

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

Katalogový list č. 1 - Služby podpory uživatelů RSV	2
Katalogový list č. 2 - Služba provozu a podpory Aplikace RSV	7
Katalogový list č. 3 - Rozvoj Aplikace RSV	14
Katalogový list č. 4 - Školení uživatelů RSV	16

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 (dále jen „Aplikace RSV“).

Služba musí být poskytována v českém jazyce a zahrnuje:

- **Poskytování informačních služeb z Aplikace RSV**

- Komunikace Aplikace 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 Objednatele

- vydávání dat z Aplikace RSV pro potřeby Objednatele a KÚ a ORP a příprava SQL skriptů
 - zpracování výběrových statistik z Aplikace RSV na vyžádání Objednatele
 - návrh struktury poskytování požadovaných údajů, tvorba výdejů,
 - otestování výdejů,
 - údržba vytvořených výdejů, 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 Objednatele,
 - vyžádání schválení Objednatele pro účel poskytnutí konkrétních informací Aplikace RSV,
 - předání schválených výstupů z Aplikace RSV v standardizovaném formátu a zvláště předání hesla,
 - evidence realizovaných výdejů dat a poskytnutých informací z Aplikace RSV,
 - archivace realizovaných výdejů dat po dobu 3 kalendářních měsíců.
- Administrace požadavků
 - administrace požadavků v systému pro 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,
 - tvorba reportů pro zpracování auditních záznamů,
 - součinnost při vyhodnocování auditních záznamů z hlediska bezpečnosti.
 - Informační služby pro uživatele
 - technická správa obsahu informační stránky Aplikace RSV na informačním webu,

- spolupráce s Objednatelům na změně informační stránky Aplikace RSV, včetně vyžádání schválení,
- aktualizace seznamu dokumentů ke stažení pro uživatele na základě požadavků Objednatele (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.

- **On-line podporu uživatelům**

- 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 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 e-mailový 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 odpovědi v Aplikaci RSV a v rámci Service Desk systému.
- Pravidelné vyhodnocování nejčastějších dotazů s návrhem na úpravu programového vybavení Aplikace RSV.
- Zálohování záznamů v Service Desk systému, a to včetně příloh.
- Poskytování pravidelných statistických reportů a analýz ze Service Desk systému.

- **Service Desk**

- 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 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.
- Zajištění restriktivní možnosti pro zadávání požadavků pouze pro předem definovanou skupinu uživatelů.

	<ul style="list-style-type: none"> • Na základě Objednatelem schválených přístupů zajištění kompletní agendy správy uživatelských přístupů, tak aby došlo ke zmenšení administrativní zátěže objednatele. • Call Centrum <ul style="list-style-type: none"> • Bezplatná telefonní linka. • Zajištění neupravených a kompletních záznamů hovorů. • Umožnění namátkové kontroly 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 nové 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>Služby budou poskytovány v souladu se zavedenými procesy vycházejícími z metodiky ITIL.</p>
Akceptace služby	<p>Služby budou akceptovány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Dodavatelem dle dokumentace. Podkladem pro akceptaci bude Měsíční zpráva, 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 Služby budou poskytovány formou kvalifikovaných odpovědí (off-site) pro všechny uživatele RSV. <p>Doba zpracování požadavků se odvíjí od vzájemné dohody mezi Objednatelem, Žadatelem o výstup z Aplikace RSV a Dodavatelem na základě vzájemně odsouhlasené četnosti (např. pravidelné týdenní výstupy, 14denní výstupy, měsíční výstupy, čtvrtletní výstupy, pololetní výstupy, roční výstupy). Standardní doba pro zpracování ad hoc výstupů je 5 pracovních dnů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Objednatel si vyhrazuje právo změnit tuto dobu v případě, že Objednatel je vyzván k součinnosti na základě žádosti orgánů činných v trestním řízení nebo dalších orgánů na základě zákona. Prioritu určuje Objednatel po předchozím písemném stanovisku Dodavatele v ticketovacím systému.</p> <ul style="list-style-type: none"> • On-line podpora uživatelů <ul style="list-style-type: none"> ○ „standardní“ - kvalifikovaně odpovědět uživatelům RSV zejména komplikovaných případů, které si vyžadují zásah do systému nebo součinnost 3. strany

