

č. j.: 2020/106-10 NAKIT

DODATEK Č. 10

KE SMLouvĚ O POSKYTOVÁNÍ SOFTWAREVÝCH, ODBORNÝCH A MOBILNÍCH SLUŽEB – CHYTRÁ KARANTÉNA 2.0

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.

se sídlem: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10
IČO: 04767543
DIČ: CZ04767543
zastoupen: Mgr. Janem Ďoubalem, ředitelem
zapsán v obchodním rejstříku: Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 77322
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s.,
č. ú.: 117404973/0300

na straně jedné (dále jen „**Poskytovatel**“ nebo „**NAKIT**“)

a

Česká republika – Ministerstvo zdravotnictví

se sídlem: Palackého náměstí 375/4, 128 01 Praha 2
jednající: MUDr. Pavlou Svrčinovou, PhD., hlavním hygienikem ČR
IČO: 00024341
bankovní spojení: Česká národní banka,
č. ú.: 2528001/0710

na straně druhé (dále jen „**Objednatel**“ nebo „**MZ**“)

(Poskytovatel a Objednatel společně jako „**Smluvní strany**“ anebo jednotlivě též jako „**Smluvní strana**“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s čl. 5 odst. 5.3 smlouvy o poskytování softwarových, odborných a mobilních služeb – chytrá karanténa 2.0, č.j. 2020/106 NAKIT (dále jen „**Smlouva**“) tento dodatek č. 10 ke Smlouvě (dále jen „**Dodatek**“) v následujícím znění:

Článek 1 Úvodní ustanovení

1.1 Smluvní strany dne 30.7.2020, ve znění dodatku č. 1 ze dne 8.10.2020, dodatku č. 2 ze dne 16. 12. 2020, dodatku č. 3 ze dne 17. 3. 2021, dodatku č. 4 ze dne 14. 7. 2021, dodatku č. 5 ze dne 27. 10. 2021, dodatku č. 6 ze dne 6. 12. 2021, dodatku č. 7 ze dne 10. 5. 2022, dodatku č. 8 ze dne 25. 8. 2022 a dodatku č. 9 ze dne 7. 12. 2022 uzavřely Smlouvu, jejímž předmětem je poskytování Služby Systému, Odborných služeb, Mobilních služeb, provedení Posouzení, zprostředkování COVID testů a zasilání

Rezervačních SMS dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy a v příslušných ustanoveních Smlouvy.

- 1.2 Objednatel prostřednictvím dopisu ze dne 30. 1. 2023 č. j. MZDR 3324/2023-1/OVZ Poskytovatele informoval o svém záměru poskytovat od 1. 4. 2023 služby centrálního rezervačního systému (CRS) odběrových a očkovacích míst prostřednictvím vlastního dodavatele bez jakékoliv, byť dílčí účasti, Poskytovatele, a proto se Smluvní strany rozhodly uzavřít tento Dodatek.
- 1.3 Objednatel prohlašuje, že od 1. 9. 2022, na základě rozhodnutí Centrálního řídicího týmu od Poskytovatele neodebírá službu „provozu českoočkuje.cz“.

Článek 2 Předmět Dodatku

2.1 S ohledem na výše uvedené se Smluvní strany dohodly na změně obsahu Služeb Systému, a proto se čl. 1 odst. 1.2 písm. a) mění v níže uvedené znění:

a) *zpřístupnění a poskytování nástrojů služby Chytrá karanténa, jejichž specifikace je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy, včetně oprávnění užít tyto nástroje a s nimi související služby dle podmínek uvedených v této Smlouvě a jejich přílohách, přičemž se jedná o následující nástroje a služby:*

- *komunikační nástroje kontaktního centra, blíže specifikované v části A přílohy č. 1,*
- *služby pro správu a rozvoj modelu enterprise architektury (EA) systému Chytrá karanténa 2.0 a systému správy grafových dat (objektové databáze), včetně podpory řízení katalogu požadavků na různé komponenty systému a jejich funkce, blíže specifikované v části B přílohy č. 1,*
- *poskytování služby „provoz informačního webu covid.gov.cz“ (COVID WEB), jehož účelem je srozumitelně informovat veřejnost o vydávaných vládních opatřeních proti nemoci COVID-19 a jiných životních situacích v době epidemie, jehož specifikace je uvedena v příloze č. 1 písm. C přílohy č. 1*

(vše dohromady dále jako „**Služba Systému**“ nebo samostatně jako „**Aplikace**“).

Nové znění přílohy č. 1 je nedílnou součástí tohoto Dodatku a nahrazuje v plném znění původní znění Přílohy č. 1 Smlouvy.

- 2.2 Smluvní strany shodně deklarují vzájemné vypořádání a následnou neexistenci jakýchkoliv vzájemných, finančních či věcných, závazků v souvislosti s neposkytováním služby „provoz ceskoočkuje.cz“ od 1. 9. 2022 do účinnosti tohoto Dodatku.
- 2.3 Smluvní strany shodně prohlašují, že celkově sjednaná cena za Předmět plnění zůstává vyjmutím CRS nedotčena.
- 2.4 Smluvní strany se dále dohodly na změně čl. 2 odst. 2.6, a to v následujícím znění:
 - a) *měsíční cena za poskytnutí komunikačního nástroje kontaktního centra činí 2 080 997 Kč bez DPH (slovy: dvě miliony osmdesát tisíc devět set devadesát sedm korun českých) bez DPH;*

- b) měsíční cena za poskytnutí nástrojů EA činí 100 000,--Kč bez DPH (slovy: *jednostotisíckorunčeských*) bez DPH;
- c) měsíční cena za Covid web činí 670 000,-- Kč bez DPH (slovy: *šestsetdesátisíckorunčeských*) bez DPH;

2.5 Smluvní strany se dále dohodly na aktualizaci přílohy č. 2 Smlouvy – Specifikace rolí a přílohy č. 4 Smlouvy – SLA Služby Systému. Nové znění přílohy č. 2 tvoří přílohu č. 2 Dodatku a nahrazuje v plném znění původní přílohu č. 2 Smlouvy. Nové znění přílohy č. 4 tvoří přílohu č. 3 Dodatku a nahrazuje v plném znění původní přílohu č. 4 Smlouvy.

