

PŘÍLOHA A

Podpora – rozsah

1. Rozsah poskytované podpory

V souladu s odstavcem 3.2. smlouvy je Dodavatel povinen poskytovat CENIA podporu v rozsahu následujících aktivit a činností:

- Standardní podpora Geoportálu na Objednatelem zajištěné technologické platformě;
- odstraňování chyb;
- ukončovací období.

2. Standardní podpora Geoportálu na Objednatelem zajištěné technologické platformě

Tato služba zahrnuje především, nikoliv však výlučně, následující činnosti:

- 2.1. Podpora Geoportálu (ve dvou prostředích – ostré prostředí, testovací prostředí);
- 2.2. Zajištění stejné verze spravovaných komponent jak na ostrém, tak testovacím prostředí s držením jejich sladění;
- 2.3. Standardní údržba, podpora a aktualizace Geoportálu (metadatového katalogu a s ním spojených funkcionalit, mapového okna.);
- 2.4. Lokalizace a identifikace chyb a jejich příčin;
- 2.5. Poskytování informací o stavu odstraňování chyb;
- 2.6. Předložení pravidelně jedenkrát ročně Objednateli zprávu o stavu systému a stavu poskytovaných služeb. Obsahem zprávy je zhodnocení stavu vzhledem k technickému prostředí, na kterém je systém provozován, z hlediska dostupnosti služeb, kvality poskytování služeb, bezpečnosti systému a slabých míst architektury. Součástí jsou rovněž návrhy na udržení kvality provozu nebo jeho zlepšení a návrh plánu aktualizace;
- 2.7. Zásahy servisního charakteru do databáze;
- 2.8. Instalace bezpečnostních záplat, updatů a patchů;
- 2.9. Implementace technických změn vzniklých na komunikačním rozhraní třetích stran (např. změna adres, rozšíření atributů předávaných ve webových službách, technické nastavení vazeb apod.) tak, aby nebyla ohrožena stávající funkcionalita Geoportálu;
- 2.10. Implementace aktualizace či rekonfigurace SW komponent i na vyžádání Objednatele;
- 2.11. Spolupráce na aktualizaci odkazů , úprava HTTP na HTTPS;
- 2.12. Součinnost se třetí stranou pro zajištění zálohování Geoportálu a spolupráce při komplexní obnově Geoportálu a uvedení do provozu po mimořádné události;
- 2.13. Aktualizace metadatového katalogu;
- 2.14. Úpravy metadatového editoru a validátoru dle požadavků směrnice INSPIRE a národního metadatového profilu;
- 2.15. Zajištění funkčnosti, úpravy a nastavení harvestování;
- 2.16. Řešení chyb katalogové služby Geoportálu;
- 2.17. Kontinuální napojení na katalog Evropského geoportálu INSPIRE, průběžné testy vůči evropskému referenčnímu validátoru INSPIRE, odstraňování chyb zjištěných při validacích;
- 2.18. Zajištění funkčnosti správcovských tabulek;

- 2.19. Součinnost se třetími stranami pro zajištění interoperability s aplikacemi a informačními systémy propojenými s Geoportálem;
- 2.20. Aktualizace mapových kompozic při změnách vrstev – hromadná změna na serveru (WCS);
- 2.21. Zajištění funkčnosti nástroje tisk mapy – konfigurace tisku map;
- 2.22. Úpravy mapového okna – např. seznamu vrstev dle vzniklých požadavků;
- 2.23. Účast na pravidelných Objednatelem svolávaných schůzkách k diskusi prioritních témat poskytované podpory, minimálně jednou měsíčně;
- 2.24. Průběžná tvorba provozní dokumentace a zdrojových kódů Geoportálu v návaznosti na úpravy jeho funkčnosti tak, aby měl Objednatel vždy k dispozici úplnou dokumentaci k systému, jež v danou dobu užívá. Dokumentace je vždy ve finálním needitovatelném formátu (např. *.PDF) a zároveň ve finálním editovatelném formátu (např. *.DOCX). Knihovna dokumentace je přístupná online prostřednictvím Internetu a odpovídajícím způsobem zabezpečena podle toho, zda se jedná o veřejnou nebo interní Dokumentaci. Do knihovny dokumentace mohou přistupovat osoby Objednatele či jím pověřené osoby.