	<ul style="list-style-type: none"> o „rozšířená“ - minimálně dvojnásobného výkonu oproti „standardnímu“ režimu (off-site) – vždy po dobu 1 měsíce od účinnosti Smlouvy nebo od zavedení významné změny v systému Aplikace RSV do produkčního prostředí způsobující zvýšené nároky na tuto službu, přičemž, že se jedná o významnou změnu dle § 2 písm. o) vyhlášky o kybernetické bezpečnosti, toto bude vždy definováno v rámci objednávky. <p>• Telefonická podpora uživatelů</p> <p>Při telefonickém dotazu při výše uvedených četnostech nesmí být průměrná doba čekání na přijetí hovoru delší než 30 sekund. Objednatel připouští automatickou odpověď v krizových zátěžích Call centra s tím, že uživatel musí být o tomto stavu informován. 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 tiketu, pod kterým je jeho požadavek veden. Zároveň je číslo tiketu sděleného volajícímu zasláno e-mailem na adresu pověřené osoby z daného registračního místa. V případě, kdy je požadavek zadán e-mailem, je po jeho zaregistrování zaslána automatická odpověď o příjmu požadavku a čísla, pod kterým je požadavek vedený.</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 minut maximální počet 4 měsíčně, v součtu nepřekročí 120 minut měsíčně
Povolené odstávky			
každou středu 19:00 – 5:00, maximálně na dobu 5 hodin			
Vymezující podmínky			
Počet uživatelů RSV	Skupina uživatelů		
8000	Uživatelé se schválenými přístupy (Pracovníci MD, ORP, KÚ, policie ČR, Celní správa, exekutoři, atd.)		

včetně případného nárůstu počtu uživatelů maximálně o 10 % ročně	
2000	Uživatelé s možností zaslat na Service Desk e-mailový požadavek, který generuje tiket.
Měření dostupnosti	
<p>Dodavatel prokazatelným způsobem sleduje provoz služby včetně četnosti a rozsahu výpadků a jejich nápravy, sleduje četnost, priority, termíny a řešení incidentů, včetně jejich typu (např. pokud jsou 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 Dodavatel doloží 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 zajišťuje činnosti týkající se provozu a běžné údržby aplikačního prostředí Aplikace RSV.

Služba obsahuje následující činnosti:

Podpora provozu Aplikace RSV

- Plánování a řízení aktualizace Aplikace RSV včetně nasazení nových verzí.
- Návrhy, popis a vytváření nových verzí Aplikace RSV včetně jejich obsahu.
- Vytváření, aktualizace a kontrola dodržování release managementu.
- Otestování nových verzí Aplikace RSV před a po nasazení.
- Spolupráce s bezpečnostními a jinými odbornými složkami Objednatele při schvalování, testování a nasazení nových verzí aplikací do testovacího a produkčního provozu.
- Vlastní nasazení nových verzí do produkčního prostředí podle požadavku Objednatele.
- Spolupráce s dodavatelem služeb provozu infrastruktury, na níž je Aplikace RSV provozována, při nasazení nových verzí Aplikace RSV.
- Zabezpečení provozu Aplikace RSV v souladu se zákonem o kybernetické bezpečnosti a vyhláškou o kybernetické bezpečnosti, 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 v případě, že mají původ v Aplikacích RSV,
 - informovat Objednatele o vzniku incidentu,
 - informovat Objednatele o příčině incidentu,
 - informovat Objednatele o průběhu incidentu.
- Informování Objednatele o finálním vyřešení incidentu, řešení vzájemně schválených požadavků na změny a opravy na úrovni aplikace.
- Návrh textů a jejich schválení Objednatelem 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 uživatele.
- Zajistit dostupnost a chod Aplikace RSV 3. stranám.
- Řešení vzájemně schválených požadavků na úrovni Aplikace RSV.