Článek 3 Závěrečná ustanovení

3.1 Tento Dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti nejdříve 1.4.2023 po zveřejnění v registru smluv v souladu se zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Tento Dodatek je nedílnou součástí Smlouvy.

3.2 Tento Dodatek je vyhotoven elektronicky a podepsaný oprávněnými osobami nebo zástupci obou Smluvních stran zaručeným elektronickým podpisem. Smluvní strany shodně prohlašují, že si Dodatek Smlouvy před jeho podpisem přečetly a že byl uzavřen po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, a že se dohodly na celém jeho obsahu, což stvrzují svými podpisy.

V Praze dne dle el. podpisu

V Praze dne dle el. podpisu

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

.....

MUDr. Pavla Svrčinová, PhD.

Hlavní hygienik ČR

**Česká republika – ministerstvo
zdravotnictví**

.....

Mgr. Jan Ďoubal,

ředitel

**Národní agentura pro komunikační
a informační technologie, s. p.**

Příloha č. 1 – Specifikace Služby Systému

A Komunikační nástroj kontaktního centra

A.1 Funkcionalita

Aplikace Komunikační nástroj kontaktního centra je vystavěna na platformě call centra, (primárně modulu pro kampaně – odchozí volání), včetně rozhraní pro činnost pracovníků KHS. Aplikace slouží jako jednotný systém evidence pozitivních pacientů k jejich aktivnímu navolávání a zjišťování jejich kontaktů, dále k navolávání těchto kontaktů a předání informací praktickým lékařům. Nástroj je škálovatelný a umožňuje vzájemnou spolupráci KHS a doplnění kapacit KHS o externí operátory.

K práci v systému je třeba pouze počítač s připojením k internetu a telefonní aplikace s náhlavní soupravou. Pracovní stanice operátorů a náhlavní soupravy nejsou součástí Aplikace.

Aplikace podporuje:

- telekomunikační služby – připojení do veřejné telefonní sítě, přidělení telefonních čísel pro příchozí volání, SMS služby pro posílání notifikačních zpráv – vlastní telefonní hovory a SMS jsou hrazeny formou Mobilních služeb.
- webové rozhraní pro operátory, ve kterém vytáčí infikované a potenciálně infikované kontakty a zapisují získané informace. Trasovači mohou se systémem pracovat a volat vzdáleně, např. na home office
- webové rozhraní pro operátory, ve kterém vyřizují příchozí hovory linky 1221
- software telefon pro operátora TCC a skrz který operátor telefonuje
- nahrávání a archivaci telefonních hovorů
- zpracování dat z epidemiologických šetření za účelem nastavování volacích front
- kompletní přehled šetření od pozitivního pacienta (1. hovor) po kontakty (3. hovor),
- jednotný systém evidence případů
- informační SMS (hrazené formou Mobilních služeb).

Proces KHS pro vyhledávání kontaktů

- Hovor 1 (nakažený) - informování o výsledku testů, získání souhlasů s využitím mobilních a bankovních dat
- Hovor 3 (kontakt) - informování o rizikovém kontaktu, nařízení karantény, žádanka na testování

Call skript

Pro operátory call centra je vytvořen a bude udržován call skript schválený MZ, který zohledňuje i potřebná ošetření zpracování osobních dat. Pracovníci KHS pracují se systémem volně na základě schváleného call skriptu a svých odborných zkušeností, externí operátoři budou školeni na používání odsouhlaseného call skriptu, školicí materiály také podléhají schválení MZ.

Linka 1221

Komunikační nástroj podporuje i příchozí volání na lince 1221 a hlasový automat. Linka 1221 obsluhuje hovory s problematikou zejména:

- obecná infolinka MZ a hygienické služby
- asistovaná rezervace testů
- asistovaná registrace a rezervace očkování
 - za předpokladu zajištění kontinuity služeb CRS-Registrace pod novým dodavatelem ÚZIS
- infolinka očkování

A.2 Uživatelé

Uživateli Aplikace jsou:

- pracovníci KHS, případně výpomoc z MZ a výpomoc z AČR a dalších státních organizací (PČR, Celní správa) či komerčních subjektů
- operátoři externího call centra

Přidělování uživatelských práv řídí MZ

Součástí provozních služeb Aplikace a celkové ceny není dodávka operátorů call centra, pouze příprava všech nezbytných systémů a metodik.

Licence k použití Aplikace je množstevně omezená na max 6500 aktivních operátorů (aktivním operátorem se rozumí pojmenovaný uživatel, který v daném měsíci provedl alespoň jednu aktivitu v rámci Aplikace).

Telefonní hovory a SMS jsou hrazeny formou Mobilních služeb dle Smlouvy

Potřebné vybavení uživatelských pracovišť – pracovní stanice a sluchátka nejsou součástí Služby.

A.3 Architektura a rozhraní

Aplikace zahrnuje následující aplikační moduly:

- virtuální telefonní ústřednu s aplikací callcentra, včetně modulu pro kampaně – odchozí volání
- integrace s nástroji pro datovou integraci

Aplikace je založena na SaaS službách (zahrnujících telekomunikační služby) poskytovaných prostřednictvím internetu z datových center v ČR.

Uživatelské rozhraní je poskytováno prostřednictvím browseru na klientských stanicích. Veškeré datově integrační úlohy probíhají asynchronně (v pravidelně schedulovaném dávkovém režimu) prostřednictvím nástrojů pro datovou integraci. Technickým standardem datových rozhraní je REST/JSON.

Integrace s telefonní sítí (aktuálně outcall, možný i incall) je součástí služby.

Integrace s ISIN – předávání případů z ISIN do Daktely k navolání, předávání informací o pozitivních pacientech a jejich vyhledaných kontaktech z Daktely do ISIN.

Integrace s eŽádanka – v Daktele implementována funkcionalita pro indikaci eŽádanky (3. Hovory), dále přes API rozhraní jsou do Daktely předvyplňovány údaje o pacientech k navolání (1. Hovory)

Integrace s regionálními systémy – aktuálně realizováno pro Plzeňský kraj, Většina KHS postupně od integrací krajských systémů ustoupila a využívá standardní proces integrace Daktela/ISIN.

Integrace s eRouška – viz ostatní kapitoly této přílohy Smlouvy.

Integrace s EPI Dashboard – předávání souhrnných dat o provozu kontaktního centra.

