

Příloha č. 1 Smlouvy – Technická specifikace

Obsah

1	Základní pojmy a zkratky obsažené v zadávacích podmínkách	4
2	Informace o současném systému DIS	6
2.1.1	Popis základních služeb HelpDesku Objednatele	6
2.2	Informace o současném stavu a rozsahu služeb podpory, údržby a rozvoje systému DIS	6
2.3	Záměry Objednatele	7
3	Předmět služeb dodávaných v rámci veřejné zakázky	8
4	Požadavky Objednatele na obsah, rozsah a způsob provádění služeb	9
4.1	Požadavky na službu zajištění podpory a údržby programového vybavení DIS	9
4.1.1	Dílčí služba – Zajištění provozu HelpDesku Poskytovatele a jeho integrace s HelpDeskem Objednatele	9
4.1.2	Dílčí služba – Zajištění odstraňování nahlášených vad a řešení nahlášených problémů vzniklých při provozu programového vybavení DIS	11
4.1.3	Dílčí služba – Průběžné sledování stavu provozních úloh a zajištění řádné reakce v případě jejich selhání	15
4.1.4	Dílčí služba – Průběžné vyhodnocování monitorovaných provozních událostí a stavů, zajištění řádné reakce na zjištěné mezní stavy a provozní incidenty	19
4.1.5	Dílčí služba – Provádění profylaxe programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť	23
4.1.6	Dílčí služba – Znalostní podpora při správě a administraci přístupových oprávnění uživatelů programového vybavení DIS a přístupových oprávnění pro přístup do databází používaných programovým vybavením DIS	28
4.2	Požadavky na službu zajištění rozvoje programového vybavení DIS a další dílčí služby na vyžádání	29
4.2.1	Dílčí služba – Provádění úprav programového vybavení DIS na žádost Objednatele	30
4.2.2	Dílčí služba – Udržování programového vybavení DIS v souladu s právními předpisy	38
4.2.3	Dílčí služba – Udržování programového vybavení DIS v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení	46
4.2.4	Dílčí služba – Poskytování informací a konzultací na žádost	55
4.2.5	Dílčí služba – Provádění školení uživatelů a administrátorů programového vybavení DIS na žádost Objednatele	56

4.3	Služby exitu - požadavky na službu poskytnutí znalostní podpory Objednateli a provedení nezbytných úkonů při ukončování Smlouvy (nebo plnění části služeb) a předávání služeb jinému Poskytovateli	59
5	Další podmínky poskytování služeb	62
5.1	Podmínky převzetí programového vybavení DIS před zahájením plnění služeb	62
5.2	Podmínky přechodného období plnění služeb	62
5.3	Poskytnutí zdrojového kódu k aplikačnímu programovému vybavení DIS	63
5.4	Zajištění uložení pro sdílení dokumentu, repozitáře pro sdílení architektonických návrhů a repozitáře pro sdílení zdrojových kódů	64
5.5	Způsob stanovení slevy za Služby podpory a údržby na základě výše součtu malusů	64

1 Základní pojmy a zkratky obsažené v zadávacích podmínkách

V zadávací dokumentaci jsou používány pojmy a zkratky, jejichž význam je vysvětlen v níže uvedených tabulkách.

Pojem/Zkratka	Vysvětlení
Poskytovatel	Poskytovatel je fyzická nebo právnická osoba, která dodává Objednateli v tomto dokumentu definované služby a dle podmínek pro jejich plnění v návaznosti na uzavřenou Smlouvu.
Dostupnost	Dostupnost služeb udává dobu, po kterou musí být služba spolehlivě nabízena. Jedná se o parametr, kterým Poskytovatel služby garantuje, že daná služba bude dostupná uživateli v předem definovaném období (např. za měsíc).
Provozní incident kategorie A	Prostředí / Služby nebo jejich části nejsou použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost a řádné užití prostředí / služby nebo jejich částí (znemožňující činnost DIS). Tento stav ohrožuje nebo znemožňuje běžný provoz prostředí / služeb, případně může Objednateli a dalším uživatelům způsobit větší finanční nebo jiné škody.
Provozní incident kategorie B	Funkčnost prostředí / služby nebo jejich částí anebo rozsah služeb Poskytovatele / poskytovatele je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz prostředí či služeb nebo omezuje řádné užití Prostředí / služeb nebo jejich částí (omezuje použitelnost DIS).
Provozní incident kategorie C	Ostatní - drobné incidenty, které nespádají do kategorií A a/nebo B.
Produkční prostředí	Technické prostředky určené pro produkční provoz programového vybavení DIS
Testovací/integrační prostředí	Technické prostředky určené pro verifikaci a validaci programového vybavení DIS

Pojem/Zkratka	Vysvětlení
Vada kategorie A	Programové vybavení DIS není z důvodu vad/y použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost celého DIS nebo jeho subsystému.
Vada kategorie B	Programové vybavení DIS je z důvodu vad/y ve svých funkcích omezeno tak, že tento stav omezuje použitelnost celého DIS nebo jeho subsystému.
Vada kategorie C	Drobné vady programového vybavení DIS, které nespádají do kategorií A a B.
Účastník	Subjekt, který: - vyjádří předběžný zájem účastnit se v zadávacím řízení - podá žádost o účast nebo nabídku, nebo - zahájí jednání s Objednatel v zadávacím řízení.
Objednatel	Objednatel je subjekt (v případě této dokumentace se jedná o Dopravní podnik hl. m. Prahy), jenž připravuje a vyhlašuje zadávací řízení za účelem transparentního výběru poskytovatele v tomto dokumentu definovaných služeb, kterých je Objednatel uživatelem.
BPMS	Z anglického Business Process Management Systém. Systém pro řízení toku zpracování procesů
FTE	Z anglického Full Time Equivalent. Jednotka, kterou se vyjadřuje míra zapojení či kapacita zatížení pracovníka přepočtená na 100 % kapacitu. Jinými slovy jde o ekvivalent jednoho pracovníka na plný úvazek.
IDE	Integrované vývojové prostředí (zkratka z anglického Integrated Development Environment)
ZZVZ	Zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek ve znění posledních právních předpisů

2 Informace o současném systému DIS

Většina z uvedených aplikací byla vytvořena podle jednotného architektonického vzoru, který lze charakterizovat jako tlustý klient využívající data uložená v relačních databázích případně v souborech. Další skupinu aplikací tvoří spustitelné programové moduly spouštěné z tlustých klientů nebo samostatně v rámci nějaké provozní úlohy.

2.1.1 Popis základních služeb HelpDesku Objednatele

Objednatel provozuje HelpDesk, jehož služby a procesy využívají instanci webové aplikace založené na softwarovém produktu Micro Focus Service Desk 7.5, který je provozován ve vnitřní síti Objednatele. Objednatel umožní integraci řešení, které využívá pro svůj HelpDesk s řešením, které používá Poskytovatel tak, že pro přístup do svého HelpDesku zpřístupní API příslušné instance programového vybavení Micro Focus Service Desk pro přístup z vnější sítě. Přístup k API bude autentizován a omezen na předem stanovené IP adresy držené Poskytovatelem.

2.2 Informace o současném stavu a rozsahu služeb podpory, údržby a rozvoje systému DIS

V současné době jsou služby podpory, údržby a rozvoje systému DIS poskytovány dle aktuálně účinné smlouvy členěny následovně:

1. Podpora provozu systému DIS, zahrnující provádění následujících činností
 - 1.1. Dohled a správa databází, aplikací a rozhraní DIS
 - 1.1.1. Administrace Helpdesk
 - 1.1.2. Monitoring chodu ASW
 - 1.1.3. Monitoring jobů, naplánovaných úloh
 - 1.1.4. Profylaxe aplikací (každá aplikace 1x za 3 měsíce)
 - 1.1.4.1. Funkčnost aplikace
 - 1.1.4.2. Kontrola knihoven
 - 1.1.4.3. Serverová logika
 - 1.1.4.4. Zdrojové kódy (Archivace, Verzování, Dokumentace)
 - 1.2. Řešení incidentů nahlášených prostřednictvím Helpdesku Objednatele
 - 1.3. Provádění následujících činností dle pokynů Objednatele v maximálním rozsahu 85 člověkodní měsíčně, jež jsou převoditelné v rámci příslušného kalendářního roku:
 - 1.3.1. Úpravy a další rozvoj existujících aplikací DIS
 - 1.3.2. Školení uživatelů a administrátorů DIS
 - 1.3.3. Konzultace k procesním oblastem pokrývaných aplikacemi DIS
 - 1.3.4. Administrace práv a přístupů
 - 1.3.5. Project management
 - 1.3.6. Tvorba a údržba datového modelu
 - 1.3.7. Správa a dohled nad databázemi

2. Rozvoj systému DIS, zahrnující provádění následujících činností
 - 2.1. Úpravy a další rozvoj existujících aplikací DIS
 - 2.2. Školení uživatelů a administrátorů aplikací DIS
 - 2.3. Konzultace k procesním oblastem pokrývaných aplikacemi DIS
 - 2.4. Administrace práv a přístupů
 - 2.5. Project management
 - 2.6. Tvorba a údržba datového modelu
 - 2.7. Správa a dohled nad databázemi
3. Maintenance systému DIS, zahrnující provádění následujících činností:
 - 3.1. Udržování systému DIS v provozuschopném stavu
 - 3.2. Odkup majetkových práv k systému DIS

Výše uvedené služby a v nich prováděné činnosti jsou zajišťovány odborným personálem stávajícího poskytovatele.

2.3 Záměry Objednatele

Záměrem Objednatele je zajistit s pomocí služeb vybraného Poskytovatele v následujících letech spolehlivý provoz, údržbu a další rozvoj programového vybavení DIS.

