

Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování služeb
„Zajištění provozu a rozvoje Registru silničních vozidel“
- Katalogové listy

Obsah

Katalogový list č. 1 - Služby podpory uživatelů RSV	2
Katalogový list č. 2 - Služba provozu a podpory Aplikace RSV	7
Katalogový list č. 3 - Upgrade Aplikace RSV	12
Katalogový list č. 4 - Školení uživatelů Aplikace RSV	14

Katalogový list č. 1 - Služby podpory uživatelů RSV

Služby podpory uživatelů RSV

Popis služby

Služba zajišťující činnosti související s podporou koncových uživatelů aplikačního programového vybavení k zajištění dopravně správních agend – aplikace Registru silničních vozidel, včetně registru historických a sportovních vozidel, a registru vozidel členů diplomatických misí (dále jen „Aplikace RSV“).

Služba musí být poskytována v českém jazyce a zahrnuje:

- **Poskytování informačních služeb z Aplikace RSV**

V rámci informačních služeb bude Poskytovatelem zajišťována:

- Komunikace RSV se subjekty, kterým je ze zákona poskytován on-line/off-line přístup do Aplikace RSV k vybraným údajům v souladu s platnými právními předpisy v době účinnosti smlouvy.
- Zpracování ad hoc výstupů z Aplikace RSV dle zadání MD
 - zpracování hromadných statistických výstupů z Aplikace RSV pro potřeby MD a KÚ a ORP,
 - zpracování výběrových statistik z Aplikace RSV na vyžádání MD,
 - zpracování výběrů dle požadavků MD, příprava skriptů, SQL dotazů pro vytěžování dat z databáze RSV,
 - návrh struktury poskytování požadovaných údajů, tvorba reportů,
 - provedení a testování reportů,
 - údržba vytvořených reportů, realizace požadavků na změny,
 - poskytování ad-hoc informací o vozidlech a jejich dohledání pro potřebu orgánů státní správy, zejména orgánů činných v trestním řízení, finančních a celních orgánů, v souladu s bezpečnostní politikou provozu Aplikace RSV a pokyny MD,
 - vyžádání schválení Objednatele pro účel poskytnutí konkrétních informací RSV,
 - předání schválených výstupů z Aplikace RSV v zašifrovaném tvaru a zvláště předání hesla,
 - registrace realizovaných výdejů dat a poskytnutých informací ze systému,
 - archivace realizovaných výdejů dat.
- Administrace požadavků
 - administrace požadavků v systému pro sledování požadavků,
 - zpracování souborného výstupu ze systému sledování požadavků.
- Zpracování souborného výstupu ze systému sledování požadavků, zpracování auditních záznamů
 - zpracování speciálních výstupů z auditních záznamů pro účely pravidelné a namátkové kontrolní činnosti,

