

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

1. OBDOBÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba Systémová integrace a aplikační podpora provozu ISMS modulu CRAB (dále jen Služba UZSVM/006-2 nebo jen Služba) je poskytována od termínu milníku, který definuje její zahájení, do termínu ukončení poskytování Služby.

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

2. REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba UZSVM/006-2 podle tohoto Katalogového listu bude poskytována v režimu 5 × 9 hodin v pracovních dnech:

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

3. POPIS ROZSAHU SLUŽBY

Obsahem Služby UZSVM/006-2 podle tohoto Katalogového listu je:

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

3.1 Rozsah podporovaného ISMS modulu CRAB

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

V následující tabulce je uveden seznam podporovaných komponent ISMS modulu CRAB, které jsou součástí Služby UZSVM/006-2, a jejich umístění v jednotlivých provozních prostředích:

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

Aplikační komponenty běžící na jiných Modulech (dle seznamu Systémů Služby UZSVM/004 v platném znění), než v tabulce výše, nejsou podporovány v rámci této Služby.

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

Kapacitní parametry ISMS modulu CRAB jsou:

- Maximální počet uživatelů ISMS modulu CRAB je 650;
- Maximální počet evidovaných budov je 5 000;
- Maximální počet příloh je 500 000 o průměrné velikosti 1MB;
- Maximální počet paralelně pracujících uživatelů je 150;
- Maximální počet připojených státních institucí je 490;
- Maximální počet přenesených záznamů přes rozhraní v průběhu dne je 100 000;
- Maximální počet paralelních uživatelů reportů je 50.

V případě překročení kapacitních parametrů ISMS modulu CRAB musí proběhnout analýza potřebného rozšíření kapacity infrastruktury síťových připojení, výpočetního výkonu, práv užití SW produktů a rozsahu Služby UZSVM/006-2. Případné rozšíření bude řešeno v souladu se změnovým řízením. Zajištění kapacitních parametrů ISMS modulu CRAB je také realizováno zajištěním provozu Centrálního úložiště referenčních a rozšiřujících údajů (dále jen CURARU).

3.2 Podpora připojování SI formou akceptace připojení

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

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

- Manuálně bez prvotní migrace dat – uživatelé SI vkládají/upravují data do systému prostřednictvím uživatelského rozhraní ISMS modulu CRAB, počínaje prázdnou sadou dat. ISMS modul CRAB je primárním zdrojem dat o budovách spravovaných SI;
- Manuálně s prvotní migrací dat – po prvotní migraci dat prostřednictvím dokumentovaného off-line integračního rozhraní ISMS modulu CRAB uživatelé SI vkládají/upravují data do systému prostřednictvím uživatelského rozhraní ISMS modulu CRAB. ISMS modul CRAB je primárním zdrojem dat o budovách spravovaných SI;

- Off-line integrace - data evidenčního systému SI jsou opakovaně vkládána a modifikována do ISMS modulu CRAB prostřednictvím off-line integračního rozhraní (přenos XML souborů). Primárním zdrojem dat o budovách SI je informační systém na straně SI;
- On-line integrace - data evidenčního systému SI jsou opakovaně vkládána a modifikována do ISMS modulu CRAB prostřednictvím on-line integračního rozhraní (WebServices). Primárním zdrojem dat o budovách SI je informační systém na straně SI.

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

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

Naplnění těchto předpokladů není součástí Služby UZSVM/006-2.

Předmětem akceptace připojení SI ze strany STC je:

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

Součástí Služby UZSVM/006-2 je provedení akceptace integrace maximálně dvěma iteracemi pro každý připojený evidenční systém SI (celkem maximálně 1), včetně nahrání první dávky dat do produktivního prostředí a zajištění podpory a konzultace při prvotním nahrání dat a podpory následného provozu. Součástí Služby UZSVM/006-2 je provedení akceptace migrace maximálně dvěma iteracemi, včetně nahrání první dávky dat do produktivního prostředí. Další požadavky na akceptaci integrací nebo migrací nad tento limit jsou řešeny formou změnového řízení. Iterací se rozumí zpracování nové dávky vstupních dat, včetně zpracování dat opravených na základě výsledků předchozí iterace. Po dvou opakovaných neúspěšných iteracích akceptace připojení budou další pokusy řešeny formou změnového řízení. Součástí Služby UZSVM/006-2 je poskytnutí služeb spojených s následnými/opakovanými integracemi off-line připojených SI (migrace dat každý měsíc).