3 Předmět služeb dodávaných v rámci veřejné zakázky

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel v rámci veřejné zakázky dodával po dobu platnosti Smlouvy a v souladu s jejími ustanoveními následující soubor služeb:

1. Služba zajištění podpory a údržby programového vybavení DIS zahrnující následující dílčí služby:
 - 1.1. Zajištění provozu HelpDesku Poskytovatele a jeho integrace s HelpDeskem Objednatele
 - 1.2. Zajištění odstraňování nahlášených vad a řešení nahlášených problémů vzniklých při provozu programového vybavení DIS
 - 1.3. Průběžné sledování stavu provozních úloh a zajištění řádné reakce v případě jejich selhání
 - 1.4. Průběžné vyhodnocování monitorovaných provozních událostí a stavů, zajištění řádné reakce na zjištěné mezní stavy a provozní incidenty
 - 1.5. Provádění profylaxe programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť
 - 1.6. Znalostní podpora při správě a administraci přístupových oprávnění uživatelů programového vybavení DIS a přístupových oprávnění pro přístup do databází používaných programovým vybavením DIS.
2. Služba zajištění rozvoje programového vybavení DIS a další dílčí služby na žádost zahrnující následující dílčí služby:
 - 2.1. Provádění úprav programového vybavení DIS na žádost Objednatele
 - 2.2. Udržování programového vybavení DIS v souladu s právními předpisy
 - 2.3. Udržování programového vybavení DIS v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení
 - 2.4. Poskytování informací a konzultací na žádost Objednatele
 - 2.5. Provádění školení uživatelů a administrátorů programového vybavení DIS na žádost Objednatele.
3. Služby exitu - poskytnutí znalostní podpory Objednateli a provedení nezbytných úkonů při ukončování Smlouvy (nebo plnění části služeb) a předávání služeb jinému Poskytovateli.

Objednatel požadovaný obsah, rozsah a výstupy výše uvedených služeb je stanoven v následujících kapitolách.

4 Požadavky Objednatele na obsah, rozsah a způsob provádění služeb

V této kapitole jsou uvedeny všechny požadavky Objednatele na obsah, rozsah a způsob provádění služeb, které jsou předmětem veřejné zakázky.

4.1 Požadavky na službu zajištění podpory a údržby programového vybavení DIS

Služba zajištění podpory a údržby programového vybavení DIS zahrnuje následující dílčí služby:

1. Zajištění provozu HelpDesku Poskytovatele a jeho integrace s HelpDeskem Objednatele
2. Zajištění odstraňování nahlášených vad a řešení nahlášených problémů vzniklých při provozu programového vybavení DIS
3. Průběžné sledování stavu provozních úloh a zajištění řádné reakce v případě jejich selhání
4. Průběžné vyhodnocování monitorovaných provozních událostí a stavů, zajištění řádné reakce na zjištěné mezní stavy a provozní incidenty
5. Provádění profylaxe programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť
6. Znalostní podpora při správě a administraci přístupových oprávnění uživatelů programového vybavení DIS a přístupových oprávnění pro přístup do databází používaných programovým vybavením DIS.

4.1.1 Dílčí služba – Zajištění provozu HelpDesku Poskytovatele a jeho integrace s HelpDeskem Objednatele

Kódové označení této služby je **HDD**.

V rámci této služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Zajištění provozu HelpDesku Poskytovatele	<p>Poskytovatel v rámci plnění zakázky zajišťuje provoz HelpDesku, který je propojen s funkcemi a procesy HelpDesku Objednatele. Minimální úroveň propojení je:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oboustranná výměna strukturovaných zpráv pomocí funkcí API obou HelpDesků 2. Výměna zpráv pomocí e-mailu na určené adresy, kterým jsou zasílány zprávy se strukturovaným obsahem. Tento způsob je považován za nouzový v případě, že nefunguje 1. způsob. <p>HelpDesk Poskytovatele slouží pro příjem hlášení o provozních incidentech, dále k nahlášení vad a konečně k přijímání požadavků na poskytnutí informací a konzultací.</p>

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	<p>HelpDesk Poskytovatele slouží pro komunikaci s HelpDeskem Objednatele a pro komunikaci s původci hlášení a žádostí o informace.</p> <p>HelpDesk Poskytovatele eviduje informace o všech přijatých hlášeních o provozních incidentech, dále o nahlášených vadách a konečně všech přijatých požadavcích na poskytnutí informací. Dále eviduje informace o stavu jejich zpracování a vyřízení.</p> <p>Poskytovatel jednou měsíčně předkládá Objednateli zprávu o provozu HelpDesku, která je podkladem pro vyhodnocení kvality služeb a k případnému stanovení smluvních sankcí za nedodržení SLA stanovených pro zajištění provozu HelpDesku Poskytovatele.</p> <p>Zprávy, hlášení a žádosti o informace jsou určeny pro druhou úroveň podpory.</p>
Zajištění integrace s HelpDeskem Objednatele	<p>Poskytovatel v rámci plnění zakázky zajistí v součinnosti s Objednatelům nastavení komunikačního kanálu mezi Helpdeskem Poskytovatele a HelpDeskem Objednatele. Při tom nastaví správný formát strukturovaných zpráv použitých při výměně informací. K tomu využije funkce API obou HelpDesků.</p> <p>Dále zajistí průběžné monitorování správného fungování uvedeného komunikačního kanálu.</p>

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v rozsahu, který je specifikován v následující tabulce. Dále je požadováno vytvořit výstupy, jejichž obsah je popsán také v následující tabulce.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Zajištění provozu HelpDesku Poskytovatele	<p>HelpDesk Poskytovatele musí přijímat zprávy, hlášení a žádosti o informace týkající se všech aplikací, tvořících DIS.</p> <p>Měsíční zpráva o provozu HelpDesku Poskytovatele má následující obsah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikace období, za které je zpráva podávána 2. Identifikace odpovědné osoby Poskytovatele, který zprávu zpracoval a předkládá 3. Informace o provedených plánovaných odstávkách HelpDesku Poskytovatele v období, za které je zpráva podávána. 4. Informace o neplánovaných výpadcích vedoucích k nedostupnosti HelpDesku Poskytovatele, v období, za které je zpráva podávána. Součástí informace je datum a čas, kdy byl výpadek identifikován a datum a čas, kdy byl HelpDesk znovu zpřístupněn. 5. Informace o plánovaných odstávkách v následujícím měsíci.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Zajištění integrace s HelpDeskem Objednatele	Poskytovatel nastavuje komunikační kanál na straně HelpDesku Poskytovatele. Objednatel zajišťuje nastavení komunikačního kanálu na straně HelpDesku Objednatele Průběžné monitorování správného fungování komunikačního kanálu ustaveného mezi HelpDeskem Poskytovatele a HelpDeskem Objednatele musí být nastaveno tak, aby ověřovalo jeho funkčnost v pravidelných intervalech.

Služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název parametru	Hodnota parametru v časových jednotkách
Provoz pro příjem zpráv, hlášení a žádosti elektronickými kanály	Nepřetržitý tedy 7x24x365.
Dostupnost HelpDesku Poskytovatele pro příjem zpráv, hlášení a žádosti	Dostupnost Helpdesku 99,50 % v jednom kalendářním měsíci.
Frekvence ověřování funkčnosti komunikačního kanálu mezi HelpDesky	Každé 2 minuty.

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé překročení požadované dostupnosti Helpdesku o 0,1 % ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění podpory programového vybavení DIS způsobem popsaným v kapitole 5.5.

Objednatel požaduje, aby tato dílčí služba byla hrazena paušálem.

4.1.2 Dílčí služba – Zajištění odstraňování nahlášených vad a řešení nahlášených problémů vzniklých při provozu programového vybavení DIS

Kódové označení této služby je **SŘP**.

V rámci této služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání a převzetí zprávy s hlášením vady nebo provozního incidentu.	<p>HelpDesk Objednatele předá na HelpDesk Poskytovatele zprávu s hlášením vady nebo provozního incidentu.</p> <p>Obsah zprávy je uveden dále. HelpDesk Poskytovatele je povinen přijmout hlášení a reagovat na něj ve stanovených lhůtách uvedených dále následujícím způsobem.</p> <p>Poskytovatel provede analýzu hlášení vady, respektive hlášení provozního incidentu, případně si vyžádá doplňující informace, nebo si je pomocí technických prostředků zjistí při návštěvě na místě nebo vzdáleným přístupem, ale vždy po domluvě s technickým personálem Objednatele. V termínech stanovených dále potvrdí Objednateli odesláním zprávy na Helpdesk Objednatele, zda se jedná o vadu respektive, zda se jedná o provozní problém, které začne bez odkladu řešit. V případě, že zjistí, že se nejedná o vadu, respektive o provozní problém, informuje o tom zprávou HelpDesk Objednatele a další řešení ukončí.</p>
Provedení odstranění vady nebo provozního problému	<p>Poskytovatel ve spolupráci s technickým personálem Objednatele provede odstranění vady nebo provozního problému. O ukončení prací na odstranění vady, respektive provozního problému informuje zprávou HelpDesk Objednatele. Pokud se Poskytovateli nepodaří vadu, respektive provozní problém odstranit v termínech uvedených dále, navrhne Objednateli nový termín odstranění vady, respektive provozního problému a požádá o jeho schválení. Pokud dojde ke třem po sobě jdoucím selháním postupu při odstranění téže vady, respektive provozního problému z důvodů na straně Poskytovatele, má se za to, že vada, respektive provozní problém jsou neodstranitelné a budou uplatněny sankce stanovené ve Smlouvě. HelpDesk Poskytovatele informuje zprávou HelpDesk Objednatele o postoupení řešení do dalšího kroku, respektive o ukončení řešení vady, respektive provozního problému.</p>
Ověření odstranění vady, respektive provozního problému	<p>Objednatel společně s Poskytovatelem provedou ověření, že vada, respektive provozní problém byly odstraněny. O stavu odstranění vady, respektive provozního problému je učiněn zápis. Pokud dojde ke třem po sobě jdoucím ověření, že se stejnou vadu, respektive provozní problém nepodařilo odstranit z důvodů na straně Poskytovatele, má se za to, že vada, respektive provozní problém jsou neodstranitelná a budou uplatněny sankce stanovené ve Smlouvě. HelpDesk Poskytovatele informuje zprávou HelpDesk Objednatele o výsledku ověření odstranění vady, respektive provozního problému.</p>
Úprava/aktualizace dokumentace po odstranění vady,	<p>Poskytovatel provede aktualizaci administrátorské, provozní, uživatelské dokumentace a dokumentace skutečného provedení</p>