	<ul style="list-style-type: none"> ○ tvorba reportů pro zpracování auditních záznamů, ○ komplexní vyhodnocování auditních záznamů z hlediska bezpečnosti. <ul style="list-style-type: none"> • Informační služby pro uživatele <ul style="list-style-type: none"> ○ technická správa obsahu informační stránky Aplikace RSV na informačním webu, ○ spolupráce s Objednatelem na změně informační stránky Aplikace RSV, včetně vyžádání schválení, ○ aktualizace seznamu dokumentů ke stažení pro uživatele na základě požadavků MD (uživatelská dokumentace systému, ○ předávání aktuálních informací o stavu poskytování služeb aplikace, upozornění na omezení dostupnosti služeb v důsledku např. poruchy samotné aplikace anebo systémů třetích stran poskytujících informace do Aplikace RSV, ○ informování uživatelů v případě výpadku Aplikace RSV a systémů třetích stran prostřednictvím informační stránky a mailové komunikace. <p>• On-line podporu uživatelům</p> <p>V rámci On-line podpory bude Poskytovatelem zajišťováno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zajištění provozu Call Centra a Service Desk systému pro evidenci a správu telefonických a elektronických dotazů a hlášení uživatelů. • Příjem a zaznamenání telefonického dotazu od koncového uživatele v oblasti užití Aplikace RSV a při práci s daty, poskytnutí kvalifikované odpovědi. • Příjem dotazu od koncového uživatele elektronickou formou (emailem a přes webové rozhraní), přičemž přístup přes webové rozhraní je určen pro pracovníky Objednatele. Pro zadávání, respektive příjem elektronických dotazů je určen emailový kontakt. • Zpracování kvalifikované odpovědi a její doručení uživateli. • Zajištění odborné pomoci uživateli při zpracování komplikovaných případů. • Vyhodnocení zaznamenaných dotazů, zpracování odpovědí na nejčastější dotazy a jejich zveřejnění pro uživatele formou Znalostní báze a FAQ v rámci Service Desk systému. • Pravidelné vyhodnocování nejčastějších dotazů s návrhem na úpravu programového vybavení Aplikace RSV. • Zálohování záznamů v systému Service Desku, a to včetně příloh. • Poskytování pravidelných statistických reportů a analýz ze Service Deskového systému. <ul style="list-style-type: none"> • Service Desk <ul style="list-style-type: none"> • Automatické informování zadavatele požadavku při změně stavu řešeného dotazu, a to formou emailové notifikace. Definice stavových notifikací může být v průběhu kontraktu změněna. • V rámci řešení požadavku je nutné zaznamenávat veškerý průběh životního cyklu požadavku (včetně času a autora požadavku). • Před předáním požadavku na schválení Objednateli je nutné
--	---

	<p>uvést detailní návrh řešení. Za vlastní návrh řešení je odpovědný pracovník Service Desku. Požadavky na metodický výklad aplikace právních předpisů předá odpovědný pracovník Service Desku k řešení Objednateli.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zajištění restriktivní možnosti pro zadávání požadavků pouze pro předem definovanou skupinu uživatelů. • Na základě Objednatelem schválených přístupů zajištění kompletní agendy správy uživatelských přístupů, tak aby došlo ke zmenšení administrativní zátěže objednatele. <ul style="list-style-type: none"> • Call Centrum <ul style="list-style-type: none"> • Bezplatná telefonní linka. • Zajištění neupravených a kompletních záznamů hovorů. • Umožnit namátkovou kontrolu náhodně vybraných hovorů pro zpětnou kontrolu řešení telefonických hovorů po dobu 2 měsíců. • Návrhy na další rozvoj APLIKACE RSV <ul style="list-style-type: none"> • Na základě zjištěných poznatků od uživatelů prostřednictvím Service Deskového systému a vlastních zjištění, Dodavatel analyzuje podněty a navrhuje další možný rozvoj aplikace. • Analyzuje a navrhuje další zlepšení při poskytování služeb uživatelům aplikace. • Spolupracuje při analýze úprav vyplývajících z požadavků bezpečnostních složek a navrhuje ve spolupráci s nimi další rozvoj aplikace.
Postup při zavedení služby	<p>Služby budou poskytovány ve stanoveném „standardním“ rozsahu pravidelně, v „rozšířené“ variantě pouze po nasazení významné změny systému, a to po dobu 1 měsíce od nasazení změny.</p> <p>Dodávka této služby bude prováděna v souladu se zavedenými procesy vycházejícími z metodiky ITIL.</p>
Akceptace služby	<p>Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Dodavatelem vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci bude Měsíční zpráva o provozu, zahrnující popisy provedení a vyhodnocení jednotlivých služeb, která bude vždy přílohou Akceptačního protokolu.</p>
Předpokládaný rozsah služby	<ul style="list-style-type: none"> • Poskytování informačních služeb z Aplikace RSV <p>Služby budou poskytovány po celou dobu kontraktu formou kvalifikovaných odpovědí v rozsahu na minimálně 3 000 dotazů/měsíčně (off-site).</p> <p>Doba zpracování požadavků se odvíjí od vzájemné dohody mezi Objednatelem, Žadatelem o výstup z Aplikace RSV a Dodavatelem na základě vzájemně odsouhlaseného harmonogramu (např. pravidelné týdenní výstupy, 14-ti denní výstupy, měsíční výstupy, čtvrtletní výstupy, pololetní výstupy, roční výstupy). Standardní doba pro zpracování výstupů nad rámec tohoto harmonogramu je 5 pracovních dnů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Objednatel si vyhrazuje právo změnit tuto dobu v případě, že Objednatel je vyzván k součin-</p>