3.3 Aplikační podpora provozu ISMS modulu CRAB

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

Analýza incidentů a servisních požadavků přijatých prostřednictvím HelpDesku.

Definice incidentů a požadavků, popis jejich kategorizace a prioritizace a jejich další parametry jsou uvedeny dále v tomto dokumentu.

Poskytování servisní podpory formou servisních požadavků registrovaných v HelpDesku pro koncové uživatele v následujících oblastech:

- technická podpora koncových uživatelů v otázkách relevantních použití ISMS modulu CRAB;

- přímá podpora klíčových uživatelů poskytovaná analytikem v otázkách relevantních použití ISMS modulu CRAB;
- oprava chyb v datech na úrovni jednotlivých databázových záznamů (ne hromadná změna dat) vzniklých za běžného provozu (může být vyhodnoceno jako požadavek na rozvoj v závislosti na rozsahu ovlivněných dat). Způsob provedení opravy chyby bude konzultován a schválen žadatelem;
- změna jednotlivých položek číselníků (může být vyhodnocena jako požadavek na rozvoj v závislosti na složitosti navázané business logiky);
- předběžná analýza požadavků na rozvoj.

Zajištění technické aktuálnosti použitých standardních SW produktů

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



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

Obsluha integračních rozhraní

- Součástí Služby UZSVM/006-2 je obsluha off-line integračního rozhraní pro evidenční systémy SI, jejichž integrace již byla akceptována ze strany STC. Předpokládáme integraci maximálně 1 externího evidenčního systému;
- SI poskytne podklady pro off-line integraci na definované SFTP úložiště, které bude jedinečné pro každý evidenční systém SI. SFTP úložiště bude využíváno také jako úložiště pro odmítnutá nezpracovaná data (rejecty) a logy chyb. SFTP úložiště bude zřízeno a spravováno STC v souladu s Bezpečnostní politikou ÚZSVM, přístupová jména a hesla budou spravována STC, komunikace s externími uživateli a přístup externích uživatelů přes CMS bude zajištěn ze strany ÚZSVM;
- Požadavek na obsluhu off-line integračního rozhraní (provedení importu dat) pro daný evidenční systém SI je zadán formou servisního požadavku střední priority v HelpDesku. V rámci tohoto požadavku STC poskytne informaci o očekávaném termínu dokončení integrace. Dobu provedení importu dat může ovlivnit počet SI žádajících import souběžně, velikost dávky dat nebo množství chyb. Po dokončení importu dat uzavře STC servisní požadavek v HelpDesku s informací o výsledku. Časový režim komunikace se SI a obsluhy off-line integračního rozhraní bude zachycen v dokumentu "Příloha provozní příručky - Provozní režim off-line integračního rozhraní ISMS modulu CRAB";
- Pro jeden externí evidenční systém SI může být obsluha off-line integračního rozhraní vyžádána maximálně 1x za kvartál s jednou dodatečnou možností importu dat v případě výskytu chyb v první dávce. Další pokusy o provedení importu dat daného evidenčního systému SI budou řešeny v rámci změnového řízení;

- Analýza odmítnutých dat a logů chyb poskytnutých jako výstup na SFTP úložišti je odpovědností SI.

Dokumentace

- V rámci Služby UZSVM/006-2 je zahrnuta aktualizace dokumentace určené pro uživatele a správce ISMS modulu CRAB, která byla výstupem Implementačního projektu CRAB v důsledku změn v rozsahu Služby UZSVM/006-2 (s výjimkou služeb Rozvoje, které budou obsahovat příslušnou aktualizaci dokumentace ve svém rozsahu).

Ostatní činnosti

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

3.3.1 Podpora a provoz CURARU

Centrální úložiště referenčních a rozšiřujících údajů (CURARU) představuje lokální datové úložiště referenčních dat, které zajišťuje dostupnost referenčních údajů základních registrů pro potřeby ISMS modul CRAB a je jeho integrální součástí. CURARU zajišťuje:

- Jednotné rozhraní na informační systém základních registrů;
- Primární přístup ISMS modul CRAB k referenčním datům v datovém úložišti;
- Evidenci a aktualizaci referenčních dat v lokálním datovém úložišti, nezbytných pro funkce ISMS modul CRAB;
- Soulad referenčních dat (nikoliv datových struktur a typů) v datovém úložišti s referenčními údaji v základních registrech;
- On-line dotazy do základních registrů;
- Vedení rozšiřujících údajů, které nejsou součástí základních registrů, ale ISMS modul CRAB je pro plnění svých funkcí vyžaduje.