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
respektive provozního problému	v návaznosti na provedené odstranění vady. Aktualizovanou dokumentaci předá Objednateli.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v rozsahu, který je specifikován v následující tabulce. Dále je požadováno vytvořit výstupy, jejichž obsah je popsán také v následující tabulce.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Předání a převzetí zprávy s hlášením vady nebo provozního incidentu.	Hlášení s popisem vady, respektive provozního incidentu obsahuje: <ol style="list-style-type: none"> 1. Datum, čas hlášení 2. Odpovědnou osobu, která hlášení podává 3. Identifikaci části aplikačního vybavení DIS, kde se vada, respektive provozní incident projevuje 4. Popis projevů vady, respektive provozního incidentu případně podmínek, kdy se vada, respektive provozní incident projevuje 5. Prvotní určení, jak je vada, respektive provozní incident závažné (jaký mají dopad na fungování DPP) tzn. Stanovení kategorie vady, respektive provozního incidentu podle závažnosti (kategorie A, B, C).
Provedení odstranění vady nebo provozního problému	Vada, respektive provozní problém budou odstraněny v testovacím/integračním i produkčním prostředí.
Ověření odstranění vady, respektive provozního problému	Ověřeno je odstranění všech projevů vady, respektive provozního incidentu, a to v testovacím/integračním a produkčním prostředí. Zápis o stavu odstranění vady, respektive provozního problému obsahuje: <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikátor přijatého hlášení s popisem vady, respektive provozního incidentu, 2. Datum a čas přijetí hlášení 3. Výsledek provedených ověření odstranění vady, respektive provozního problému. Popis stavu odstranění vady, respektive provozního problému v jednotlivých prostředích 4. V případě, že se ověří, že se vadu, respektive provozní problém nepodařilo odstranit, tak je uveden termín, do kdy budou vada, respektive provozní problém odstraněny.
Úprava/aktualizace dokumentace po odstranění vady,	Zhotovitel zpracuje aktualizovanou administrátorskou, provozní, uživatelskou dokumentaci a dokumentaci skutečného provedení pro všechny části aplikačního programového vybavení DIS, kterých se odstraněná vada, respektive provozní problém týkala.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
respektive provozního problému	

Služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách			
Potvrzení přijetí hlášení a zahájení prací na odstranění vady, respektive provozního problému na HelpDesk Objednatele	Kategorie vady/provozního incidentu	Kritičnost aplikace		
		Dostupnost HelpDesku Objednatele		
		Nekritická 8x5	Kritická 24x7	Vysoce kritická 24x7
	A	2 hod.	1 hod.	1 hod.
B	4 hod.	1hod.	1 hod.	
C	8 hod.	4 hod.	2 hod.	
Termín odstranění vady, respektive provozního problému počítaný od okamžiku potvrzení přijetí hlášení na HelpDesk Objednatele	Kategorie vady/provozního incidentu	Vysoce kritická 24x7		
		A	2,9 hod.	
	B	9,9 hod.		
	C	41 hod.		
Termín předání aktualizované dokumentace	Nejpozději 5 pracovních dní po odstranění vady, respektive provozního problému.			

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy	
Způsob stanovení výše malusů, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé překročení potvrzení přijetí hlášení a zahájení prací na odstranění vady, respektive provozního problému na HelpDesk Objednatele o 0,5 hod. ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením výše malusů dle uvedené tabulky:	
	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="width: 100px; height: 20px;"></td> </tr> </table>	

		Kategorie vady/provozního incidentu	Vysoce kritická 24x7									
		A	2 malusy									
		B	2 malusy									
		C	1 malus									
	<p>Za každé překročení termínu odstranění vady, respektive provozního problému počítaný od okamžiku potvrzení přijetí hlášení na HelpDesk Objednatele o 1 hod. v případě kategorie A a o 6 hodin v případě kategorií B a C ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením výše malusů dle uvedené tabulky:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Kategorie vady/provozního incidentu</td> <td>Vysoce kritická 24x7</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>2 malusy</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>1 malus</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1 malus</td> </tr> </table>				Kategorie vady/provozního incidentu	Vysoce kritická 24x7	A	2 malusy	B	1 malus	C	1 malus
Kategorie vady/provozního incidentu	Vysoce kritická 24x7											
A	2 malusy											
B	1 malus											
C	1 malus											
	<p>Za každé překročení požadovaného termínu předání aktualizované dokumentace o 1 pracovní den ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.</p>											
Způsob stanovení výše slevy, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění podpory programového vybavení DIS způsobem popsáným v kapitole 5.5.											

Objednatel požaduje, aby tato dílčí služba byla hrazena paušálem.

4.1.3 Dílčí služba – Průběžné sledování stavu provozních úloh a zajištění řádné reakce v případě jejich selhání

Kódové označení této služby je **SPU**.

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání a převzetí požadavku Objednatele na sledování stavu provozní úlohy	<p>Objednatel zadá písemně Poskytovateli seznam provozních úloh a jejich provozních stavů, které má sledovat. Poskytovatel převezme požadavky na sledování provozních úloh a neprodleně zahájí sledování.</p> <p>Seznam provozních úloh a jejich provozních stavů, které jsou sledovány, může Objednatel průběžně aktualizovat. Vždy ho musí předat Poskytovateli v písemné podobě a Poskytovatel ho musí převzít.</p>
Průběžné sledování stavu provozních úloh pomocí administrátorských nástrojů	Poskytovatel pomocí administrátorských nástrojů sleduje stav provozních úloh.
V případě selhání sledované provozní úlohy vyzoomění Objednatele	V případě selhání provozní úlohy, tzn. nastane některý z chybových stavů, respektive v případě dosažení mezních stavů (překročení mezních hodnot stanovených provozních parametrů) Poskytovatel zajistí vyzoomění Objednatele zasláním hlášení na HelpDesk Objednatele a neprodleně zahájí jejich řešení (obnovu chodu úlohy, zamezení překročení mezních hodnot).
Provedení obnovy řádného chodu provozní úlohy podle stanovených postupů	<p>Poskytovatel provede obnovu úlohy podle postupu, který stanovil Objednatel při zadání požadavku na její sledování.</p> <p>Poskytovatel provede úkony k zamezení překročení mezních hodnot podle postupu, který stanovil Objednatel při zadání požadavku na sledování provozní úlohy.</p>
Ověření, že chod provozní úlohy byl řádně obnoven	<p>Poskytovatel provede ověření, že chod provozní úlohy byl řádně obnoven způsobem, který stanovil Objednatel při zadání požadavku na sledování provozní úlohy.</p> <p>Poskytovatel provede ověření, že došlo k zamezení překročení mezních hodnot způsobem, který stanovil Objednatel při zadání požadavku na sledování provozní úlohy.</p> <p>Výsledek ověření zašle Poskytovatel v hlášení na HelpDesk Objednatele.</p>
Předání a převzetí požadavku Objednatele na ukončení sledování stavu provozní úlohy	Objednatel může vydat požadavek na ukončení sledování stavu některé z provozních úloh. Provede to předáním písemného požadavku Poskytovateli, který tento požadavek převezme a sledování provozní úlohy podle pokynů Objednatele ukončí. O ukončení sledování provozní úlohy informuje Objednatele hlášením na HelpDesk Objednatele.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Předání a převzetí požadavku Objednatele na sledování stavu provozní úlohy	<p>Objednatel stanovuje úlohy a provozní stavy, které mají být sledovány. Poskytovatel je povinen sledovat všechny provozní úlohy a jejich stavy, které mu Objednatel písemně zadal a on je převzal. Písemný požadavek na sledování úloh a jejich provozních stavů obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název provozní úlohy 2. Popis provozní úlohy <ol style="list-style-type: none"> a. Jaké/á aplikace DIS úlohu vykonávají/á b. Co a jak úloha provádí c. Kdy je úloha spouštěna d. Za jakých podmínek může být úloha spuštěna e. Kdy úloha typicky skončí (jak dlouho typicky běží) f. Jaké jsou provozní a chybové stavy úlohy g. Jaké jsou mezní hodnoty provozních parametrů, které když budou překročeny, pak je třeba zahájit jejich řešení h. Jak se má reagovat na příslušné chybové stavy i. Jak se má reagovat na příslušné mezní stavy j. Požadovaná doba reakce na chybové stavy k. Lhůty pro odstranění příslušných chybových stavů, respektive lhůty k zamezení překročení mezních hodnot l. Způsob ověření, že chod provozní úlohy byl řádně obnoven m. Způsob ověření, že došlo k zamezení překročení mezních hodnot.
Průběžné sledování stavu provozních úloh pomocí administrátorských nástrojů	Poskytovatel sleduje provozní úlohu a jejich stavy pomocí administrátorských nástrojů a zjištěné stavy průběžně zaznamenává do provozního logu.
V případě selhání sledované provozní úlohy vyrozumění Objednatele	<p>V případě každého selhání sledované provozní úlohy zjištěné stavy a mezní hodnoty spolu s údajem o čase, kdy nastaly, uvede do hlášení, které zasílá na HelpDesk Objednatele. Do hlášení jsou zaznamenány následující údaje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikace provozní úlohy, která selhala 2. Datum a čas, kdy bylo selhání zjištěno 3. Zjištěné stavy a mezní hodnoty v době selhání úlohy.
Provedení obnovy řádného chodu provozní úlohy podle stanovených postupů	<p>Poskytovatel provádí postupně úkony/kroky stanovené Objednatelem při zadání požadavku na sledování provozní úlohy. Jejich provedení zaznamenává do provozního logu následovně:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název provedeného úkonu/kroku 2. Datum a čas zahájení příslušného úkonu/kroku 3. Datum a čas ukončení příslušného úkonu/kroku

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	4. Stav provozní úlohy po provedení příslušného úkonu/kroku.
Ověření, že chod provozní úlohy byl řádně obnoven	<p>Poskytovatel provádí postupně úkony/kroky stanovené Objednatelům při zadání požadavku na sledování provozní úlohy k ověření, že chod provozní úlohy byl řádně obnoven.</p> <p>Jejich provedení zaznamenává do provozního logu následovně:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název provedeného úkonu/kroku 2. Datum a čas zahájení příslušného úkonu/kroku 3. Datum a čas ukončení příslušného úkonu/kroku 4. Stav provozní úlohy po provedení příslušného úkonu/kroku 5. Výsledek ověření. <p>Poskytovatel zašle výsledek ověření, že chod provozní úlohy byl řádně obnoven, formou hlášení na HelpDesk Objednatel. Hlášení obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikaci provozní úlohy, jejíž chod byl obnoven, respektive, jejíž provozní parametry byly upraveny 2. Datum a čas, kdy bylo obnovení provedeno, respektive nastavení provozních parametrů upraveno.
Předání a převzetí požadavku Objednatel na ukončení sledování stavu provozní úlohy	<p>Objednatel stanovuje úlohy a provozní stavy, které již nemají být sledovány. Poskytovatel je povinen ukončit sledování všechny provozní úlohy a jejich stavy, které mu Objednatel písemně zadal a on je převzal. Písemný požadavek na ukončení sledování úloh a jejich provozních stavů obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název provozní úlohy, jejíž sledování má být ukončeno 2. Datum a čas ukončení sledování. <p>Hlášení o ukončení sledování provozní úlohy obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název provozní úlohy, jejíž sledování bylo ukončeno 2. Datum a čas ukončení sledování.