Integrace s CovIT – předávání dat ze sebereportování do Daktely

A.4 Zpracování osobních údajů

Kategorie subjektů

Nakažení (infikovaní, osoby s pozitivním výsledkem testu), vyhledané kontakty (osoby s rizikovým kontaktem na nakažené) a praktičtí lékaři těchto kontaktů.

Účel zpracování

Ochrana veřejného zdraví dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, konkrétně provádění epidemiologického šetření dle § 62a a § 67 citovaného zákona. Případně projednávání přestupků dle § 92k citovaného zákona.

Zpracování osobních údajů je prováděno dle čl. 6 odst. 1 písm. c) resp. čl. 9 odst. 2 písm. i) a g) GDPR.

Typ osobních údajů

Nakažení (1. hovor):

- jméno a příjmení
- rodné číslo
- telefonní číslo
- adresa
- jméno, adresa a telefonní číslo praktického lékaře
- informace o testu a výsledku testu
- informace o zdravotním stavu – informace specifické pro COVID19,
- cestovní anamnéza (navštívené země a termíny návštěv)
- údaje o čase a místě vyhledaných kontaktů získané a zaznamenané v rámci epidemiologického šetření.

Vyhledané kontakty (3. hovor):

- jméno a příjmení
- rodné číslo
- telefonní číslo
- adresa
- jméno, adresa a telefonní číslo praktického lékaře
- datum kontaktu s nakaženým, identifikace nakaženého
- informace o karanténě

- informace o zdravotním stavu – informace specifické pro COVID19,
- informace o testu a výsledku testu
- cestovní anamnéza (navštívené země a termíny návštěv)

A.5 Rozsah provozních služeb

Měsíční cena Služby systému pro Aplikaci zahrnuje:

- provoz Aplikace v rozsahu funkcionality popsané v předchozích kapitolách v souladu s SLA parametry uvedenými v příloze č. 4,
- řešení problémů a chyb v Aplikaci nebo způsobených Poskytovatelem při provozu Aplikace
- drobné rekonfigurace provozních parametrů již implementovaných funkcionalit
- podporu pro operátory formou znalostní báze přímo v systému
- linku technické podpory (a datové integrace)
- transparentní systém pro příjem a evidenci požadavků na změny
- Organizační zajištění provozu kontaktního centra a linky 1221 v rozsahu 1,5 FTE
- Technickou a metodickou podporu uživatelů a KHS (pro již implementovanou funkcionalitu) v rozsahu max 3 FTE podpory L1 a 0,5 FTE technické podpory L2, kontrola kvality hovorů v rozsahu max 1,5 FTE
- metodickou podporu uživatelů vč. školení (pro již implementovanou funkcionalitu) v rozsahu max 3 FTE
- procesně/datová analýza v rozsahu 1 FTE
- správu uživatelů a přístupových práv
- koordinaci a řízení služeb.

Formou Odborných služeb jsou nad rámec uvedeného rozsahu poskytovány a hrazeny zejména následující služby: :

- úpravy Aplikace
- podpora uživatelů nad rámec uvedeného rozsahu (L1 podpora uživatelů, L2 podpora technická, metodická podpora)
- kontrola kvality práce operátorů
- zavádění a školení nové funkcionality
- školení operátorů
- údržba dokumentace a školicích materiálů
- udržování knowledge báze linky 1221
- koordinace a řízení
- dokumentace

Problémy komunikačních sítí (lokální síť, internet) mezi uživatelem a místem poskytování SaaS služeb nejsou považovány za problémy Aplikace.

B Nástroje EA

B.1 Funkcionalita

Aplikace pro správu modelu enterprise architektury (EA) celého řešení Chytré karantény 2.0 (ve smyslu usnesení vlády) a systému správy grafových dat (objektové databáze), včetně podpory řízení katalogu požadavků na různé komponenty systému a jejich funkce.

Nástroje a model EA sestávají z:

- modelu Enterprise architektury celého řešení Chytré karantény 2.0
- aplikační služby systému ArchiREPO
- aplikační služby systému ArchiREPO Tracker

Model enterprise architektury je aktuálně zpracován v rozsahu cca 400 elementů, cca 600 vazeb a cca 20 diagramů v jazyce ArchiMate 3.0. Forma případného předání modelu je transportní soubor ve formátu XML dle specifikace The Open Group.

Poskytnutí aplikační služby systému ArchiREPO (SAAS služba)

Předmětem je poskytnutí služby projektového repozitory EA modelu Chytré karantény prostřednictvím cloudové verze systému ArchiREPO (www.archirepo.com). Služba zahrnuje provoz v cloudu, nahrání EA modelu do systému, vytvoření navigačních struktur a základních reportů a založení uživatelských účtů.

Systém ArchiREPO je přednastaven k podpoře řízení a ke správě EA modelu „Chytré karantény“. Jde o platformové řešení pro tvorbu, optimalizaci, užití a správu modelu organizace (DTO – Digital Twin of Organization), nebo dílčí části (systému, programu, projektu, ...). Jako modelový základ je využit standard pro „Enterprise Architekturu“ ArchiMate sdružení www.opengroup.org. Možnosti užití platformy jsou širší než jen prosté sdílení úložiště EA modelů (Enterprise Architecture repository). Možnosti zahrnují:

- Agregace dat z externích systémů do objektové/grafové znalostní báze (platforma může sloužit pro správu dat a analytické úlohy ne-relační povahy, kterých může být v systému zdravotních hrozeb celá řada).
- Systém převádějící digitální model do intranetu/extranetu.
- Umožňuje efektivní strategické, procesní a projektové řízení, včetně řízení IT a správy bezpečnostní dokumentace dle požadavků legislativy (správa IT aktiv dle požadavků na kybernetickou bezpečnost).
- Sdílení znalostí o fungování projektu a okolního prostředí.
- Možnost plnohodnotného využití platformy jako centrálního systému správy aktiv.

Platformu využívá Ministerstvo zdravotnictví jako úložiště modelů eHealth. Model Chytré karantény v projektovém repozitory lze synchronizovat s modelem v repozitory MZ ČR.

Poskytnutí aplikační služby systému ArchiREPO Tracker (SAAS služba)

Předmětem je poskytnutí služby řídicího modulu správy katalogu požadavků a podpory řídicích procesů Chytré karantény prostřednictvím cloudové verze systému Tracker. Služba zahrnuje provoz v cloudu, naplnění katalogů požadavků pro klíčové komponenty Chytré karantény, nastavení formulářů a pracovních toků a vytvoření základních reportů.