CURARU se skládá z datové základny a aplikační logiky. Struktura datové základny úložiště vychází z datových potřeb ISMS modulu CRAB, aplikační logika vychází z principů komunikace s ISZR (webové služby) a požadavků na zajištění tří základních typů komunikace, tj. on-line i off-line ověření proti rozhraní ISZR, případně proti rozhraní jeho zdrojových informačních systémů a ověření vůči datům distribuovaným na médiích pro lokální použití.

Pro CURARU zajistí Poskytovatel v běžné provozní době kvalifikované konzultační a servisní činnosti spojené s jeho aplikační podporou v rozsahu nezbytném pro naplnění požadovaných kvalitativních parametrů, tj.:

- poskytování servisní podpory, zejména poskytování servisní podpory pro řešení mimozáručních incidentů a požadavků produktivního provozu:
 - podpora koncových uživatelů, která bude poskytována elektronicky (např. emaily, vzdáleným pohledem na plochu uživatelů) nebo telefonicky,
- přímá podpora klíčových uživatelů poskytovaná analytikem;
- analýza vad a chyb přijatých prostřednictvím systému Helpdesk;
- aktualizace dokumentace určené pro uživatele a správce CURARU;
- pravidelná aktualizace dat z katastru nemovitostí a základních registrů.

3.3.2 Rozsah aplikační podpory provozu ISMS modulu CRAB

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

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

* počet požadavků přijatých prostřednictvím Služby UZSVM/002 za období 1 kalendářního měsíce s tím, že do celkového počtu požadavků nebudou započítávány požadavky s velmi nízkou prioritou a duplicitní požadavky, které jsou vyřešeny současně (tzn. jedním řešením). Do celkového počtu požadavků nejsou započítávány incidenty ani závady v odpovědnosti STC.

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

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

3.3.3 Rozsah aplikační podpory provozu CURARU

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

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

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

3.3.4 Hlášení incidentů, servisních požadavků, jejich kategorizace a prioritizace

Incidenty i servisní požadavky budou STC nahlašovány výhradně prostřednictvím aplikace HelpDesk (Služba UZSVM/002).

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

- **Incident kategorie A:** Aplikační vrstva ISMS modulu CRAB není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje závada znemožňující činnost aplikační vrstvy ISMS modulu CRAB. Tento stav může ohrozit běžný provoz ÚZSVM. Hlášení je STC předáváno prostřednictvím aplikace HelpDesk;

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

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

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

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

Kategorii incidentu bude stanovovat ÚZSVM v aplikaci HelpDesk. STC bude oprávněna navrhnout změnu kategorie incidentu, doloží-li návrh na změnu argumenty podloženými smluvním ujednáním. Incident bude moci být STC odmítnut v případě, že za jeho řešení nebude odpovědná ve vztahu k jí zajišťovaným Službám.

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

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

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

3.4.1 Rozsah služby IBM Software Subscription and Support

STC v rámci poskytování Služby UZSVM/006-2 zajistí SW maintenance produktu [REDACTED] po dobu poskytování Služby UZSVM/006-2 v následujícím rozsahu:

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

Uvedené počty uživatelů vychází ze zkušeností z testování a pilotního provozu ISMS modulu CRAB v rámci Implementačního projektu CRAB a z odhadu inkrementálního růstu počtu uživatelů v průběhu prvního roku provozu.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

3.5 Rozvoj ISMS modulu CRAB

STC v rámci rozvoje ISMS modulu CRAB zajistí:

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

3.5.1 Drobné úpravy

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

- CRAB: 12 člověkodnů/měsíc.

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

Drobné úpravy v definovaném rozsahu pracnosti budou STC realizovány bez dopadu do ceny Služby UZSVM/006-2.