Dílčí služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Doba reakce na chybové stavy	2 hod.
Lhůty pro odstranění příslušných chybových stavů, respektive lhůty k zamezení překročení mezních hodnot	4 hod.

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé překročení doby reakce na chybové stavy o 0,5 hod. ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
	Za každé překročení lhůty pro odstranění příslušných chybových stavů, respektive lhůty k zamezení překročení mezních hodnot o 1 hod. ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění podpory programového vybavení DIS způsobem popsaným v kapitole 5.5.

Objednatel požaduje, aby tato služba byla hrazena paušálem.

4.1.4 Dílčí služba – Průběžné vyhodnocování monitorovaných provozních událostí a stavů, zajištění řádné reakce na zjištěné mezní stavy a provozní incidenty

Kódové označení této služby je **PMO**.

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání a převzetí požadavku Objednatele na monitorování provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS	Objednatel zadá písemně Poskytovateli požadavky na monitorování provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS. Poskytovatel převezme požadavky a neprodleně zahájí monitorování. Požadavky na monitorování provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS může Objednatel průběžně aktualizovat. Vždy je musí předat Poskytovateli v písemné podobě a Poskytovatel je musí převzít.
Průběžné sledování stavu provozních událostí a stavů pomocí administrátorských nástrojů s cílem identifikovat mezní stavy nebo provozní incidenty	Poskytovatel pomocí administrátorských nástrojů provádí monitorování provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS.
V případě zjištění provozního incidentu nebo mezního stavu vyzoomění Objednatele	V případě zjištění provozního incidentu nebo mezního stavu Poskytovatel zajistí vyzoomění Objednatele zasláním hlášení na HelpDesk Objednatele a neprodleně zahájí jejich řešení

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	(odstranění případného provozního problému, zamezení překročení mezních hodnot).
Provedení úkonů dle postupů na řešení provozního problému, respektive zamezení překročení mezních hodnot	Poskytovatel provede úkony k zamezení překročení mezních hodnot podle postupu, který stanovil Objednatel při zadání požadavku na monitoring provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS.
Ověření, že provozní problém byl odstraněn nebo překonán, respektive že došlo k zamezení překročení mezních hodnot	Poskytovatel provede ověření, že provozní problém byl řádně odstraněn způsobem, který stanovil Objednatel při zadání požadavku na monitoring provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS. Poskytovatel provede ověření, že došlo k zamezení překročení mezních hodnot způsobem, který stanovil Objednatel při zadání požadavku na monitoring provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS. Výsledek ověření zašle Poskytovatel v hlášení na HelpDesk Objednatele.
Předání a převzetí požadavku Objednatele na ukončení monitorování provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS	Objednatel může vydat požadavek na ukončení monitoringu některých provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS. Provede to předáním písemného požadavku Poskytovateli, který tento požadavek převezme a monitoring příslušných provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS pokynů Objednatele ukončí. O ukončení monitoringu příslušných provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS informuje Objednatele hlášením na HelpDesk Objednatele.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Předání a převzetí požadavku Objednatele na monitorování provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS	Objednatel stanovuje provozní události a stavy aplikačního programového vybavení DIS, které mají být monitorovány. Poskytovatel je povinen monitorovat všechny provozní události a stavy, které mu Objednatel písemně zadal a on je převzal. Písemný požadavek na sledování úloh a jejich provozních stavů obsahuje: <ol style="list-style-type: none"> 1. Název provozní události, respektive stavu 2. Popis provozní události/stavu: <ol style="list-style-type: none"> a. V jaké aplikaci DIS má být událost/stav monitorována/n

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	<ul style="list-style-type: none"> b. O jaký typ události/stavu se jedná c. Jakým způsobem má být událost/stav sledována/zjišťován d. Jaké jsou typy provozních incidentů a podle kterých událostí se rozpoznají e. Jaké jsou mezní hodnoty provozních parametrů, které když budou překročeny, pak je třeba zahájit jejich řešení. f. Jak se má reagovat na příslušné provozní incidenty a případné provozní problémy g. Jak se má reagovat na příslušné mezní stavy h. Požadovaná doba reakce na provozní problémy i. Lhůty pro odstranění příslušných provozních problémů, respektive lhůty k zamezení překročení mezních hodnot j. Způsob ověření, že provozní problémy byly odstraněny k. Způsob ověření, že došlo k zamezení překročení mezních hodnot.
Průběžné sledování provozních událostí a stavů pomocí administrátorských nástrojů s cílem identifikovat mezní stavy nebo provozní incidenty	Poskytovatel sleduje všechny Objednatelem stanovené provozní události a stavy aplikačního programového vybavení DIS pomocí administrátorských nástrojů a zjištěné provozní incidenty a mezní stavy průběžně zaznamenává do provozního logu.
V případě zjištění provozního incidentu nebo mezního stavu vyrozumění Objednatele	<p>V případě každého zjištění provozního incidentu nebo mezního stavu Poskytovatel vyrozumí Objednatele zasláním hlášení na HelpDesk.</p> <p>Do hlášení jsou zaznamenány následující údaje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikace provozního incidentu, respektive mezního stavu 2. Datum a čas, kdy byl incident/mezní stav zjištěn 3. Zjištěné stavy a mezní hodnoty v době kdy byl provozní incident zjištěn.
Provedení úkonů dle postupů na řešení provozního problému, respektive zamezení překročení mezních hodnot	<p>Poskytovatel provádí řešení provozního problému, respektive zamezení překročení mezních hodnot podle postupu, který stanovil Objednatel při zadání požadavku na monitoring provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS. Postupné úkony/kroky zaznamenává do provozního logu následovně:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název provedeného úkonu/kroku 2. Datum a čas zahájení příslušného úkonu/kroku 3. Datum a čas ukončení příslušného úkonu/kroku

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	4. Stav řešení provozního problému, respektive provozního parametru po provedení příslušného úkonu/kroku.
Ověření, že provozní problém byl odstraněn nebo překonán, respektive že došlo k zamezení překročení mezních hodnot	<p>Poskytovatel provádí postupně úkony/kroky stanovené Objednatelem při zadání požadavku na monitoring provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS určené k ověření, že provozní problém byl odstraněn nebo překonán, respektive že došlo k zamezení překročení mezních hodnot.</p> <p>Jejich provedení zaznamenává do provozního logu následovně:</p> <ol style="list-style-type: none"> Název provedeného úkonu/kroku Datum a čas zahájení příslušného úkonu/kroku Datum a čas ukončení příslušného úkonu/kroku Výsledek po provedení příslušného úkonu/kroku Celkový výsledek ověření. <p>Poskytovatele zašle výsledek ověření, že provozní problém byl odstraněn nebo překonán, respektive že došlo k zamezení překročení mezních hodnot., formou hlášení na HelpDesk Objednatele. Hlášení obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identifikaci provozního problému, který byl odstraněn, respektive mezního stavu, který byl překonán Datum a čas, kdy bylo dokončeno odstranění provozního problému respektive, kdy došlo k zamezení překročení mezních hodnot.
Předání a převzetí požadavku Objednatele na ukončení monitorování provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení DIS	<p>Objednatel stanovuje provozní události a stavy, které již nemají být monitorovány. Poskytovatel je povinen ukončit monitoring všech provozních událostí a stavů, které mu Objednatel písemně zadal a on je převzal. Písemný požadavek na ukončení monitoringu provozních událostí a stavů obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> Název provozní události a stavu, jejichž monitoring má být ukončen Datum a čas ukončení monitoringu. <p>Hlášení o ukončení monitoringu provozní události a stavu obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> Název provozní události a stavu, jejichž monitoring byl ukončeno Datum a čas ukončení monitorování.

Díličí služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Doba reakce na identifikované provozní incidenty v aplikačním	2 hod.

programovém vybavení DIS	
Lhůty pro odstranění příslušných provozních problémů, respektive lhůty k zamezení překročení mezních hodnot v aplikačním programovém vybavení DIS	4 hod.

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé překročení doby reakce na identifikované provozní incidenty v aplikačním programovém vybavení DIS o 1 hod. ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
	Za každé překročení lhůty pro odstranění příslušných provozních problémů, respektive lhůty k zamezení překročení mezních hodnot v aplikačním programovém vybavení DIS o 1 hod. ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění podpory programového vybavení DIS způsobem popsáným v kapitole 5.5.

Objednatel požaduje, aby tato služba byla hrazena paušálem.

4.1.5 Dílčí služba – Provádění profylaxe programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť

Kódové označení této služby je **PFX**.

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání a převzetí požadavku Objednatele na profylaxi aplikačního programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť	Objednatel zadá písemně Poskytovateli seznam požadavků na profylaxi aplikačního programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť. Poskytovatel převezme požadavky na profylaxi a neprodleně zahájí její provádění.