	<p>nosti na základě trestního řádu. Prioritu určuje Objednatel po předchozím písemném stanovisku Dodavatele v ticketovacím systému.</p> <p>• On-line podpora uživatelů</p> <p>„standardní“ - kvalifikovaně odpovědět v rozsahu minimálně na 3 000 dotazů/měsíčně (off-site).</p> <p>„rozšířená“ - minimálně dvojnásobného výkonu oproti „standardnímu“ režimu (off-site) – vždy po dobu 1 měsíce od účinnosti smlouvy nebo od zavedení zásadní změny v systému Aplikace RSV do produkčního prostředí způsobující zvýšené nároky na tuto službu, přičemž, že se jedná o významnou změnu, bude definováno v rámci objednávky.</p> <p>Při telefonickém dotazu při výše uvedených četnostech nesmí být doba čekání na přijetí hovoru delší než 20 sekund. Objednatel připouští automatickou odpověď v krizových zátěžích Call centra s tím, že uživatel musí být informován o pořadí ve frontě. Využití automatické odpovědi nesmí v měsíci překročit 25 % volání (tzn. v 75 % musí být přímé spojení s operátorem). Při telefonickém nahlášení požadavku je volajícímu sděleno číslo ticketu, pod kterým je jeho požadavek veden. Zároveň je číslo ticketu zadaného volajícímu zasláno e-mailem na adresu pověřené osoby z daného RM (organizace). V případě, pokud je požadavek zadán e-mailem, je po jeho zaregistrování zaslána automatická odpověď o příjmu požadavku a čísla, pod kterým je požadavek vedený.</p> <p>Maximální doba 1 výpadku je 60 minut. Za výpadek se považuje situace, kdy operátor Call centra nemůže přijmout dotaz/požadavek a začít jej řešit, nebo přerušení evidování dotazů/požadavků. Počet výpadků je max. 4 za měsíc s tím, že v součtu nepřekročí 120 minut měsíčně.</p>		
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Na základě vzájemného odsouhlasení Dodavatele a Objednatele či případně dalších subjektů, účastnících se na poskytování služby, mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.		
SLA parametry			
Služba	Dostupnost služby měsíční	Rozsah zaručeného provozu služby	Max. doba jednoho výpadku služby (v minutách)
Dostupnost on-line služby	98,5 %	Po-Pa 7:00-18:00 So 7:00 – 13:00	60 maximální počet 4 měsíčně, v součtu nepřekročí 120 mi-

			nut měsíčně
Povolené odstávky			
každou středu 19:00 – 5:00, maximálně na dobu 5 hodin			
Vymezující podmínky			
Počet uživatelů RSV		Skupina uživatelů	
5000 včetně předpokládaného nárůstu počtu uživatelů o 10 % ročně		Uživatelé se schválenými přístupy (Pracovníci MD, ORP, KÚ, policie ČR, Celní správa, exekutoři, atd.)	
1200		Uživatelé s možností zaslat na Service Desk e-mailový požá- davek, který generuje tiket.	
Měření dostupnosti			
<p>Dodavatel je povinen prokazatelným způsobem sledovat provoz služby včetně četnosti a rozsahu výpadků, a jejich nápravy. Je povinen sledovat četnost, priority, termíny a řešení incidentů, včetně jejich typu (časově či nečasově měřitelné) a délek jejich příjmu (např. doba čekání na přijetí telefonického hovoru), reakce (např. dobu potvrzení o přijetí mailu) a vyřizování. Informace o plnění dostupnosti služby v detailním členění musí Dodavatel doložit v rámci akceptačních procedur za sledované období.</p>			

Katalogový list č. 2 - Služba provozu a podpory APLIKACE RSV

Služba aplikačního provozu RSV

Popis služby

Služba bude zajišťovat činnosti týkající se provozu a běžné údržby aplikačního prostředí systému RSV.