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

3.5.2 Služba na vyžádání

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

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

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

Poskytovatel zajistí přístup bez omezení počtu koncových uživatelů v období od 1.8.2013 do 31.7.2016. Nejpozději 30 dní před koncem tohoto období bude zahájeno změnové řízení, které stanoví nezbytný počet licencí a jejich cenu pro zajištění přístupu koncových uživatelů k ISMS modulu CRAB od 1.8.2016. Změna počtu licencí může mít dopad do ceny Služby UZSVM/006 v platném znění.

4. KVALITATIVNÍ PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

V rámci Služby UZSVM/006-2 dle tohoto Katalogového listu jsou v oblasti aplikační podpory provozu ISMS modulu CRAB požadovány následující kvalitativní parametry (SLA):

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

Reakční doby a doby řešení incidentů budou měřeny okamžikem prokazatelného nahlášení STC prostřednictvím služby Helpdesk pro koncové uživatele. Doby budou měřeny od času prokazatelného předání incidentu k zahájení řešení STC prostřednictvím aplikace HelpDesk. Do reakční doby a doby řešení bude započítáván jen čas v běžné provozní době.

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

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

STC a ÚZSVM mohou v případě incidentů způsobených chybou standardních SW produktů učinit písemnou dohodu na úrovni projektových vedoucích, posléze potvrzenou ŘKO, o postupu a úpravě SLA řešení incidentu spojeného s chybou standardních SW produktů. STC není povinna výše uvedené reakční doby a doby řešení dodržet, pokud příčinou vzniku nesplnění kvalitativních parametrů poskytování Služby UZSVM/006-2 je chyba příslušných Systémů (dle Služby UZSVM/004 a tabulky v pododst. 3.1 tohoto Katalogového listu). STC dále není povinna výše uvedené reakční doby a doby řešení dodržet, pokud příčinou vzniku nesplnění kvalitativních parametrů poskytování Služby UZSVM/006-2 je chyba třetích stran.

V případě, že ze strany STC dojde k nedodržení kvalitativních parametrů Služby UZSVM/006-2 a pokud se ÚZSVM s STC nedohodnou jinak, ÚZSVM vzniká právo na uplatnění smluvních pokut.

Všechny kvalitativní parametry poskytované Služby UZSVM/006-2, definované v tomto Katalogovém listu, jsou platné, pokud nejsou implementovány změny (např. instalace nové funkcionality, nových modulů). V takovém případě budou dopad na kvalitativní parametry poskytované Služby UZSVM/006-2 nebo stanovení dočasných parametrů Služby UZSVM/006-2 schváleny ve změnovém řízení.

STC bude zproštěna povinnosti dodržet kvalitativní parametry Služby UZSVM/006-2 v případech uvedených v odst. 14.4 a 14.5 Smlouvy a dále v případě, že:

- ÚZSVM nebo třetí strana prokazatelně neposkytnou požadovanou součinnost;
- ÚZSVM nedodrží odpovědnosti vyplývající z licenčních ujednání mimo rozsah Služby UZSVM/006-2;
- ÚZSVM provede změny prostředí a neoznámí je STC v souladu s procesem změnového řízení;
- nesplnění kvalitativního parametru Služby UZSVM/006-2 bylo způsobeno zařízením nebo softwarem třetích stran.

5. CENA SLUŽBY

5.1 Měsíční cena Služby UZSVM/006-2

5.2 Cena Služby na vyžádání

Označení Katalogového listu	Název Služby	Měsíční cena za Službu UZSVM/006-2 v Kč		
		bez DPH	DPH	s DPH
UZSVM/006-2	Systémová integrace a podpora provozu ISMS modulu CRAB	5 207 364,00	1 093 546,44	6 300 910,44
Celková měsíční cena Služby UZSVM/006-2		5 207 364,00	1 093 546,44	6 300 910,44

Cena za role pro zajištění Služby na vyžádání:

Role pro Službu na vyžádání pro rozšíření Služby UZSVM/006-2	Cena za 1 člověkoden bez DPH (Kč)	DPH za 1 člověkoden ve výši (%)	Cena za 1 člověkoden včetně DPH (Kč)
CRAB Konzultant/Analytik/Školitel	18 800,00	21%	22 748,00
CRAB Programátor/Tester	18 800,00	21%	22 748,00
Certifikovaný vývojář Maximo	27 800,00	21%	33 638,00
CRAB MO Senior aplikační inženýr	27 800,00	21%	33 638,00
Vedoucí Projektu	19 700,00	21%	23 837,00