- Modul „Tracker“ disponuje pokročilou obousměrnou integrací s jádrem ArchiREPO. Ta se neomezuje jen na podporu provázání prvků modelu s formuláři úloh a jejich workflow. Podporovány jsou rovněž scénáře automatického založení ticketu/formuláře při změně stavu

prvku modelu (detekce poruchy nebo chyby), nebo obráceně, pracovní tok formuláře může vytvořit nebo aktualizovat soubor prvků v modelu včetně jejich vazeb.

- Součástí systému jsou pokročilé funkce podpory řízení projektu (portfolia). Včetně sdílení úkolů s rozpadem do harmonogramů.

Služby **aktualizace EA modelu** a aktualizace vazeb na katalog požadavků jsou poskytovány formou Konzultačních služeb dle Smlouvy. Součástí služeb je aktualizace navigačních struktur repository a provázání požadavků (položek katalogu požadavků) s prvky a diagramy EA modelu.

B.2 Uživatelé

Členové projektového týmu Chytré karantény 2.0 (MZ, NAKIT, ÚZIS, AČR, SZÚ), klíčoví uživatelé z KHS.

Přidělování uživatelských práv řídí MZ.

Licence k použití Aplikace je množstevně omezená na max 500 pojmenovaných uživatelů.

B.3 Architektura a rozhraní

Služba je realizována prostřednictvím SaaS služeb ArchiREPO, poskytovaných prostřednictvím internetu.

B.4 Zpracování osobních údajů

Nezpracovává osobní údaje, s výjimkou údajů nezbytných pro správu registrovaných uživatelů (jméno, příjmení, emailová adresa).

B.5 Rozsah provozních služeb

Měsíční cena Služby systému pro Aplikaci zahrnuje:

- provoz Aplikace v rozsahu funkcionality popsané v předchozích kapitolách v souladu s SLA parametry uvedenými v příloze č. 4,
- řešení problémů a chyb v Aplikaci nebo způsobených Poskytovatelem při provozu Aplikace
- úpravy konfigurace nástrojů a technická podpora uživatelů v maximálním rozsahu 0,25 FTE,
- správu uživatelů a přístupových práv
- koordinaci a řízení služeb.

Úpravy Aplikace a podpora uživatelů nad rámec uvedeného rozsahu jsou poskytovány a hrazeny formou Odborných služeb.

Problémy komunikačních sítí (lokální sítě, internet) mezi uživatelem a místem poskytování SaaS služeb nejsou považovány za problémy Aplikace.

C Mobilní služby

Zahrnuje mobilní a telekomunikační služby využívané v rámci aplikací Služeb Systému.

Služby Telefonní hovory call centra a SMS call centra (písm. a) a b) níže) jsou integrovány s nástroji kontaktního centra a vztahují se na ně podmínky provozu nástrojů call centra uvedené v příloze č.4 Smlouvy. Služby jsou poskytovány na základě Všeobecných podmínek poskytování telekomunikačních služeb uvedených na https://www.daktela.com/downloads/Vseobecne_Obchodni_Podminky.pdf

Telefonní hovory call centra (Komunikační nástroj kontaktního centra)

Odchozí telefonní hovory při volání nakaženým, jejich kontaktům a praktickým lékařům, případně další související odchozí telefonní hovory.

SMS call centra (Komunikační nástroj kontaktního centra)

Odchozí SMS při činnosti operátorů call centra. Aktuálně jsou používány jen minimálně.

D Informační web covid.gov.cz

D.1 Funkcionalita

Informační web covid.gov.cz poskytuje občanům srozumitelný výklad mimořádných opatření vlády ČR skrze praktické aplikace do životních situací.

D.2 Uživatelé

Uživateli covid.gov.cz webu jsou:

- Osoby konzumující obsah

Přidělování uživatelských práv řídí NAKIT skrze aktivního operátora. (Tímto se rozumí pojmenovaný uživatel, který je proškolen a zmocněn k vytváření, mazání, blokování a změně práv účtů)

D.3 Architektura a rozhraní

Web běží na platformě CMS Drupal

- Frontend
 - Gatsby
 - HTML
 - SCSS
 - Typescript
- Backend
 - PHP 7
 - Mysql

- Návrh API
- Drupal verze 8/9
- Symfony framework

Aplikace dále zahrnuje:

- Systém pro správu verzí GIT
- CMS Drupal běží v prostředí MS Azure NAKITu

D.4 Zpracování osobních údajů

Nejsou zpracovávány.

D.5 Rozsah provozních služeb

Měsíční cena služby webu zahrnuje:

- Vytváření obsahu životních situací a mimořádných opatření vydaných vládou ČR
- Překlady životních situací a mimořádných opatření vlády ČR do anglického jazyka
-
- vše výše uvedené v rozsahu v rozsahu 4 FTE
- Údržba a provoz webu v rozsahu v rozsahu max 0,5 FTE
- správu uživatelů a přístupových práv
- koordinaci a řízení služeb.

Úpravy funkcionality covid.gov.cz webu, vytváření a překlady obsahu nad rámec uvedeného rozsahu jsou poskytovány a hrazeny formou Odborných služeb.

Příloha č. 2 – Specifikace Rolí
Specifikace a ceník rolí

Pro zajištění poměrně rozsáhlého týmu pro projekt Chytré karantény 2.0 se specializací v několika různých oblastech je třeba využít kombinaci zaměstnanců NAKIT a expertů, dodaných externími dodavateli. Z důvodu udržení kontinuity a know-how dodávaného plnění je dále nutné doplnit tým o externí experty, kteří se na vývoji dílčích plnění Chytré karantény 2.0 v minulosti podíleli.