Tato služba bude obsahovat následující činnosti:

Podpora aplikace

- Plánování a řízení aktualizace aplikace včetně nasazení nových verzí.
- Návrhy a vytváření nových verzí aplikace včetně jejich obsahu.
- Vytváření, aktualizace a kontrola dodržování release managementu.
- Testování nových verzí.
- Spolupráce s bezpečnostními a jinými odbornými složkami MD při schvalování, testování a instalaci nových aplikací do testovacího a produkčního provozu.
- Vlastní instalace nových verzí do produkčního provozu.
- Spolupráce s dodavatelem služeb provozu infrastruktury, na níž je Aplikace RSV provozována, při implementaci nových verzí Aplikace RSV.

Údržba aplikace

Testování Aplikace RSV na nové technické prostředí s výjimkou přechodů na nové verze systémů vyžadující komplexní testy na speciálně pro účely testování přechodu vytvořené infrastruktury (prostředí) pro testování tohoto přechodu.

- Monitorování výkonu aplikace a spolupráce při návrhu úprav technické infrastruktury.
- Testování a instalace nových verzí APV.
- Identifikace a řešení provozních vad Aplikace RSV.
- Implementace nových verzí Aplikace RSV.
- Udržování instalací Aplikace RSV v produkčním, testovacím a školícím prostředí.

Administrace Aplikace RSV

- Správa Aplikace RSV v souladu s dokumentací, kterou Dodavatel převzal nebo vytvořil (provozní dokumentace, bezpečnostní politikou a technickou bezpečnostní dokumentací provozu Aplikace RSV), včetně průběžného dohledu nad aplikací RSV.
- Správa Aplikace RSV v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., v platném znění, s tím, že Dodavatel v návaznosti na případná zjištěná rizika provede změny v nastavení systému a jeho vazeb na provozní prostředí tak, aby byla rizika eliminována/minimalizována a v případě potřeby navrhne Dodavatel úpravy aplikace dle postupu, který upravuje KL003.
- Zajištění provozu neveřejné části Aplikace RSV.
- Technická správa dat a opravy dat (technických údajů o vozidlech, vlastníků a provozovatelů) při provádění běžné agendy uživatelů Aplikace RSV, a to postupy dohodnutými

s Objednatel. Nevztahuje se na historicky zadaná data, která nebyla dotčena průběžnou činností uživatelů Aplikace RSV.

- Průběžná verifikace dat (kontrola jejich validity a konzistence), včetně navrhování kontrolních testů a výstupů.
- Správa a parametrizace základního databázového software.
- Správu přístupu uživatelů na úrovni centrální databáze a na úrovni aplikace (administrace uživatelů a jejich přístupových rolí) prostřednictvím zabezpečeného certifikátu, včetně přístupového mechanismu z jiných registrů a ISVS, na základě schválených přístupových práv a Objednatel odsouhlasených přístupových mechanismů.
- Nastavení stávajících rozhraní Aplikace RSV vůči ostatním ISVS a vůči systémům 3. stran včetně zahraničních subjektů v souladu s platnými právními předpisy v době účinnosti smlouvy na úrovni centrální databáze a aplikace a zajištění jeho provozu. Rozhraní nastavit v souladu s bezpečnostní politikou RSV (blokační tabulka).
- Aktualizace a správa v aplikaci používaných číselníků, klasifikací a identifikátorů na základě vstupů dodaných Objednatel z dohodnutých zdrojů schváleným způsobem.
- Odstraňování vad Aplikace RSV:
- Oprava vad - tato činnost se řídí principy Incident managementu dle metodiky ITIL,
- Nasazení opravných verzí - tato činnost se řídí principy Release managementu dle metodiky ITIL.
- Vadou aplikace se rozumí takový stav, který zabraňuje nebo omezuje správný chod aplikace a mající původ v RSV. Vadou se nerozumí požadavky na nové funkčnosti aplikace a dále chování aplikace v závislosti na lokálním nastavení pracovních stanic, jsou-li v rozporu s aktuální provozní dokumentací.
- Spolupráce s dodavatelem služeb provozu infrastruktury při přidělování a administraci přístupových práv a nasazování nových verzí do provozu.
- Aktualizace dokumentace dle čl. 27 Smlouvy dle zákonných požadavků (zejména zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění, a na ně navazujících právních norem) a dle provozních potřeb aplikace.
- Kompletní dokumentace musí být Dodavateli na vyžádání dostupná (předána v digitální formě).