3. Odstraňování chyb

V souladu s odstavcem 3.7. smlouvy je Dodavatel povinen v rámci poskytování podpory zajistit odstraňování vad Geoportálu a podávat informace o odstranění vady. Vady jsou rozděleny do čtyř kategorií incidentů vzniklých v Geoportálu dle odstavce 3.7 písmena a) smlouvy.

Služba zahrnuje především, nikoliv však výlučně, následující činnosti:

- (a) Přebírání oznámení o vzniklých incidentech od Objednatele (nebo Provozovatele) a zajištění odpovědi (odezvy) na nahlášené chyby, incidenty.
- (b) Řešení chyb, incidentů.
- (c) Odstranění chyb, incidentů, instalace a implementace softwarových korekcí nebo jiným způsobem obnovení řádného fungování Geoportálu, včetně odstranění chyb v datech, které prokazatelně nastaly v důsledku vzniku či odstraňování příslušné chyby – incidentu.
- (d) Poskytování informací o stavu řešení a odstranění chyb – incidentů.

4. Poskytování služeb Podpůrného centra dodavatele

Podpora je zajišťována prostřednictvím Podpůrného centra dodavatele, které je dostupné přes síť Internet. V rámci poskytování Podpory jsou nastaveny procesy incident management, release management a change management.

Jako Podpůrné centrum slouží systém pro řízení projektů Redmine, dostupný na adrese <https://redmine.ccss.cz/>. Podpůrné centrum poskytuje následující služby:

- (a) Tiketovací nástroj, kde je možné evidovat Požadavek na poskytnutí informace, Chyby, Servisní požadavky, Změnové požadavky.
- (b) Poskytování informací o stavu odstraňování Vad při zachování Periody průběžných informací.
- (c) Odpověď na Oznámení Vady CENIA prostřednictvím pracovníků majících dostatečnou kvalifikaci a zkušenosti při zachování Lhůt pro odpověď.
- (d) Lokalizace a identifikace Vad a jejich příčin.

- (e) Určení SLA ze strany Objednatele dle smlouvy a zajištění automatického počítání lhůt.
- (f) Přístup uživatelům Objednatele.

5. Ukončovací období

V souladu s odstavcem 3.11. smlouvy je Dodavatel povinen před ukončením platnosti smlouvy zajistit Ukončovací období. V případě zahájení Ukončovacího období Dodavatel:

- 5.1. Do 20 Pracovních dnů od zahájení Ukončovacího období, pokud nebude dohodnuto jinak, zpracuje a předloží Objednateli k odsouhlasení harmonogram aktivit Ukončovacího období.
- 5.2. Zajistí předání aktuální Dokumentace, informací potřebných k provozu a správě systému, evidence incidentů předaných Dodavateli.
- 5.3. Zajistí podporu pracovníků Objednatele po převzetí provozu a správy Systému včetně proškolení pracovníků Objednatele v rozsahu 4MD, kteří budou zajišťovat následný provoz Geoportálu.
- 5.4. Vrátí veškerý materiál, dokumentaci, vybavení apod., které měl zapůjčené od Objednatele.
- 5.5. Zpracuje protokol o ukončení poskytování Služeb a předá jej Objednateli k odsouhlasení. Akceptace plnění dle tohoto pododstavce probíhá analogicky dle Smlouvy.
- 5.6. Výstupním dokumentem Ukončovacího období bude protokol s podrobným popisem ukončení provozu systému ze strany Dodavatele a plnění předmětu této Smlouvy zpracovaný Dodavatelem a odsouhlasený Objednatelem.