E Role zajištěné interními zdroji NAKIT

| Role | Cena za MD bez DPH |
|---|---------------------------|
| Architekt | 11 821 |
| Bezpečnostní manažer | 10 336 |
| Bezpečnostní architekt | 12 848 |
| Projektový manažer senior | 14 107 |
| Projektový administrátor | 6 377 |
| Vývojář | 9 070 |
| Projektový manažer | 10 403 |
| Konzultant ICT | 11 686 |
| Analytik senior | 11 183 |
| Tester | 8 022 |
| Analytik | 7 375 |
| Operátor call centra | 4 443 |
| Operátor dohledového centra - L1 | 5 105 |
| Specialista dohledového centra - L2 provozní dohled | 6 256 |
| Specialista provozu | 6 996 |
| Senior specialista provozu | 10 673 |
| Specialista legislativy senior | 10 357,50 |
| Specialista legislativy | 7 080 |
| Specialista nákupu senior | 9 532,50 |
| Specialista nákupu | 5 880 |

F Role zajištěné subdodavateli
F.1 Specifikace rolí Daktela

| Role | Cena za MD bez DPH |
|------------------------|---------------------------|
| Architekt | 14 400 |
| Vývojář/Specialista | 14 400 |
| Bezpečnostní architekt | 14 400 |
| Technická podpora | 10 400 |

F.2 Specifikace externích rolí pro penetrační a zátěžové testy

| Role | Cena za MD bez DPH |
|-------------------------------|--------------------|
| Konzultant – zátěžové testy | 12 000 |
| Konzultant – penetrační testy | 5 960 |

G Popis rolí

G.1 Role zajištěné interními zdroji NAKIT

| Role | Specifikace |
|----------------------|---|
| Architekt | <ul style="list-style-type: none"> • Realizuje analytickou a dokumentační činnost nad infrastrukturou a aplikacemi. • Řídí, nebo se podílí na procesu návrhu a implementace úprav. Přípravuje technická řešení a prováděcí projekty. • Účastní se anebo řídí implementací úprav. • Komunikuje s příslušnými organizačními celky v rámci řešené problematiky, se specialisty zodpovědnými za aplikace a technologie v projektech. |
| Bezpečnostní manažer | <ul style="list-style-type: none"> • Navrhuje a zajišťuje implementaci bezpečnostních pravidel ve fázi návrhu i realizace úprav i provozu • Odpovídá za dodržování pravidel bezpečnosti dle platné dokumentace (interní/projektová) • Odpovídá za soulad bezpečnostní dokumentace pro svěřenou část provozu/projektu s platnou bezpečnostní dokumentací Objednatele • V průběhu realizace projektu kontroluje shodu implementace bezpečnostních nástrojů a opatření dle schváleného návrhu bezpečnostního architekta a konzultuje případné změny a odchylky • Zpracovává potřebné analýzy z oblasti bezpečnosti (řízení rizik, řízení kontinuity, shoda s požadavky ZoKB atd.) a prezentuje Objednateli výstupy, navrhuje opatření a dohlíží na realizaci schválených opatření • Navrhuje a zpracovává strategické dokumenty v oblasti bezpečnosti dle zadání Objednatele • Navrhuje a zpracovává bezpečnostní dokumentaci pro konkrétní projekt/provoz, kontroluje shodu provozní a procesní dokumentace s bezpečnostními pravidly • Zajišťuje řízení rizik, řešení bezpečnostních incidentů a komunikuje s manažerem kybernetické bezpečnosti Objednatele • Koordinuje detekci, analýzu a vyhodnocení bezpečnostních událostí a incidentů. Koordinuje řešení bezpečnostních incidentů. • Definuje a optimalizuje procesy detekce, analýzy a vyhodnocování bezpečnostních událostí a incidentů • Definuje a optimalizuje proces řešení bezpečnostních incidentů |

| | |
|----------------------------------|--|
| <p>Bezpečnostní architekt</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Odpovídá za architekturu bezpečnostních prvků a nástrojů u projektů/provozu a jejich shodu s požadavky Objednatele, formuluje požadavky na budoucí stav zajištění kybernetické bezpečnosti v rámci projektů a identifikuje kroky vedoucí k dosažení požadovaného budoucího stavu. • Provádí analýzy úrovně architektury kybernetické bezpečnosti projektů, definuje metriky a identifikuje existující rizika a navrhuje strategii a bezpečnostní opatření na zmírnění identifikovaných rizik. • Vytváří plány implementace architektury kybernetické bezpečnosti a určuje milníky dosažení očekávaného cílového stavu. • Formuluje pravidla a standardy pro oblast kybernetické bezpečnosti projektů a podílí se na aktualizaci strategie kybernetické bezpečnosti organizace vyplývající z projektů. • Tvoří a aktualizuje model projektové architektury kybernetické bezpečnosti dle požadavků Objednatele. • Průběžně vyhodnocuje aktuální stav úrovně bezpečnostní politiky projektů podle stanovených metrik. • Aktivně se účastní oponentních řízení. • Provádí kontroly úrovně architektury kybernetické bezpečnosti projektů, definuje metriky a identifikuje existující rizika a navrhuje strategii a bezpečnostní opatření na zmírnění identifikovaných rizik. • Spolupracuje na přípravě plánů implementace architektury kybernetické bezpečnosti a kontroluje milníky k dosažení očekávaného cílového stavu. • Kontroluje pravidla a standardy pro oblast kybernetické bezpečnosti projektů. • Průběžně aktualizuje model projektové architektury kybernetické bezpečnosti dle požadavků Objednatele. • Připravuje podklady pro hodnocení aktuálního stavu úrovně bezpečnostní politiky projektů podle stanovených metrik. • Připravuje podklady pro oponentní řízení. |
| <p>Projektový manažer senior</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Projektový manažer zodpovídá za plánování, organizování, řízení a kontrolu realizace projektu tak, aby bylo dosaženo stanovených projektových cílů, a to ve stanoveném termínu a v rámci stanoveného rozpočtu projektu. Činnosti: • řízení projektu ve všech jeho fázích – inicializace, plánování, realizace, monitoring a reporting, prezentace výstupů, vyhodnocení a uzavření • řídí změnový management, management rizik a případný krizový management v projektech, včetně implementace nápravných opatření • stanovení časového a finančního plánu realizace projektu • sestavení, vedení a řízení projektového týmu • řízení finančních zdrojů, nákladů, výnosů a cash flow projektu • koordinace postupů prací a návazností činností v jednotlivých úkolech • řízení komunikace v projektu, podpora a motivování členů projektu k efektivnímu výkonu • analýza a řízení rizik a příležitostí v projektu • řízení kvality projektu • řízení všech dostupných zdrojů v projektu • koordinace a spolupráce při tvorbě vstupních analýz předmětu a cílů projektu • spolupráce na výběrovém řízení a smluvním zabezpečení projektu • řízení změn v projektu • kontrola dodržování harmonogramu prací, výstupů z projektu a jejich akceptace zúčastněnými stranami • řízení a kontrola kompletní dokumentace k projektu • reportování stavu realizace projektu směrem dovnitř projektového týmu i směrem ven na stranu zadavatele projektu <p>Odborné zkušenosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • praxe v projektovém managementu více než 8 let. |