Tato činnost se řídí principy Configuration a Release managementu dle metodiky ITIL.

Zdrojový kód bude předáván Objednateli vždy po každé úpravě v elektronické podobě nejpozději do 5 dnů od nasazení provedené úpravy.

Každá změna dokumentace bude předávána Objednateli v elektronické podobě nejpozději do 5 dnů od nasazení provedené úpravy.

Ke konci každého období definovaného ve Smlouvě bude Objednateli předána kompletní sada platné dokumentace k danému dni (elektronická verze), zdrojový kód produkčního systému, zdrojové kódy testovacího systému a datová konzerva produkčního a testovacího systému.

Podpora provozu

- Zabezpečení provozu Aplikace RSV v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., v platném znění, s tím, že Dodavatel v návaznosti na případná zjištěná rizika provede změny v nastavení systému a jeho vazeb na provozní prostředí tak, aby byla rizika eliminována/minimalizována a v případě potřeby navrhne Dodavatel úpravy aplikace dle postupu, který upravuje KL003.
- Řešení incidentů na úrovni Aplikace RSV:
 - provádět v souladu s provozní dokumentací, zvláště pak Incident managementem dle ITIL,
 - analyzovat a zajišťovat příčiny incidentu, zda se nachází v Aplikaci RSV nebo mimo ni v navazujících a spolupracujících aplikacích a systémech třetích stran,
 - přesně identifikovat příčiny incidentu,
 - informovat Objednatele o vzniku incidentu,
 - informovat Objednatele o příčině incidentu,
 - informovat Objednatele o vývoji řešení incidentu.
- Informovat Objednatele o finálním vyřešení incidentu, řešení vzájemně schválených požadavků na změny a opravy na úrovni aplikace.
- Návrh textů a jejich schválení Objednatelům k jednotlivým incidentům pro Service Desk a Call Centrum pro on-line podporu.
- Vedení dokumentace o incidentech a způsobech jejich řešení.
- Zálohování dokumentace o incidentech.
- Zajistit dostupnost a chod Aplikace RSV pro ORP.
- Zajistit dostupnost a chod Aplikace RSV 3. stranám.
- Řešení vzájemně schválených požadavků na úrovni aplikací systému.

Zálohování a obnova

- Spolupráce s dodavatelem služeb provozu infrastruktury při plánování a řízení zálohování a obnovy Aplikace RSV.
- Nastavení a aktualizace parametrů a plánů zálohování Aplikace RSV.
- Definování požadavků na obnovu Aplikace RSV.
- Generování požadavků na obnovu Aplikace RSV ze zálohy v případě potřeby.
- Dohled nad zálohováním a obnovou Aplikace RSV.

Dohled nad aplikační infrastrukturou

- Monitoring jednotlivých prvků aplikační infrastruktury.
- Reakce na chybové události.
- Provoz a údržba monitorovacích nástrojů aplikační infrastruktury.

Součinnost se 3. stranami

- Spolupracovat a komunikovat se třetími stranami při zajišťování provozu Aplikace RSV, přijímat informace o nestandardních stavech a výpadcích systémů třetích stran, předávat in-