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	<p>Poskytovatel zpracuje postupy provádění profylaxe aplikačního programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť.</p> <p>Seznam požadavků na profylaxi může Objednatel průběžně aktualizovat. Vždy ho musí předat Poskytovateli v písemné podobě a Poskytovatel ho musí převzít.</p> <p>V případě aktualizace požadavků na profylaxi provede Poskytovatel příslušnou aktualizaci postupů provádění profylaxe.</p>
Pravidelné ověřování správné funkčnosti aplikačního programového vybavení DIS	<p>Poskytovatel v pravidelných intervalech provádí ověřování správné funkčnosti příslušných modulů aplikačního programového vybavení DIS podle schválených postupů profylaxe.</p> <p>Průběh a výsledky ověřování správné funkčnosti aplikačního programového vybavení DIS jsou zaznamenány do protokolu.</p> <p>Pokud Poskytovatel zjistí nesprávnou funkčnost, vyvolá provozní incident a aktivuje činnosti poskytované v rámci služby PMO.</p>
Pravidelné ověřování integrity aplikačního programového vybavení DIS	<p>Poskytovatel v pravidelných intervalech provádí ověřování integrity příslušných modulů aplikačního programového vybavení DIS podle schválených postupů profylaxe.</p> <p>Průběh a výsledky ověřování integrity aplikačního programového vybavení DIS jsou zaznamenány do protokolu.</p> <p>Pokud Poskytovatel zjistí porušení integrity, vyvolá provozní incident a aktivuje činnosti poskytované v rámci služby PMO.</p>
Pravidelné ověřování integrity dat používaných aplikačním programovým vybavením DIS	<p>Poskytovatel v pravidelných intervalech provádí ověřování integrity dat používaných příslušným aplikačním programovým vybavením DIS podle schválených postupů profylaxe.</p> <p>Průběh a výsledky ověřování integrity dat používaných aplikačním programovým vybavením DIS jsou zaznamenány do protokolu.</p> <p>Pokud Poskytovatel zjistí porušení integrity, vyvolá provozní incident a aktivuje činnosti poskytované v rámci služby PMO.</p>
Pravidelné ověřování provozních podmínek pro provozování aplikačního programového vybavení DIS	<p>Poskytovatel v pravidelných intervalech provádí ověřování provozních podmínek pro provozování aplikačního programového vybavení DIS podle schválených postupů profylaxe.</p> <p>Průběh a výsledky ověřování provozních podmínek pro provozování aplikačního programového vybavení DIS jsou zaznamenány do protokolu.</p>

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	Pokud Poskytovatel zjistí nedodržení provozních podmínek, vyvolá provozní incident a aktivuje činnosti poskytované v rámci služby PMO.
Předání a převzetí požadavku Objednatele na ukončení profylaxe aplikačního programového vybavení DIS	Objednatel může vydat požadavek na ukončení profylaxe některého z modulů aplikačního programového vybavení DIS. Proveďte to předáním písemného požadavku Poskytovateli, který tento požadavek převezme a profylaxi příslušného modulu podle pokynů Objednatele ukončí. O ukončení provádění profylaxe příslušného modulu informuje Objednatele hlášením na HelpDesk Objednatele.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Předání a převzetí požadavku Objednatele na profylaxi aplikačního programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť	<p>Objednatel stanovuje požadavky na profylaxi aplikačního programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť. Poskytovatel je povinen provádět profylaxi tak, aby plnil všechny požadavky, které mu Objednatel písemně zadal a on je převzal. Písemný požadavek na profylaxi programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název aplikace/programového modulu DIS, u něhož je požadováno provádět profylaxi 2. Popis požadavků na profylaxi <ol style="list-style-type: none"> a. Aplikační funkce/funkcionality, jejíž správnost a integrita má být ověřována b. Specifikace datových celků, které používá příslušná aplikace/programový modul, jejichž integrita má být ověřována c. Specifikace provozního prostředí, ve kterém je provozována/n příslušná/ý aplikace/programový modul, jejichž provozní podmínky mají být ověřovány. d. Kdy má být profylaxe prováděna (periodicita a termín zahájení) e. Kdy profylaxe ukončena (termín ukončení). <p>Popis postupů provádění profylaxe aplikačního programového vybavení DIS zpracovaný Poskytovatelem obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název aplikace/programového modulu DIS, u něhož je požadováno provádět profylaxi 2. Popis postupů provádění profylaxe: <ol style="list-style-type: none"> a. Popis provádění ověření správné funkčnosti aplikačního příslušného programového vybavení

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	<ul style="list-style-type: none"> b. Popis provádění ověření integrity příslušného aplikačního programového vybavení c. Popis provádění ověření integrity dat používaných příslušným aplikačním programovým vybavením d. Popis provádění ověření provozních podmínek pro provozování příslušného aplikačního programového vybavení.
Pravidelné ověřování správné funkčnosti aplikačního programového vybavení DIS	<p>Poskytovatel provádí ověřování správné funkčnosti aplikačního programového vybavení DIS, které mu stanovil Objednatel. Průběh a výsledky zaznamenává do protokolu následovně:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název aplikace/programového modulu DIS, u něhož bylo prováděno ověření funkcionality 2. Datum a čas zahájení ověření funkcionality 3. Datum a čas ukončení ověření funkcionality 4. Výsledek ověřování funkcionality (bez vady/s vadou) 5. V případě vady popis vady (nesprávné funkcionality).
Pravidelné ověřování integrity aplikačního programového vybavení DIS	<p>Poskytovatel provádí ověřování integrity aplikačního programového vybavení DIS, které mu stanovil Objednatel. Průběh a výsledky zaznamenává do protokolu následovně:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název aplikace/programového modulu DIS, u něhož bylo prováděno ověření integrity 2. Datum a čas zahájení ověření integrity 3. Datum a čas ukončení ověření integrity 4. Výsledek ověřování integrity (integrita zachována/porušena) 5. V případě porušení integrity popis příznaků porušení integrity.
Pravidelné ověřování integrity dat používaných aplikačním programovým vybavením DIS	<p>Poskytovatel provádí ověřování integrity dat používaných aplikačním programovým vybavením DIS, které mu stanovil Objednatel. Průběh a výsledky zaznamenává do protokolu následovně:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název aplikace/programového modulu DIS, u něhož bylo prováděno ověření dat 2. Datum a čas zahájení ověření integrity dat 3. Datum a čas ukončení ověření integrity dat 4. Výsledek ověřování integrity dat (integrita zachována/porušena) 5. V případě porušení integrity dat popis příznaků porušení integrity.
Pravidelné ověřování provozních podmínek pro provozování aplikačního	<p>Poskytovatel provádí ověřování provozních podmínek pro provozování aplikačního programového vybavení DIS, které mu</p>

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
programového vybavení DIS	stanovil Objednatel. Průběh a výsledky zaznamenává do protokolu následovně: <ol style="list-style-type: none"> Název aplikace/programového modulu DIS, u něhož bylo prováděno ověření provozních podmínek Datum a čas zahájení ověření provozních podmínek Datum a čas ukončení ověření provozních podmínek Výsledek ověřování provozních podmínek (provozní podmínky zajištěny/nezajištěny) V případě, že provozní podmínky nejsou zajištěny, popis podmínek, které nejsou zajištěny.
Předání a převzetí požadavku Objednatele na ukončení profylaxe aplikačního programového vybavení DIS	Objednatel stanovuje aplikační programové vybavení/moduly DIS, u nichž již nemá být prováděna profylaxe. Poskytovatel je povinen ukončit provádění profylaxe aplikačního programového vybavení/modulu DIS, které mu Objednatel písemně zadal a on je převzal. Písemný požadavek na ukončení provádění profylaxe obsahuje: <ol style="list-style-type: none"> Název aplikačního programového vybavení/modulu DIS, jejichž profylaxe má být ukončena Datum a čas ukončení provádění profylaxe. Hlášení o ukončení provádění profylaxe obsahuje: <ol style="list-style-type: none"> Název aplikačního programového vybavení/modulu DIS, jejichž profylaxe byla ukončena Datum a čas ukončení profylaxe.

Díličí služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Lhůta na zpracování popisu postupů provádění profylaxe aplikačního programového vybavení DIS po převzetí písemného požadavků na profylaxi	5 pracovní dní.

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé překročení lhůty na zpracování popisu postupů provádění profylaxe aplikačního programového vybavení DIS po převzetí písemného požadavků na profylaxi o 1 pracovní den ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.

Způsob stanovení výše slevy, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění podpory programového vybavení DIS způsobem popsaným v kapitole 5.5.
---	---

Objednatel požaduje, aby tato služba byla hrazena paušálem.

4.1.6 Dílčí služba – Znalostní podpora při správě a administraci přístupových oprávnění uživatelů programového vybavení DIS a přístupových oprávnění pro přístup do databází používaných programovým vybavením DIS

Kódové označení této služby je **ADU**.

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání a převzetí požadavků na znalostní podporu/odborné konzultace při správě a administraci přístupových oprávnění	<p>HelpDesk Objednatele předá na HelpDesk Poskytovatele zprávu s požadavkem na znalostní podporu/odborné konzultace při správě a administraci přístupových oprávnění.</p> <p>Obsah zprávy je uveden dále. HelpDesk Poskytovatele je povinen přijmout požadavek a reagovat na něj ve stanovených lhůtách uvedených dále následujícím způsobem.</p> <p>Poskytovatel provede analýzu požadavku, případně si vyžádá doplňující informace, nebo si je pomocí technických prostředků zjistí při návštěvě na místě nebo vzdáleným přístupem, ale vždy po domluvě s technickým personálem Objednatele. V termínech stanovených dále potvrdí Objednateli odesláním zprávy na Helpdesk Objednatele převzetí požadavku.</p>
Poskytnutí znalostní podpory/odborné konzultace při správě a administraci přístupových oprávnění	<p>Poskytovatel zpracuje dokument obsahující požadované odpovědi, odborná stanoviska, respektive návody/odborné rady pro správu a administraci přístupových oprávnění. Tento dokument zašle na e-mailovou adresu uvedenou v požadavku. Současně zašle zprávu na HelpDesk Objednatele s informací o zaslání dokumentu na příslušnou e-mailovou adresu, případně dokument připojí jako elektronickou přílohu zprávy na HelpDesk Objednatele (pokud to nastavený kanál výměny informací mezi HelpDesky umožňuje).</p>

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Předání a převzetí požadavků na znalostní podporu/odborné	<p>Požadavek obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datum, čas předání požadavku 2. Odpovědnou osobu, která požadavek podává

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
konzultace při správě a administraci přístupových oprávnění	<ol style="list-style-type: none"> 3. Identifikaci části aplikačního vybavení DIS, ke kterému se požadavek vztahuje 4. Popis požadavku 5. E-mailová adresa pro doručení dokumentu, který bude obsahovat požadované odpovědi, odborná stanoviska, respektive návody/odborné rady pro správu a administraci přístupových oprávnění 6. Termín, do kdy je požadována odpověď.
Poskytnutí znalostní podpory/odborné konzultace při správě a administraci přístupových oprávnění	<p>Dokument, který bude obsahovat požadované odpovědi, odborná stanoviska, respektive návody/odborné rady pro správu a administraci přístupových oprávnění bude mít následující obsah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datum zpracování a zaslání dokumentu 2. Identifikaci požadavku 3. Rekapitulaci požadavku 4. Odpovědi, odborná stanoviska, respektive návody/odborné rady pro správu a administraci přístupových oprávnění.