| | |
|--------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • dokončení min. 5 projektů • hodnota řízeného projektu min. 30 mio |
| Projektový administrátor | <p>Projektový administrátor spolupracuje s manažerem projektu na organizování a zajišťování realizace projektu tak, aby bylo dosaženo stanovených projektových cílů, a to ve stanoveném termínu a v rámci stanoveného rozpočtu projektu. Činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podpora manažera projektu po celý životní cyklus projektu, nebo ve vybraných fázích projektu. • Tvorba dílčích částí vstupních analýz předmětu a cílů projektu. • Spolupráce na sestavení projektového týmu. • Koordinování práce projektového týmu. • Spolupráce při řízení komunikace mezi subjekty zainteresovanými v projektu. • Koordinace postupů prací a návazností činností v jednotlivých úkolech. • Spolupráce na analýze a řízení rizik a příležitostí v projektu. • Spolupráce při řízení kvality projektu. • Příprava reportů o stavu realizace projektu pro projektový tým i pro zadavatele projektu a vedení zainteresovaných subjektů. • Zajištění dílčích činností při řízení změn v projektu. • Spolupráce při zajištění předání výstupů z projektu a při jejich akceptaci zúčastněnými stranami. • Spolupráce při řízení a kontrole zpracování kompletní dokumentace k projektu. • Spolupráce při řízení finančních zdrojů, nákladů, výnosů a cashflow projektu. |
| Vývojář/Specialista | <ul style="list-style-type: none"> • Pracuje v projektovém týmu na externím či interním projektu v roli specialisty zodpovědného za vývoj v příslušném programovacím jazyce. • Podílí se na tvorbě designu aplikací a architektury systémů. • Má podíl na navrhování databází. Podíl na navrhování a tvorbě datového modelu pro aplikaci. Podíl na přípravě a školení daných technologií. • Znalost analytických datových modelů. • Podíl na přípravě technické a programátorské dokumentace. • Podíl na přípravě automatizovaných a/nebo performance testů. • Podíl na přípravě technické a programátorské dokumentace. |
| Projektový manažer | <ul style="list-style-type: none"> • Projektový manažer zodpovídá za plánování, organizování, řízení a kontrolu realizace projektu tak, aby bylo dosaženo stanovených projektových cílů, a to ve stanoveném termínu a v rámci stanoveného rozpočtu projektu. Činnosti: • řízení projektu ve všech jeho fázích – inicializace, plánování, realizace, monitoring a reporting, prezentace výstupů, vyhodnocení a uzavření • stanovení časového a finančního plánu realizace projektu • sestavení, vedení a řízení projektového týmu • řízení finančních zdrojů, nákladů, výnosů a cash flow projektu • koordinace postupů prací a návazností činností v jednotlivých úkolech • řízení komunikace v projektu, podpora a motivování členů projektu k efektivnímu výkonu • analýza a řízení rizik a příležitostí v projektu • řízení kvality projektu • řízení všech dostupných zdrojů v projektu • koordinace a spolupráce při tvorbě vstupních analýz předmětu a cílů projektu • spolupráce na výběrovém řízení a smluvním zabezpečení projektu • řízení změn v projektu • kontrola dodržování harmonogramu prací, výstupů z projektu a jejich akceptace zúčastněnými stranami • řízení a kontrola kompletní dokumentace k projektu |

| | |
|--------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • reportování stavu realizace projektu směrem dovnitř projektového týmu i směrem ven na stranu zadavatele projektu <p>Odborné zkušenosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • praxe v projektovém managementu více než 5 let. • dokončení min. 3 projektů • hodnota řízeného projektu min. 10 mio |
| Konzultant ICT | <ul style="list-style-type: none"> • Soustřeďuje dostupné technické informace o provozu informačních a komunikačních systémů • Identifikuje možnosti zlepšování provozu, posuzuje jejich proveditelnost a koordinuje servisní a rozvojové činnosti ICT • Provádí konzultační poradenství v ICT • Provádí rozborů a analýzy požadavků návrhů z ekonomicko-legislativního pohledu pro realizaci a provoz ICT systémů. • Vypracovává podklady technického, procesního, bezpečnostního, ekonomického a legislativního rázu pro jednotlivé oblasti životního cyklu IT systémů. • Posuzuje proveditelnost ICT projektů z hlediska jejich realizace i provozu. |
| Analytik senior | <ul style="list-style-type: none"> • Realizuje sběr business požadavků; • Analyzuje business požadavky a vstupní data; • Zajišťuje vstupy pro přípravu návrhu analytického řešení; • Podílí se na přípravě analytických materiálů; • Spolupracuje s realizačním týmem zajišťujícím návrh a přípravu analytického řešení a na jeho následné realizaci. • Provádí mapování a analýzu business požadavků a vstupních dat zákazníka v rámci definovaného projektu; • Přípravuje vstupy pro návrh analytického řešení a spolupracuje na zpracování návrhu, prezentaci analytického řešení (návrh datového modelu, UC diagramy, business analýzy, procesní modely apod.) a jeho následné realizaci; • Zpracovává relevantní analytické materiály (dokumentace, schématické diagramy apod.). |
| Specialista legislativy senior | <ul style="list-style-type: none"> • Zodpovídá za koordinaci a zajištění právní podpory a poradenství napříč podnikem v oblasti obchodního, občanského a pracovního práva, autorského práva a práva v oblasti informačních technologií a legislativy. • Řídí odborníky v PO a v oblasti veřejné správy • Zpracovává podklady pro složitá odborná stanoviska právní povahy • Zpracovává obchodní smlouvy včetně smluv rámcové povahy, právní analýzy a revize smluv i jednostranných právních jednání • Zpracovává podklady pro odborná stanoviska právní povahy • Zastupuje podnik ve správních řízeních a před soudy • Vytváří a aktualizuje vzorové dokumenty dle platné legislativy • Poskytuje konzultace a poradenství pro zaměstnance napříč podnikem • Definuje formulace a revize obchodních podmínek • Spolupracuje v oblasti veřejných zakázek na právním poradenství ke smluvní dokumentaci, vztahující se k veřejným zakázkám <p>Spolupracuje na tvorbě a připomínkování smluv uzavíraných podnikem, nebo smluv, které jsou součástí nabídkových a výběrových řízení</p> |