	<p>formace třetím stranám o závadách v Aplikaci RSV, informovat Objednatele.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Účastnit se jako Dodavatel pravidelných jednání mezi objednatelem a dodavatelem služeb provozu infrastruktury. • Na výzvu Objednatele se zúčastňovat jednání s třetími stranami a v rámci těchto jednání poskytovat konzultační služby. • Zabezpečovat komunikaci se 3. stranami v případě záručních oprav, řešení problémů či nestandardních požadavků na změny. • Předávání dat 3. stranám. • Přebírání dat od 3. stran. • Synchronizace dat s centrálními registry a PČR. • Poskytnout součinnost a testovat při povyšování verzí operačního a databázového systému. • Poskytnout součinnost a testovat při změnách infrastruktury (včetně patchování) • Poskytovat informace o architektuře, dokumentaci a kódu 3. stranám, písemně určeným Ministerstvem dopravy, a pracovníkům Ministerstva dopravy formou konzultací. Tímto ustanovením nejsou dotčeny povinnosti každé ze smluvních stran vyplývající z platných právních předpisů, zejména zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů, s tím, že Dodavatel je oprávněn z tohoto důvodu informace nebo konzultace odmítnout poskytnout a toto odmítnutí řádně zdůvodnit, nebo vázat jejich poskytnutí na splnění zákonných podmínek. Případné sankce ze strany orgánu dohledu udělené některé ze smluvních stran na základě tohoto zákona nebude sankcionovaná smluvní strana oprávněna přenést na druhou smluvní stranu.
Akceptace služby	Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě akceptační procedury. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA).
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Viz tabulka.
SLA parametry	
Sledované období	Kalendářní měsíc

Služba	Dostupnost služby měsíční (v %)	Rozsah zaručeného provozu služby	Max. doba jednoho výpadku služby (v minutách)
Zajištění chodu aplikace pro ORP	98,5 %	Po-Pá 6:30-20:00 So 6.30 – 14.00	120

Zajištění chodu aplikace 3. stranám	98,5 %	7 x 24	120
Služba	Dostupnost služby měsíční (v %)	Rozsah zaručeného provozu služby	Měření
Jednorázové předávání/vystavení dat třetím stranám	98,5 %	7 x 24	Počet chybných výdajů dat (kvantitativních i kvalitativních)/počet všech výdajů tohoto typu za období *100 Nezapočítávají se chyby způsobené historicky chybně zadanými daty, která nebyla dotčena průběžnou činností uživatelů RSV
Dávková synchronizace dat a přejímané dávky dat	98,5 %	7 x 24	Počet chybných příjmů dat a synchronizací / počet všech příjmů dat a synchronizací tohoto typu za období *100
Odstranění zjištěných chyb	Do 120 minut po nahlášení omezujících činností všech uživatelů a třetích stran (pracovníci ORP nemohou vyhovět standardním požadavkům občanů na přepážce)		Po překročení času se služba považuje za nedostupnou a je uplatňována sleva. Opakované překročení doby je považováno jako opakovaná nedostupnost služby Slevy se za období sčítají
Odstranění zjištěných chyb	Do 120 minut po nahlášení omezujících činností vydávání on-line dat 3. stranám v požadovaných termínech, struktuře, kvantitě i kvalitě (s výjimkou kvality dat, kterou Dodavatel nemůže ovlivnit)		Po překročení času se služba považuje za nedostupnou a je uplatňována sleva Opakované překročení doby je považováno jako opakovaná nedostupnost služby Slevy se za období sčítají
Odstranění zjištěných chyb	Do 2 pracovních dnů po nahlášení omezujících lokální výdeje nebo jed-		Po překročení času se služba považuje za nedostupnou a je

	notlivce či správce aplikace, lhůta počíná běžet pracovním dnem následujícím po uplatnění požadavku		uplatňována sleva; opakované překročení doby je považováno jako opakovaná nedostupnost služby Slevy se za období sčítají
--	---	--	---

Povolené odstávky	
Středa od 19:00–5:00 po odsouhlasení Objednatelem, maximálně však na dobu 5 hodin.	
Vymezení podmínek	
Počet uživatelů RSV	Skupina uživatelů
5000 včetně předpokládaného nárůstu počtu uživatelů o 10 % ročně	Uživatelé oprávnění používat RSV podle platné právní úpravy, např. MD, ORP, KÚ, policie ČR, Celní správa, exekutoři, atd.

Dostupnost chodu aplikace znamená, že všichni uživatelé dané služby ji mohou v plném rozsahu využívat a s dobou odezvy obvyklou v místě a čase. V opačném případě je služba nedostupná. Dostupnost se vypočítává pouze z období stanoveného sloupcem „Rozsah zaručeného provozu služby“. Do nedostupnosti se rovněž nezapočítávají plánované odstávky v době a za podmínek výše uvedených.

Do neplnění dostupnosti služby se nezapočítává doba, po kterou byla služba nedostupná z prokazatelných důvodů mimo působnost dodavatele služby.