Údržba Aplikace RSV

- Spolupráce při návrhu úprav technické infrastruktury a monitorování výkonu Aplikace RSV.
- Identifikace a řešení provozních vad Aplikace RSV.
- Nasazení nových verzí Aplikace RSV.
- Testování a nasazení opravných balíčků po nasazení nových verzí Aplikace RSV.
- Udržování maximálního možného souladu testovacího a produkčního prostředí Aplikace RSV.
- Testování Aplikace RSV v plném rozsahu v případě migrace prostředí nebo v případě patchování infrastruktury.

Administrace Aplikace RSV

- Správa Aplikace RSV v souladu s dokumentací, kterou Dodavatel převzal nebo vytvořil (provozní dokumentace, bezpečnostní dokumentací provozu Aplikace RSV), včetně průběžného dohledu nad Aplikace RSV.
- Správa Aplikace RSV v souladu se zákonem o kybernetické bezpečnosti a vyhláškou o kybernetické bezpečnosti, 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 Katalogový list č. 3.
- 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 Objednatelem. Nevztahuje se na historicky zadaná data, která nebyla dotčena průběžnou činností uživatelů Aplikace RSV.
- Součinnost při průběžné verifikaci dat (kontrola jejich validity a konzistence), včetně navrhování kontrolních testů a výstupů.
- Součinnost při správě a parametrizaci 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 Informačního systému veřejné správy (dále jen „ISVS“), na základě schválených přístupových práv a Objednatelem odsouhlasených přístupových mechanismů.
- Administrace přístupů na stávající 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 Aplikace RSV (blokační tabulka).
- Aktualizace a správa v aplikaci používaných číselníků, klasifikací a identifikátorů na základě vstupů dodaných Objednatelem z dohodnutých zdrojů schváleným způsobem.

- Odstraňování vad Aplikace RSV.
- 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. Konkrétně jde o situace:
 - 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.
- Spolupráce s dodavatelem služeb provozu infrastruktury při přidělování a administraci přístupových práv a nasazování nových verzí do produkčního prostředí.
- Aktualizace dokumentace dle čl. 27 Smlouvy dle zákonných požadavků (zejména zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů, zákona o kybernetické bezpečnosti a vyhláškou o kybernetické bezpečnosti a na ně navazujících právních předpisů a dle provozních potřeb Aplikace RSV.
- Dokumentace ostatních subjektů nezbytná pro plnění závazků Dodavatele musí být na vyžádání Dodavatele poskytnuta (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.

Zálohování a obnova

- Spolupráce s dodavatelem služeb provozu infrastruktury při plánování a řízení zálohování a obnovy Aplikace RSV.
- Spolupráce s dodavatelem služeb provozu infrastruktury při 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.
- Spolupráce s dodavatelem služeb provozu infrastruktury při obnově Aplikace RSV.

Dohled nad chodem aplikace

- Monitoring jednotlivých prvků Aplikace RSV.
- Reakce na chybové události.
- Provoz a údržba monitorovacích nástrojů Aplikace RSV.

Součinnost se 3. stranami

	<ul style="list-style-type: none"> • Spolupráce a komunikace se třetími stranami při zajišťování provozu Aplikace RSV, přijímání informací o nestandardních stavech a výpadcích systémů třetích stran, předávání informací třetím stranám o závadách v Aplikaci RSV, informování Objednatele. • Účast na pravidelných jednáních mezi Objednatelem a dodavatelem služeb provozu infrastruktury. • Na výzvu Objednatele účast na jednáních s třetími stranami a v rámci těchto jednání poskytování konzultačních služeb. • Komunikace se 3. stranami v případě oprav, řešení problémů či nestandardních požadavků na změny. • Předávání dat 3. stranám v rámci chodu Aplikace RSV. • Přebírání dat od 3. stran v rámci chodu Aplikace RSV. • Poskytování otevřených dat z Aplikace RSV (Open Data). • Zobrazení technických dat pomocí mobilní aplikace. • Poskytování součinnosti a testování při povyšování verzí operačního a databázového systému. • Poskytování součinnosti a testování při změnách infrastruktury (včetně patchování). • Poskytování informací o architektuře, dokumentaci a kódech 3. stranám, písemně určeným Objednatelem, a pracovníkům Objednatele formou konzultací. Tímto ustanovením nejsou dotčeny povinnosti každé ze smluvních stran vyplývající z právních předpisů, zejména zákona o ochraně utajovaných informací, s tím, že Dodavatel je oprávněn z tohoto důvodu poskytnutí informací nebo konzultací odmítnout a toto odmítnutí řádně zdůvodnit, nebo vázat jejich poskytnutí na splnění zákonných podmínek.
Akceptace služby	Služby budou poskytovány průběžně a akceptovány 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 RSV pro ORP	98,5 %	Po-Pá 6:30-20:00 So 6.30 – 14.00	120
Zajištění chodu Aplikace RSV 3.	98,5 %	24 x 7	120