Cena za 1 člověkoden je STC garantována na dobu 5 let od zahájení poskytování Služby UZSVM/006, tj. od 1. 11. 2012. 6 měsíců před uplynutím této doby STC nabídne ÚZSVM aktualizovaný ceník rolí platný do konce poskytování Služby UZSVM/006-2 a nabídne realizaci Služeb na vyžádání za nabídnuté aktualizované ceny. Nabídnuté ceny Objednatel posoudí a po dohodě obou smluvních stran bude uzavřen dodatek ke Smlouvě.

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

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

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

6. SMLUVNÍ POKUTY

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

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

- 10 000 Kč za každý započatý pracovní den, kdy bude STC v prodlení s dobou řešení incidentu kategorie A oproti požadované době řešení uvedené výše, maximálně však do výše 5% měsíční ceny Služby UZSVM/006-2 daného kalendářního měsíce;
- 7 500 Kč za každý započatý pracovní den, kdy bude STC v prodlení s dobou řešení incidentu kategorie B oproti požadované době řešení uvedené výše, maximálně však do výše 5% měsíční ceny Služby UZSVM/006-2 daného kalendářního měsíce.

6.2 Maximální možná úhrnná výše smluvních pokut podle odst. 6.1 tohoto Katalogového listu v daném kalendářním měsíci je omezena 5% měsíční ceny Služby UZSVM/006-2 v daném kalendářním měsíci dle tohoto Katalogového listu.

7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

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

8. ČASOVÝ HARMONOGRAM

Časový harmonogram zajištění Služby UZSVM/006-2 dle tohoto Katalogového listu odpovídá období poskytování Služby UZSVM/006-2.

9. POŽADOVANÁ SOUČINNOST A PŘEDPOKLADY PRO ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Pro účely plnění Služby UZSVM/006-2 dle tohoto Katalogového listu ÚZSVM poskytne následující součinnost:

- ÚZSVM je odpovědný za poskytnutí veškeré dokumentace, která je výstupem implementačního projektu CRAB – norem, standardů, směrnic, interních předpisů, informační a bezpečnostní strategie, dokumentace procesů a uživatelské dokumentace souvisejících aplikací;
- ÚZSVM je odpovědný za poskytnutí kompletní a aktuální dokumentace k rozhraním aplikací komunikujících s ISMS modulem CRAB;
- ÚZSVM nominuje uživatele a zajistí jejich účast na školení dle doporučení STC;
- ÚZSVM zajistí kapacitu klíčových uživatelů pro předávání znalostí získaných na školení dalším uživatelům ÚZSVM;
- ÚZSVM poskytne pro školení potřebné zázemí: školicí místnosti, školicí výpočetní techniku, konektivitu k aplikacím, jež jsou předmětem školení, a didaktickou audiovizuální techniku;

- ÚZSVM umožní členům týmu STC vzdálený přístup do infrastruktury ÚZSVM v rozsahu nezbytném pro poskytování Služby ÚZSVM/006-2;
- ÚZSVM se zavazuje poskytnout součinnost formou schválení požadovaných odstávek ISMS modulu CRAB na základě žádosti STC a bezdůvodně takový požadavek neodmítne;
- ÚZSVM poskytne součinnost pro plánování, řízení a realizaci uživatelských testů;
- ÚZSVM zajistí a ověří, že v průběhu definovaných testů dojde k otestování funkčnosti přístupu vybraných uživatelů ISMS modulu CRAB ze všech lokalit ÚZSVM a připojených SI do prostředí datového centra ÚZSVM;
- ÚZSVM zajistí nezbytná nastavení klientských stanic a další, STC vyžádaná, nastavení mimo rozsah služeb STC. Tato vyžádaná nastavení musí být v souladu s Bezpečnostní politikou ÚZSVM;
- ÚZSVM zajistí funkční komunikační kanály a rozhraní z ostatních IS a aplikací;
- Pro akceptaci připojení SI ÚZSVM zajistí splnění předpokladů uvedených v pododst. 3.2;
- Pro obsluhu off-line integračního interface ÚZSVM zajistí komunikaci s externími uživateli a přístup externích uživatelů přes CMS;
- V případě změn rozhraní třetích stran budou potřebné úpravy na straně ISMS modulu CRAB řešeny formou změnového řízení.