Dílní služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Potvrzení přijetí požadavků	2,9 hodiny od zaslání požadavku.

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé překročení lhůty na potvrzení přijetí požadavků na znalostní podporu/odborné konzultace při správě a administraci přístupových oprávnění o 1 hod. ve Vyhodnocovacím období je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění podpory programového vybavení DIS způsobem popsaným v kapitole 5.5.

Objednatel požaduje, aby tato služba byla hrazena paušálem.

4.2 Požadavky na službu zajištění rozvoje programového vybavení DIS a další dílní služby na vyžádání

Služba zajištění rozvoje programového vybavení DIS zahrnuje následující dílní služby:

1. Provádění úprav programového vybavení DIS na žádost Objednatele
2. Udržování programového vybavení DIS v souladu s legislativou
3. Udržování programového vybavení DIS v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení
4. Poskytování informací a konzultací na žádost Objednatele
5. Provádění školení uživatelů a administrátorů programového vybavení DIS na žádost Objednatele.

Objednatel se zavazuje, že v každém měsíci poskytování Služeb dle Smlouvy se zavazuje v rámci Služeb rozvoje odebrat tyto služby v rozsahu minimálně 50 % předpokládaného měsíčního rozsahu Služeb rozvoje (= Garantovaný rozsah Služeb rozvoje). Ke dni nabytí účinnosti Smlouvy činí předpokládaný měsíční rozsah Služeb rozvoje 45 člověkodní, přičemž předpokládaný měsíční rozsah Služeb rozvoje se v průběhu účinnosti Smlouvy může dohodou stran měnit.

Služby rozvoje jsou hrazeny částkou odpovídající součinu jednotkové ceny za Rozvoj (cena za 1 člověkodeni) pro Rozvoj poskytnutý v rámci Garantovaného rozsahu Služeb rozvoje a počtu hodin odpovídajícímu odběru Garantovaného rozsahu Služeb rozvoje, a to i v případě, že skutečný odběr Služeb rozvoje v daném měsíci bude nižší, než je Garantovaný rozsah Služeb rozvoje. Pokud měsíční čerpání všech dílčích služeb tvořících Služby rozvoje v součtu překročí hranici Garantovaného rozsahu Služeb rozvoje, bude čerpání, které překračuje uvedený limit, hrazeno podle skutečného výkonu dle předloženého a schváleného měsíčního výkazu o poskytnutí Služeb rozvoje a dle jednotkové ceny za Rozvoj (cena za 1 člověkodeni) pro Rozvoj poskytnutý nad rámec Garantovaného rozsahu Služeb rozvoje.

4.2.1 Dílčí služba – Provádění úprav programového vybavení DIS na žádost Objednatele

Kódové označení této služby je **PUP**.

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Sledování požadavků na změny a úpravy programového vybavení DIS	Objednatel sleduje a vyhodnocuje požadavky na změny a úpravy programového vybavení DIS a agreguje je do seznamu nevyřízených požadavků. Na jednáních společného týmu posoudí, zda je nutné aktuálně vyvolat požadavek na provedení změn v programovém vybavení DIS, kterými bude vyřešena část nebo všechny nashromážděné požadavky. Pokud ano, tak Objednatel připraví Zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS, které reagují na nakumulované požadavky na změny a úpravy DIS.
Převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných nakumulovanými požadavky na změny a úpravy DIS	Podkladem pro převzetí požadavků je Zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS, které reagují na nakumulované požadavky na změny a úpravy DIS, a výzva ke zpracování kalkulace ceny dílčích služeb, které bude nutné čerpat v průběhu realizace příslušné změny. Poskytovatel zpracuje a předá kalkulaci s uvedením pracnosti v člověkodnech, doby realizace a ceny provedení dílčích služeb v členění podle jednotlivých rolí. Po projednání a schválení kalkulace a dalších podmínek realizace změn bude zahájeno na

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	pokyn Objednatele plánování a provedení změn v programovém vybavení DIS.
Analýza zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných nakumulovanými požadavky na změny a úpravy DIS	Zhotovitel zahájí analýzu požadavků na základě pokynu Objednatele. V průběhu analýzy bude Objednatel poskytovat součinnost při upřesňování zadání na provedení změn ve formě konzultací, předávání dokumentace a dalších nezbytných podkladů. Zhotovitele zpracuje a s Objednatelem projedná dokument Výsledky analýzy požadavků na provedení změn a návrh na jejich provedení, který má náležitosti uvedené dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS	Na základě schváleného návrhu provedení změn v programovém vybavení bude zpracován implementační plán včetně harmonogramu realizace. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Provedení implementace změn v programovém vybavení DIS ve vývojovém prostředí	Poskytovatel vyjde ze schváleného návrhu provedení změn a implementačního plánu a provede změny ve svém vývojovém prostředí. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. Potřebné úpravy programového vybavení provádí pomocí IDE a průběžný a konečný stav zdrojových kódů a vývojových balíčků ukládá do repositáře IDE. Po ukončení vývoje úprav programového vybavení oznámí Objednateli připravenost zahájit implementaci změn u Objednatele.
Zpracování detailní specifikace provedení změny v programovém vybavení DIS	Poskytovatel vyjde ze schváleného návrhu provedení změn, který doplní o konkrétní implementační detaily a nastavení, které identifikoval při implementaci ve vývojovém prostředí, a zpracuje dokument Detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení DIS. Tato specifikace se stane podkladem pro úpravy dokumentace skutečného provedení. Náležitosti dokumentu detailní specifikaci provedení změn v programovém vybavení DIS jsou uvedeny dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Provedení testování změn v programovém vybavení DIS v testovacím/integračním prostředí	Poskytovatel v součinnosti s Objednatelem implementuje změny v testovacím/integračním prostředí Objednatele a v souladu s implementačním plánem. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. V testovacím/integračním prostředí provede Poskytovatel za účasti metodických útvarů Objednatele úplnou sadu verifikačních a validačních testů specifikovaných v dokumentu Detailní návrh změny programového vybavení DIS. Výsledky testování zaznamená do protokolu o průběhu a výsledcích testování. V

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	případě výskytu chyb, které brání uvedení do produktivního provozu je provedení změn vráceno do stádia provedení implementace změn ve vývojovém prostředí. V případě, že se testováním zjistí, že požadavky na provedení změn nebyly správně stanoveny nebo, že vznikly požadavky nové, které je třeba zapracovat, tak je řešení vráceno do stádia analýza požadavků na změny.
Aktualizace dokumentace skutečného provedení	Poskytovatel vyjde z dokumentu Detailní specifikace změn a zpracuje úpravy Dokumentace skutečného provedení řešení. Dále upraví provozní a uživatelské příručky s ohledem na prováděné změny. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tyto dokumenty schválí.
Zaškolení obsluhy a uživatelů	Poskytovatel provede přípravu školicích materiálů a školení uživatelů ve školicím/testovacím prostředí, jejichž účelem je seznámení uživatelů s prováděnými změnami a proškolení v užívání změněných funkcí.
Akceptace změn v programovém vybavení DIS a schválení pro uvedení změn do provozu	Na základě výsledků verifikačních a validačních testů a zaškolení obsluhy je provedena akceptace změn a schválení pro jejich uvedení do produkčního provozu. Akceptace a schválení jsou provedeny potvrzením protokolu, jeho náležitosti jsou uvedeny dále.
Provedení implementace změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí	Poskytovatel vyjde z dokumentu Dokumentace skutečného provedení změn a provede implementaci v produkčním prostředí v souladu s implementačním plánem. Při tom zohlední poznatky získané při implementaci změn v testovacím/integračním prostředí. Poskytovatel doplní dokumentaci skutečného provedení o další detaily, které zjistil při implementaci změn do produkčního prostředí. Součástí implementace změn je spolupráce s týmem, který pro Poskytovatele řeší provozní dohled, na začlenění implementovaných změn do dohledového systému. Ukončení implementace změn v produkčním prostředí oznámí Objednateli. Poskytovatel předá Objednateli konečný stav repositáře IDE se zdrojovými kódy a vývojovými balíčky zprovozněné produkční verze programového vybavení DIS po provedených změnách.
Ověření funkcionality po implementaci změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí a uvedení změny do produktivního provozu.	Poskytovatel společně s metodickými útvary Objednatele provede v produkčním prostředí ověření funkčnosti programového vybavení DIS po provedených změnách. O průběhu a výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení DIS v produkčním prostředí je proveden zápis. V případě, že programové vybavení DIS po změnách nevykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu, schválí pověřený zástupce Objednatele uvedení změn