stranám			
Služba	Dostupnost služby měsíční (v %)	Rozsah zaručeného provozu služby	Měření
Jednorázové předávání/vystavení dat třetím stranám (Výdeje dat z Aplikace RSV)	98,5 %	8 x 5	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
Pravidelné vystavení Otevřených dat třetím stranám (Open Data)	98,5 %	24 x 7	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
Předávání a příjem dávek dat (Automatizované úlohy)	98,5 %	24 x 7	Počet chybných příjmů dat a synchronizací / počet všech příjmů dat a synchronizací tohoto typu za období *100
Zajištění chodu mobilní aplikace	95 %	8 x 5	Za nedostupnost se považuje nemožnost aplikaci použít v rozsahu jejího účelu.

			Do doby nedostupnosti se nezapočítávají chyby a problémy způsobené 3. stranami.
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 jednotlivce či správce aplikace, lhůta počíná běžet pracovním dnem následujícím po uplatnění požadavku		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.

Povolené odstávky	
Středa od 19:00–5:00 po odsouhlasení Objednatelem, maximálně však na dobu 5 hodin.	
Vymezení podmínek	
Počet uživatelů RSV	Skupina uživatelů
8000 včetně případného nárůstu počtu uživatelů maximálně 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.

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

Katalogový list č. 3 - Rozvoj Aplikace RSV

Služba Rozvoj Aplikace RSV	
Popis služby	<p><u>Služba obsahuje 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 o kybernetické bezpečnosti a vyhláškou o kybernetické bezpečnosti. • Dodavatel předloží nabídku dle 8.1 Smlouvy a to včetně harmonogramu plnění, nedohodnou-li se smluvní strany předem písemně jinak. • Dodavatel zajistí i paralelně prováděné analýzy nad různými dílčími objednávkami, tento požadavek Dodavatel zohlední v harmonogramech s tím, že v pozdější nabídce zohlední související realizace. • Dodavatel při předkládání nabídky na rozvoj systému zařadí do této nabídky kapitolu 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) pokud je to u změny vyžadováno.
Akceptace služby	<p>Služby budou akceptovány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Dodavatelem dle 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 nasazené do produkčního prostředí. Uvedené neplatí pro případ změn/úprav, které ze své povahy nemohou být ověřeny v rámci testovacího prostředí. V tomto případě je změna/úprava nasazena 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 prodloužení s poskytováním služby, a pokud ano, uplatňují se v každém měsíci, ve kterém vznikly. Překročení termínu a rozsah překročení Dodavatel</p>	

uvede v Měsíční zprávě i v akceptačním protokolu.

Katalogový list č. 4 - Školení uživatelů Aplikace RSV

Služba školení uživatelů RSV	
Popis služby	<p>Služba bude zajišťovat školící činnosti zejména v následujících oblastech na písemné vyžádání Objednatele:</p> <ul style="list-style-type: none">• Školení pro administrátory a uživatele aplikace.• Školení nových funkcí pro uživatele (po rozvoji aplikace).• Tvorba školící dokumentace v elektronické podobě s využitím testovacího prostředí. <p>Na základě písemných objednávek Objednatele předaných (zaslaných) Dodavatel. Dodavatel připraví kapacitu odborných lektorů a poskytne Objednateli v dohodnutých termínech příslušná školení.</p> <p>Maximální rozsah poskytování služby je v rozsahu stanoveném Smlouvou.</p>
Akceptace služby	<p>Služby budou akceptovány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Dodavatelem dle dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu.</p>
Sledované období: kalendářní měsíc	