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

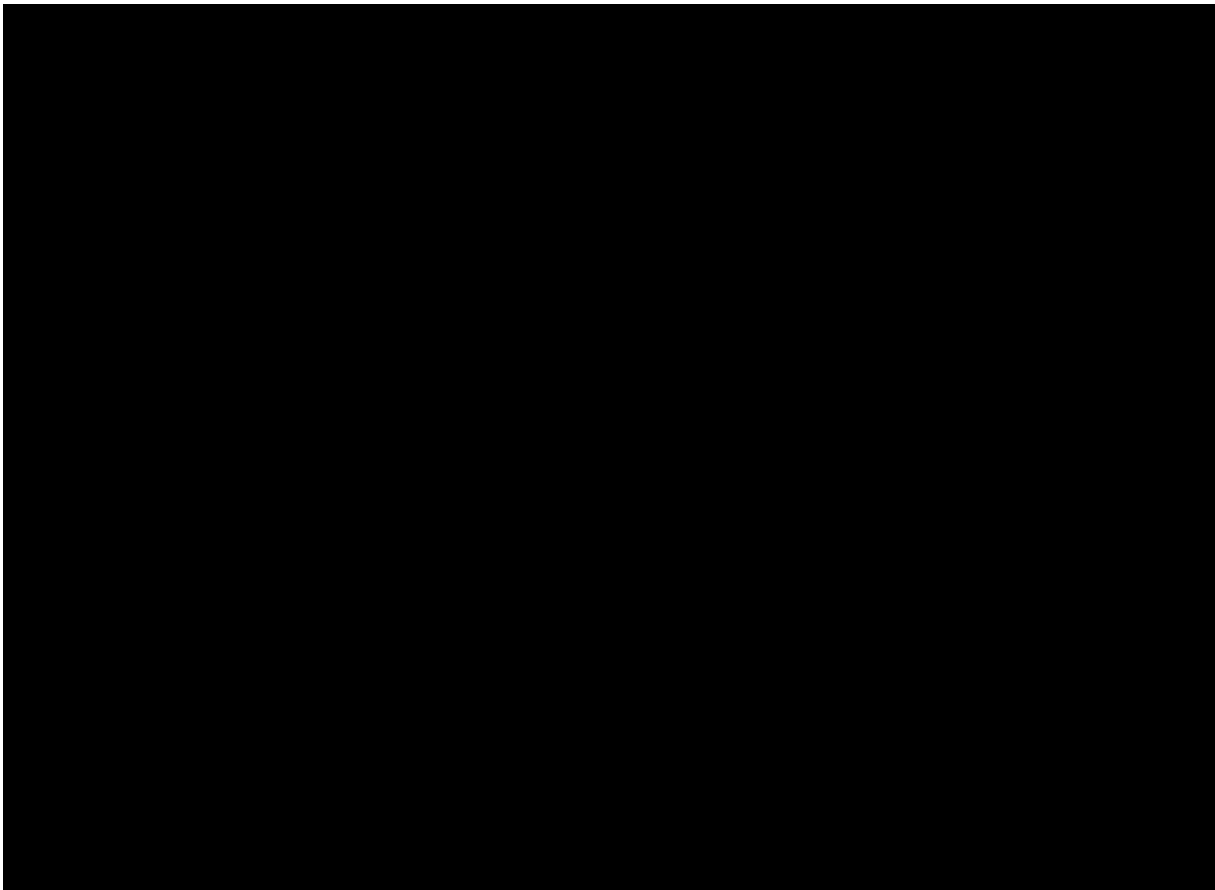


10. POPIS ISMS MODULU CRAB

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

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

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



10.1 Komponenta CRAB

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

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

Hlavními požadavky na ISMS modul CRAB jsou:

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

- poskytnutí informací o využití administrativních budov a ekonomických údajů za účelem snižování nákladů na správu a pronájem majetku.

Přístup SI do ISMS modulu CRAB

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

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

Rozšiřování ISMS modulu CRAB

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

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

Správa dat a číselníky

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

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

Reporting

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



[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

10.2 Komponenta CRAB Mapové okno

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

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

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

podkladu a výběr mapových vrstev (např. ortofoto, KN),

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