Za každé jednotlivé překročení stanoveného parametru dostupnosti služby bude uplatněna ze strany Dodavatele sleva. Slevy se v rámci měsíce za jednotlivá překročení limitů sčítají.

Katalogový list č. 3 - Upgrade APLIKACE RSV

Služba Upgrade APLIKACE RSV	
Popis služby	<p><u>Tato služba bude obsahovat následující činnosti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Realizace úprav Aplikace RSV na základě písemných objednávek Objednatele na základě projednané písemné nabídky dodavatele po celou dobu účinnosti smlouvy (maximálně do výše stanovené smlouvou). Realizace úprav Aplikace RSV tak, aby byla zajištěna plná stabilita, spolehlivost a bezpečnost provozu aplikace po celou dobu účinnosti smlouvy při zohlednění zákona č. 181/2014 Sb., v platném znění. Dodavatel je povinen dodat nabídku nejpozději do 15 pracov-

	<p>ních dnů od předání zadání Objednatelem postupem podle odst. 22.6 Smlouvy, a to včetně harmonogramu plnění, nedohodnou-li se smluvní strany předem písemně jinak.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dodavatel je povinen zajistit i paralelně prováděné analýzy nad různými dílčími objednávkami, tento požadavek musí Dodavatel zohlednit v harmonogramech s tím, že v pozdější nabídce by měly být zohledněny související realizace. • Dodavatel je povinen při předkládání nabídky na rozvoj systému zařadit do této nabídky kapitulu popisující nabízenou změnu ve formátu a rozsahu aktuálních požadavků Odboru hlavního architekta Ministerstva vnitra (zdroj webové stránky Ministerstva vnitra ve verzi platné ke dni podání nabídky).
Akceptace služby	<p>Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Dodavatelem vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu.</p>
Kvalitativní ukazatele (SLA)	<p>Realizace dle vzájemně odsouhlaseného harmonogramu.</p> <p>Za splnění odsouhlasených termínů celého dodaného díla se považuje dílo Objednatelem úspěšně otestované v testovacím prostředí vysazené do produkčního prostředí. Uvedené neplatí pro případ změn/uprav, které ze své povahy nemohou být ověřeny v rámci testovacího prostředí. V tomto případě je změna/úprava vysazena na produkční prostředí a po dohodnutou dobu (dle povahy a rozsahu změny/úpravy) bude tato úprava provozovaná v pilotním provozu. V rámci pilotního provozu nebudou uplatňovány sankce/slevy/SLA pro případ výskytu případných chyb v důsledku nasazení takové úpravy.</p> <p>Na základě vzájemného odsouhlasení Objednatele a Dodavatele, či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby, mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.</p>
<p>Sledované období: kalendářní měsíc; slevy se uplatňují v okamžiku jejich vzniku, tj. za každý měsíc se určuje, zda došlo k prodlení s poskytováním služby, a pokud ano, uplatňují se v každém měsíci, ve kterém vznikly. Překročení termínu a rozsah překročení je Dodavatel povinen uvést v měsíční zprávě i v akceptačním protokolu.</p>	

Katalogový list č. 4 - Školení uživatelů RSV

Služba školení uživatelů RSV	
Popis služby	<p>Služba bude zajišťovat školící činnosti zejména v následujících oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none">• Školení pro administrátory a uživatele aplikace.• Školení nových funkcí pro uživatele (upgrade aplikace).• Tvorba školící dokumentace v tištěné a elektronické podobě s využitím školícího prostředí. <p>Na základě písemných objednávek Objednatele předaných (zaslaných) Dodavateli. Dodavatel připraví kapacitu odborných lektorů a poskytne Objednateli v dohodnutých termínech příslušná školení.</p> <p>Maximální rozsah poskytování služby je v rozsahu stanovenou smlouvou.</p>
Akceptace služby	<p>Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Dodavatelem vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu.</p>
Kvalitativní ukazatele (SLA)	<p>Na základě vzájemného odsouhlasení Dodavatele a Objednatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby mohou být stanoveny na konkrétní řešení kvalitativní ukazatele.</p>
Sledované období: kalendářní měsíc	