| | |
|---------------------------|--|
| Specialista legislativy | <ul style="list-style-type: none"> • Zpracovává obchodní smlouvy včetně smluv rámcové povahy, právní analýzy a revize smluv i jednostranných právních jednání • Zpracovává podklady pro odborná stanoviska právní povahy • Zastupuje podnik ve správních řízeních a před soudy • Vytváří a aktualizuje vzorové dokumenty dle platné legislativy • Poskytuje konzultace a poradenství pro zaměstnance napříč podnikem • Definuje formulace a revize obchodních podmínek <p>Spolupracuje na tvorbě a připomínkování smluv uzavíraných podnikem, nebo smluv, které jsou součástí nabídkových a výběrových řízení</p> |
| Specialista nákupu senior | <ul style="list-style-type: none"> • Zodpovídá za nastavení metodik přípravy a realizace veřejných zakázek a jejich dodržování • Definuje a nastavuje strategii a koncepci v oblasti nákupu a veřejných zakázek, definuje nákupní procesy pro klíčové komodity v souladu se strategickými záměry podniku. • Schvaluje objednávky na základě výsledků výběrových řízení v souladu s interními předpisy a z.č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek • Nastavuje a vyjednáva ekonomicky efektivní a tržně relevantní obchodní a cenové podmínky s dodavateli v případech, kdy to zákon umožňuje. Realizuje jednání s dodavateli k optimalizaci stávajících smluv. • Kontroluje proces správy komodit, zpracování analýz nakupovaných komodit a analýz relevantního trhu, uplatňování stanovené strategie nákupu komodit a obchodních podmínek, kvalifikace dodavatele a hodnotících kritérií; zpracování objednávek a další operace prováděné podřízenými v ekon. systému. • Konzultuje nákupní potřeby a požadavky odborných útvarů před zahájením zpracování dokumentů pro účely zadávacích řízení a v průběhu přípravy těchto dokumentů. • Spolupracuje na přípravě zadávacích řízení, nastavení zadávacích podmínek, na analýze uzavřených smluv, na nastavení strategie nákupu v klíčových oblastech. • Zpracovává reporting ve svěřené oblasti, metodiky v oblasti posuzování ekonomické výhodnosti nákupů, použití optimalizačních nástrojů a tržních a smluvních analýz. • Zodpovídá za správnost výstupů zpracovaných podřízenými zaměstnanci, za dodržení podmínek dle zák. č. 320/2001 Sb., zejména principů 3E (hospodárnost, efektivnost, účelnost) • Kontroluje dodržování pravidel a metodik v oblasti nákupu a veřejných zakázek <p>Kontroluje realizaci zadávacího řízení a vlastního nákupu v souladu se z.č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek a příslušných interních předpisů (od převzetí a posouzení náležitosti požadavků na realizaci nákupu a jejich zpracování do zadávací dokumentace, přes vyhlášení VZ a následné administrace až k podpisu smlouvy)</p> |
| Specialista nákupu | <ul style="list-style-type: none"> • Zpracovává podklady pro analýzu nákupních potřeb a procesů, podklady pro analýzu relevantního trhu a nakupovaných komodit, reportingové sestavy, jednodušší analýzy trhu a komodit • Přípravuje podklady pro optimalizaci smluvních vztahů, podklady pro jednání s dodavateli • Podílí se na nastavení nákupní strategie jednotlivých komodit, na přípravě podkladů pro zadávací řízení |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Zodpovídá za správnost zpracovaných výstupů, za dodržení principů hospodárnosti, efektivnosti a účelnosti • Zajišťuje administrativní podporu nákupu, objednávání produktů a služeb v souladu s nastavenými procesy, zakládání objednávek do systému SAP • Zajišťuje realizaci zadávacího řízení a vlastního nákupu v souladu se z.č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek a příslušných interních předpisů (od převzetí a posouzení náležitosti požadavků na realizaci nákupu a jejich zpracování do zadávací dokumentace, přes vyhlášení VZ a následné administrace až k podpisu smlouvy) • Podílí se na přípravě smluvního vztahu ve spolupráci s právním oddělením a zástupcem odborného útvaru <p>Konzultuje s oddělením ekonomiky a s odborným útvarem náležitosti a specifikace k veřejné zakázce</p> |
|--|---|

G.2 Role zajištěné externími zdroji

| Ext. Zdroje | Role | Specifikace |
|-------------|------------------------|---|
| Daktela | Architekt | <ul style="list-style-type: none"> • Realizuje analytickou a dokumentační činnost nad aplikacemi v prostředí infrastruktury a projektů. • Zajišťuje návrh technických řešení a prováděcí projekty • Přípravuje návrhy pro rozvojové činnosti a projekty • Komunikuje s příslušnými organizačními celky v rámci řešené problematiky, se specialisty zodpovědnými za aplikace a technologie v projektech• |
| | Vývojář/Specialista | <ul style="list-style-type: none"> • Pracuje v projektovém týmu Daktela v roli specialisty zodpovědného za vývoj v příslušném programovacím jazyce a prostředí. • Podílí se na tvorbě designu aplikací a architektury systémů. • Má podíl na navrhování databází. Podíl na navrhování a tvorbě datového modelu pro aplikaci. Podíl na přípravě a školení daných technologií. • Znalost analytických datových modelů. • Podíl na přípravě technické a programátorské dokumentace. • Podíl na přípravě automatizovaných a/nebo performance testů. |
| | Bezpečnostní architekt | <ul style="list-style-type: none"> • Odpovídá za architekturu bezpečnostních prvků a nástrojů u projektů/provozu a jejich shodu s požadavky Objednatele, formuluje požadavky na budoucí stav zajištění kybernetické bezpečnosti v rámci projektů a identifikuje kroky vedoucí k dosažení požadovaného budoucího |