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	do produkčního provozu. V případě, že programové vybavení DIS po provedených změnách vykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu, učiní Poskytovatel a Objednatel dohodu o odstranění chyb/vad, kterou uvedou v zápisu o výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení DIS v produkčním prostředí. Poskytovatel je povinen chyby odstranit v termínech stanovených v dohodě o odstranění chyb/vad a provést s Objednatelem nové ověření funkcionality.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Sledování požadavků na změny a úpravy programového vybavení DIS	<p>Do seznamu nevyřízených požadavků jsou průběžně vkládány všechny požadavky na změny programového vybavení DIS.</p> <p>Jednání společného týmu Objednatele a Poskytovatele probíhají jednou měsíčně. Na tomto jednání je s Poskytovatelem projednáván vždy aktualizovaný seznam požadavků na změny.</p> <p>Zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS, které reagují na nakumulované požadavky na změny a úpravy DIS má následující obsah:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pořadové číslo a datum vydání zadání změn v programovém vybavení DIS Popis všech požadavků na úpravy/změny zahrnutých do zadání Termín pro předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení změn Termín na provedení změn.
Převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných nakumulovanými požadavky na změny a úpravy DIS	<p>Poskytovatel zpracuje kalkulaci na provedení všech změn zahrnutých do zadání a stanoví všechny podmínky pro realizaci změn. Poskytovatel je povinen uvést, zda splní všechny zadané požadavky, nebo které části požadavků není schopen řešit a následně provést.</p> <p>Výsledkem projednání je schválení kalkulace a dalších podmínek provedení změn.</p>
Analýza zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných nakumulovanými požadavky na změny a úpravy DIS	<p>Objednatel v pokynu pro zahájení analýzy požadavků na provedení změn stanoví termín předání výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení.</p> <p>Poskytovatel provede analýzu všech Objednatelem předaných a Poskytovatelem přijatých požadavků na změny.</p> <p>Dokument Výsledky analýzy požadavků na provedení změn a návrh na jejich provedení má tyto náležitosti:</p>

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Úplná specifikace požadavků na změny <ol style="list-style-type: none"> a. Specifikace požadavků na změny funkcionality b. Specifikace požadavků na změny uživatelského rozhraní c. Specifikace požadavků na změny uložení/organizace dat d. Specifikace požadavků na změny nastavení konfigurace e. Specifikace požadavků na změny řízení přístupu k funkcím a datům f. Specifikace dalších požadavků. 2. Návrh provedení změn 3. Detailní podmínky provedení změn.
Zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS	<p>Součástí implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS jsou:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Specifikace všech schválených úprav a změn programového vybavení DIS 2. Specifikace všech činností prováděných v rámci implementace změn programového vybavení DIS 3. Specifikace návazností výše uvedených činností 4. Specifikace podmínek provedení implementace změn programového vybavení 5. Detailní časový plán provedení implementace změn programového vybavení.
Provedení implementace změn v programovém vybavení DIS ve vývojovém prostředí	<p>Poskytovatel provede implementaci schváleného návrhu provedení změn ve svém vývojovém prostředí, a to v takovém rozsahu, aby výsledný prototyp mohl použít pro identifikaci implementačních detailů a pro sestavení detailní specifikace a také jako ověřený vzor při implementaci změn v testovacím/integračním prostředí u Objednatele.</p>
Zpracování detailní specifikace provedení změny v programovém vybavení DIS	<p>Poskytovatel zpracuje detailní návrh provedení změn v programovém vybavení DIS, který bude obsahovat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Detailní popis konfigurace základních architektonických komponent, kterých se změny týkají (data, aplikační moduly a funkce, rozhraní, potřebná technická infrastruktura, poskytované služby, využívané služby) s vyznačením, kde je změna plánována. 2. Detailní specifikace případných změn vstupních a výstupních dat (včetně změn datového modelu použitého pro jejich uložení a zpracování a včetně případných skriptů pro založení všech potřebných databázových objektů).

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Detailní specifikace případných změn konfigurace provozního prostředí, kde bude výsledné změněné programové vybavení provozováno. 4. Detailní specifikace případné migrace dat (příprava dat, postup migrace dat, ověření migrace dat). 5. Detailní specifikace provedení verifikace a validace implementovaných změn (testovací scénáře, způsob a podmínky jejich provedení, očekávané výsledky, kategorizace vad/chyb, požadavky na součinnosti při verifikaci a validaci).
Provedení testování změn v programovém vybavení DIS v testovacím/integračním prostředí	<p>Provedeny budou všechny testy uvedené v příslušné části dokumentu Detailní návrh provedení změn v programovém vybavení DIS. Výsledky testování jsou zaznamenány do protokolu o průběhu a výsledcích testování, který obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace řešení 2. dobu, kdy byl test proveden 3. jména účastníků testování 4. výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu 5. v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku.
Aktualizace dokumentace skutečného provedení	<p>Poskytovatel zpracuje úpravy Dokumentace skutečného provedení ve všech částech, které jsou nějak dotčeny provedenými změnami programového vybavení DIS.</p> <p>Poskytovatel upraví provozní a uživatelské příručky, tak aby zohledňovaly všechny prováděné změny programového vybavení DIS.</p>
Zaškolení obsluhy a uživatelů	Zaškoleny budou všechny osoby, které stanoví Objednatel. Školící materiály musí pokrýt všechny úkony potřebné pro bezporuchové provozování a užívání dodávaného programového vybavení DIS po provedených změnách.
Akceptace změn v programovém vybavení DIS a schválení pro uvedení změn do provozu	<p>Akceptovány a schvalovány k uvedení do provozu budou Poskytovatelem připravené změny, které odpovídají schválené detailní specifikaci provedení změn programového vybavení DIS. Akceptace se účastní pověřený zástupce Objednatele a pověřený zástupce Poskytovatele. Výstupem je akceptační protokol, který má následující obsah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. identifikace detailní specifikace provedení změn programového vybavení DIS

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	<ol style="list-style-type: none"> 2. jména pověřeného zástupce Objednatele a pověřeného zástupce Poskytovatele 3. odkaz na protokoly o průběhu a výsledcích testování 4. výsledek akceptace a souhlas s uvedením do provozu.
Provedení implementace změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí	Poskytovatel provede implementaci změn v rozsahu stanoveném ve schválené Detailní specifikaci provedení změn programového vybavení DIS, v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení DIS a v rozsahu stanoveném ve schváleném implementačním plánu. Výstupem jsou změny implementované v produkčním prostředí připravené k ověřování funkcionality. Dalším výstupem je aktualizovaná dokumentace skutečného provedení.
Ověření funkcionality po implementaci změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí a uvedení změny do produktivního provozu.	<p>Ověřována je funkcionality stanovená v detailní specifikaci provedení změn programového vybavení DIS a v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení DIS. Výstupem ověření je zpráva o průběhu a výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení DIS po provedených změnách v produkčním prostředí, která obsahuje pro každý testovací případ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení DIS 2. dobu, kdy byl test proveden 3. jména účastníků testování 4. výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu 5. v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku 6. v případě chyby/vady/nedostatku dohoda o jejím odstranění, ve které je uveden termín a způsob odstranění.

Dílní služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Převzetí zadání na provedení změn a zahájení prací na provedení kalkulace a stanovení dalších podmínek provedení změn	Následující pracovní den po převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS.

v programovém vybavení DIS	
Předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení změn v programovém vybavení	V termínu stanoveném v zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS.
Zahájení prací na analýze zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po vydání pokynu Objednatele k zahájení plánování a provedení změn v programovém vybavení DIS.
Předání výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení	V termínu stanoveném při vydání pokynu Objednatele k zahájení plánování a provedení změn v programovém vybavení DIS.
Zahájení prací na zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po schválení výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení Objednatelem.
Termín zahájení implementace změn ve vývojovém prostředí	Následující pracovní den po schválení dokumentu Implementační plán provedení změn programového vybavení DIS.
Termín ukončení implementace změn ve vývojovém prostředí	Termín ukončení je dán délkou trvání této fáze stanovenou v Implementačním plánu provedení změn programového vybavení DIS.
Zahájení prací na zpracování detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po ukončení implementace změn ve vývojovém prostředí.
Termín zahájení provedení změn v programovém vybavení DIS a jejich testování v testovacím/integračním prostředí	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín ukončení testování provedených změn v programovém vybavení DIS	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.

v testovacím/integračním prostředí	
Termín provedení aktualizace dokumentace skutečného provedení	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín provedení zaškolení obsluhy a uživatelů	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín zahájení implementace změn v produkčním prostředí	Následující pracovní den po akceptaci a schválení pro uvedení změn do provozu.
Termín ukončení implementace změn v produkčním prostředí	Je odvozen z termínů stanovených v implementačním plánu provedení změn.

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé jednotlivé překročení stanovených termínů u dílčí služby provádění úprav programového vybavení DIS na žádost Objednatele o 1 pracovní den je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění údržby programového vybavení DIS a další dílčí služby na vyžádání způsobem popsáným v kapitole 5.5.

4.2.2 Dílčí služba – Udržování programového vybavení DIS v souladu s právními předpisy

Kódové označení této služby je **LUP**.

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů
Sledování legislativních změn a zpracování požadavků na jejich promítnutí do programového vybavení DIS	Objednatel sleduje a vyhodnocuje legislativní změny hlediska jejich dopadu na programové vybavení DIS. Na jednáních společného týmu posoudí, zda je nutné aktuálně vyvolat požadavek na provedení změn v programovém vybavení DIS. Pokud ano, tak Objednatel připraví Zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS, které reagují legislativní změny.
Převzetí zadání na provedení změn	Podkladem pro převzetí požadavků je Zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS, které reagují na legislativní změny,

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
v programovém vybavení DIS vyvolaných legislativními změnami	<p>a výzva ke zpracování kalkulace ceny dílčích služeb, které bude nutné čerpat v průběhu realizace příslušné změny.</p> <p>Poskytovatel zpracuje a předá kalkulaci s uvedením pracnosti v člověkodnech, doby realizace a ceny provedení dílčích služeb v členění podle jednotlivých rolí. Po projednání a schválení kalkulace a dalších podmínek realizace změny bude zahájeno na pokyn Objednatele plnění dílčích služeb.</p>
Analýza zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných legislativními změnami a zpracování návrhu řešení	<p>Zhotovitel zahájí analýzu požadavků na základě pokynu Objednatele. V průběhu analýzy bude Objednatel poskytovat součinnost při upřesňování zadání na provedení změn ve formě konzultací, předávání dokumentace a dalších nezbytných podkladů. Zhotovitele zpracuje a s Objednatelem projedná dokument Výsledky analýzy požadavků na provedení změn a návrh na jejich provedení, který má náležitosti uvedené dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.</p>
Zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných legislativními změnami	<p>Na základě schváleného návrhu provedení změn v programovém vybavení bude zpracován implementační plán včetně harmonogramu realizace. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.</p>
Provedení implementace změn v programovém vybavení DIS ve vývojovém prostředí	<p>Poskytovatel vyjde ze schváleného návrhu provedení změn a implementačního plánu a provede změny ve svém vývojovém prostředí. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. Potřebné úpravy programového vybavení provádí pomocí IDE a průběžný a konečný stav zdrojových kódů a vývojových balíčků ukládá do repositáře IDE. Po ukončení vývoje úprav programového vybavení oznámí Objednateli připravenost zahájit implementaci změn u Objednatele.</p>
Zpracování detailní specifikace provedení změny v programovém vybavení DIS	<p>Poskytovatel vyjde ze schváleného návrhu provedení změn, který doplní o konkrétní implementační detaily a nastavení, které identifikoval při implementaci ve vývojovém prostředí, a zpracuje dokument Detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení DIS. Tato specifikace se stane podkladem pro úpravy dokumentace skutečného provedení. Náležitosti dokumentu detailní specifikaci provedení změn v programovém vybavení DIS jsou uvedeny dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.</p>