| | | |
|--|-------------------|---|
| | | <p>stavu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provádí analýzy úrovně architektury kybernetické bezpečnosti projektů, definuje metriky a identifikuje existující rizika a navrhuje strategii a bezpečnostní opatření na zmírnění identifikovaných rizik. • Vytváří plány implementace architektury kybernetické bezpečnosti a určuje milníky dosažení očekávaného cílového stavu. • Formuluje pravidla a standardy pro oblast kybernetické bezpečnosti projektů a podílí se na aktualizaci strategie kybernetické bezpečnosti organizace vyplývající z projektů. • Tvoří a aktualizuje model projektové architektury kybernetické bezpečnosti dle požadavků Objednatele. • Průběžně vyhodnocuje aktuální stav úrovně bezpečnostní politiky projektů podle stanovených metrik. • Aktivně se účastní oponentních řízení. • Provádí kontroly úrovně architektury kybernetické bezpečnosti projektů, definuje metriky a identifikuje existující rizika a navrhuje strategii a bezpečnostní opatření na zmírnění identifikovaných rizik. • Spolupracuje na přípravě plánů implementace architektury kybernetické bezpečnosti a kontroluje milníky k dosažení očekávaného cílového stavu. • Kontroluje pravidla a standardy pro oblast kybernetické bezpečnosti projektů. • Průběžně aktualizuje model projektové architektury kybernetické bezpečnosti dle požadavků Objednatele. • Přípravuje podklady pro hodnocení aktuálního stavu úrovně bezpečnostní politiky projektů podle stanovených metrik. • Přípravuje podklady pro oponentní řízení. |
| | Technická podpora | <p>Pracuje v projektovém týmu Daktela a poskytuje telefonní a emailovou technickou podporu uživatelům systému</p> <p>Implementuje nastavení a konfiguraci systému dle požadavků Objednatele</p> <p>Školí uživatele na nové nastavení</p> <p>Spolupracuje a komunikuje s Objednavatelem ohledně možností konfigurace systému</p> <p>Je zodpovědný za dokumentaci základního nastavení pro interní účely Provozovatele</p> <p>Provádí pravidelné kontroly systému, je zodpovědný za řešení alertů v monitorovacím systému</p> <p>V případě potřeby analyzuje logy a debugovací informace a předává je v přehledné formě na vývojové oddělení Zadavatele</p> |

A Komunikační nástroj kontaktního centra

SLA

Provozní doba Aplikace je 7x24, **servisní podpora** (příjem servisních požadavků, řešení provozních problémů) je vykonávána v hodinách 8:00-20:00 každý kalendářní den včetně víkendů a svátků.

Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah provozních služeb. Plánované odstávky jsou prováděny primárně mimo dobu servisní podpory (v nočních hodinách). Plánovanou odstávku v době servisní podpory je možno provést pouze se souhlasem Objednatele.

Řešení problémů a sankce:

Problémy hlásí zástupce Objednatele nebo uživatelé prostřednictvím linky technické podpory (viz popis níže).

Stupeň 1 (velmi vysoká priorita)

(Základní vlastnosti hlasového připojení jsou nefunkční, např. nelze provádět odchozí telefonické hovory, nelze se připojit k webovému rozhraní nebo webové rozhraní neumožňuje provádět základní úkony, a chyba znemožňuje činnost jedné nebo více KHS.)

Doba garantované opravy je 8 hodin od nahlášení v průběhu doby servisní podpory. V případě nahlášení po 12:00 je doba garantované opravy do 10:00 následujícího dne.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 1000,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy. Celková výše sankcí za všechny problémy Stupně 1 může být maximálně 50% paušální měsíční ceny Aplikace.

Stupeň 2 (střední priorita)

(Základní vlastnosti hlasového připojení jsou nefunkční, např. nelze provádět odchozí telefonické hovory, nelze se připojit k webovému rozhraní nebo webové rozhraní neumožňuje provádět základní úkony, a chyba se projevuje u méně než 10 % operátorů)

Doba garantované opravy je dohodnuta na 48 hodin od nahlášení.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy. Celková výše sankcí za všechny problémy Stupně 2 může být maximálně 25% paušální měsíční ceny Aplikace uvedené v čl. 2 odst. 2.8 písm. b) Smlouvy.

Stupeň 3 (nízká priorita)

(Základní vlastnosti telefonie a webové aplikace jsou funkční, chyba je v běžných telefonních operacích (telefon nezvoní, nelze přepojit nebo přesměrovat hovor) nebo jednotlivých funkcionalitách aplikace.

Doba garantované opravy je dohodnuta na 96 hodin od nahlášení.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 100,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy, nejvýše však 500,- za každý jednotlivý servisní problém.

Linka technické podpory

Jednotné telefonní číslo pro hlášení servisních požadavků. Na čísle je implementován rozdělovací hlasový automat pro přesměrování hovoru na servisní hotlinku konkrétní aplikace nebo modulu – nástroje komunikačního centra, datové integrace. Hovory jsou monitorovány a je k dispozici reporting a základní statistiky o využití.

Jednotný e-mail pro servisní požadavky E-maily se budou stahovat do samostatné instance helpdeskového systému.

B Nástroje EA

SLA

Provozní doba Aplikace je 7x24, **servisní podpora** (příjem servisních požadavků, řešení provozních problémů) je vykonávána v pracovních dnech 8:00-17:00.

Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah provozních služeb. Plánované odstávky jsou prováděny primárně mimo dobu servisní podpory (v nočních hodinách). Plánovanou odstávku v době servisní podpory je možno provést pouze se souhlasem Objednatele.

Řešení problémů a sankce:

Stupeň 1 (vysoká priorita)

(Nelze se připojit k webovému rozhraní nebo webové rozhraní neumožňuje provádět základní úkony a chyba se projevuje u více než 10 % uživatelů)

Doba garantované opravy je do konce příštího pracovního dne od nahlášení.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 1000,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy. Celková výše sankce za všechny problémy Stupně 1 může být maximálně 50 % paušální měsíční ceny Aplikace uvedené v čl. 2 odst. 2.8 písm. f) Smlouvy.

Stupeň 2 (nízká priorita)

(Lze se připojit k webovému rozhraní, ale nelze provést konkrétní funkci uvedenou v uživatelské příručce)

Doba garantované opravy je dohodnuta na 96 hodin od nahlášení.



Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 100,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy, nejvýše však 500,- za každý jednotlivý servisní problém.

Problémy hlásí zástupce Objednatele na určeném telefonním čísle nebo e-mailu.

Kontakt Service desk Poskytovatele: XXXXXXXXXX