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Provedení testování změn v programovém vybavení DIS v testovacím/integračním prostředí	Poskytovatel v součinnosti s Objednatelem implementuje změny v testovacím/integračním prostředí Objednatele a v souladu s implementačním plánem. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. V testovacím/integračním prostředí provede Poskytovatel za účasti metodických útvarů Objednatele úplnou sadu verifikačních a validačních testů specifikovaných v dokumentu Detailní návrh změny programového vybavení DIS. Výsledky testování zaznamená do protokolu o průběhu a výsledcích testování. V případě výskytu chyb, které brání uvedení do produktivního provozu je provedení změn vráceno do stádia provedení implementace změn ve vývojovém prostředí. V případě, že se testováním zjistí, že požadavky na provedení změn nebyly správně stanoveny nebo, že vznikly požadavky nové, které je třeba zapracovat, tak je řešení vráceno do stádia analýza požadavků na změny.
Aktualizace dokumentace skutečného provedení	Poskytovatel vyjde z dokumentu Detailní specifikace změn a zpracuje úpravy Dokumentace skutečného provedení řešení. Dále upraví provozní a uživatelské příručky s ohledem na prováděné změny. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tyto dokumenty schválí.
Zaškolení obsluhy a uživatelů	Poskytovatele provede přípravu školicích materiálů a školení uživatelů ve školicím/testovacím prostředí, jejichž účelem je seznámení uživatelů s prováděnými změnami a proškolení v užívání změněných funkcí.
Akceptace změn v programovém vybavení DIS a schválení pro uvedení změn do provozu	Na základě výsledků verifikačních a validačních testů a zaškolení obsluhy je provedena akceptace změn a schválení pro jejich uvedení do produkčního provozu. Akceptace a schválení jsou provedeny potvrzením protokolu, jeho náležitosti jsou uvedeny dále.
Provedení implementace změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí	Poskytovatel vyjde z dokumentu Dokumentace skutečného provedení změn a provede implementaci v produkčním prostředí v souladu s implementačním plánem. Při tom zohlední poznatky získané při implementaci změn v testovacím/integračním prostředí. Poskytovatel doplní dokumentaci skutečného provedení o další detaily, které zjistil při implementaci změn do produkčního prostředí. Součástí implementace změn je spolupráce s týmem, který pro Poskytovatele řeší provozní dohled, na začlenění implementovaných změn do dohledového systému. Ukončení implementace změn v produkčním prostředí oznámí Objednateli.

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	Poskytovatel předá Objednateli konečný stav repositáře IDE se zdrojovými kódy a vývojovými balíčky zprovozněné produkční verze programového vybavení DIS po provedených změnách.
Ověření funkcionality po implementaci změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí a uvedení změny do produktivního provozu.	Poskytovatel společně s metodickými útvary Objednatele provede v produkčním prostředí ověření funkčnosti programového vybavení DIS po provedených změnách. O průběhu a výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení DIS v produkčním prostředí je proveden zápis. V případě, že programové vybavení DIS po změnách nevykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu, schválí pověřený zástupce Objednatele uvedení změn do produkčního provozu. V případě, že programové vybavení DIS po provedených změnách vykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu, učiní Poskytovatel a Objednatel dohodu o odstranění chyb/vad, kterou uvedou v zápisu o výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení DIS v produkčním prostředí. Poskytovatel je povinen chyby odstranit v termínech stanovených v dohodě o odstranění chyb/vad a provést s Objednatelem nové ověření funkcionality.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Sledování legislativních změn a zpracování požadavků na jejich promítnutí do programového vybavení DIS	Jednání společného týmu Objednatele a Poskytovatele probíhají jednou měsíčně. Na tomto jednání jsou s Poskytovatelem projednávány vždy požadavky na změny programového vybavení DIS vyvolané novými legislativními požadavky nebo změnami obecných právních předpisu či vnitřních předpisů Objednatele. Zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS, které reagují na požadavky prvních předpisů (legislativy), má následující obsah: <ol style="list-style-type: none"> Pořadové číslo a datum vydání zadání změn v programovém vybavení DIS Popis všech požadavků na úpravy/změny zahrnutých do zadání Termín pro předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení změn Termín na provedení změn.
Převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných legislativními změnami	Poskytovatel zpracuje kalkulaci na provedení všech změn zahrnutých do zadání a stanoví všechny podmínky pro realizaci změn. Poskytovatel je povinen uvést, zda splní všechny zadané požadavky, nebo které části požadavků není schopen řešit a následně provést.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	Výsledkem projednání je schválení kalkulace a dalších podmínek provedení změn.
Analýza zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných legislativními změnami a zpracování návrhu řešení	<p>Objednatel v pokynu pro zahájení analýzy požadavků na provedení změn stanoví termín předání výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení.</p> <p>Poskytovatel provede analýzu všech Objednatelem předaných a Poskytovatelem přijatých požadavků na změny.</p> <p>Dokument Výsledky analýzy požadavků na provedení změn a návrh na jejich provedení má tyto náležitosti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Úplná specifikace požadavků na změny <ol style="list-style-type: none"> a. Specifikace požadavků na změny funkcionality b. Specifikace požadavků na změny uživatelského rozhraní c. Specifikace požadavků na změny uložení/organizace dat d. Specifikace požadavků na změny nastavení konfigurace e. Specifikace požadavků na změny řízení přístupu k funkcím a datům f. Specifikace dalších požadavků. 2. Návrh provedení změn 3. Detailní podmínky provedení změn.
Zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných legislativními změnami	<p>Součástí implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS jsou:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Specifikace všech schválených úprav a změn programového vybavení DIS 2. Specifikace všech činností prováděných v rámci implementace změn programového vybavení DIS 3. Specifikace návazností výše uvedených činností 4. Specifikace podmínek provedení implementace změn programového vybavení 5. Detailní časový plán provedení implementace změn programového vybavení.
Provedení implementace změn v programovém vybavení DIS ve vývojovém prostředí	Poskytovatel provede implementaci schváleného návrhu provedení změn ve svém vývojovém prostředí, a to v takovém rozsahu, aby výsledný prototyp mohl použít pro identifikaci implementačních detailů a pro sestavení detailní specifikace a také jako ověřený vzor při implementaci změn v testovacím/integračním prostředí u Objednatele.
Zpracování detailní specifikace provedení	Poskytovatel zpracuje detailní návrh provedení změn v programovém vybavení DIS, který bude obsahovat:

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
změny v programovém vybavení DIS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Detailní popis konfigurace základních architektonických komponent, kterých se změny týkají (data, aplikační moduly a funkce, rozhraní, potřebná technická infrastruktura, poskytované služby, využívané služby) s vyznačením, kde je změna plánována. 2. Detailní specifikace případných změn vstupních a výstupních dat (včetně změn datového modelu použitého pro jejich uložení a zpracování a včetně případných skriptů pro založení všech potřebných databázových objektů). 3. Detailní specifikace případných změn konfigurace provozního prostředí, kde bude výsledné změněné programové vybavení provozováno. 4. Detailní specifikace případné migrace dat (příprava dat, postup migrace dat, ověření migrace dat). 5. Detailní specifikace provedení verifikace a validace implementovaných změn (testovací scénáře, způsob a podmínky jejich provedení, očekávané výsledky, kategorizace vad/chyb, požadavky na součinnosti při verifikaci a validaci).
Provedení testování změn v programovém vybavení DIS v testovacím/integračním prostředí	<p>Provedeny budou všechny testy uvedené v příslušné části dokumentu Detailní návrh provedení změn v programovém vybavení DIS. Výsledky testování jsou zaznamenány do protokolu o průběhu a výsledcích testování, který obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace řešení 2. dobu, kdy byl test proveden 3. jména účastníků testování 4. výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu 5. v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku.
Aktualizace dokumentace skutečného provedení	<p>Poskytovatel zpracuje úpravy Dokumentaci skutečného provedení ve všech částech, které jsou nějak dotčeny provedenými změnami programového vybavení DIS.</p> <p>Poskytovatel upraví provozní a uživatelské příručky, tak aby zohledňovaly všechny prováděné změny programového vybavení DIS.</p>
Zaškolení obsluhy a uživatelů	Zaškoleny budou všechny osoby, které stanoví Objednatel. Školící materiály musí pokrýt všechny úkony potřebné pro bezporuchové

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	provozování a užívání dodávaného programového vybavení DIS po provedených změnách.
Akceptace změn v programovém vybavení DIS a schválení pro uvedení změn do provozu	<p>Akceptovány a schvalovány k uvedení do provozu budou Poskytovatelem připravené změny, které odpovídají schválené detailní specifikaci provedení změn programového vybavení DIS. Akceptace se účastní pověřený zástupce Objednatele a pověřený zástupce Poskytovatele. Výstupem je akceptační protokol, který má následující obsah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. identifikace detailní specifikace provedení změn programového vybavení DIS 2. jména pověřeného zástupce Objednatele a pověřeného zástupce Poskytovatele 3. odkaz na protokoly o průběhu a výsledcích testování 4. výsledek akceptace a souhlas s uvedením do provozu.
Provedení implementace změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí	Poskytovatel provede implementaci změn v rozsahu stanoveném ve schválené Detailní specifikaci provedení změn programového vybavení DIS, v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení DIS a v rozsahu stanoveném ve schváleném implementačním plánu. Výstupem jsou změny implementované v produkčním prostředí připravené k ověřování funkcionality. Dalším výstupem je aktualizovaná dokumentace skutečného provedení.
Ověření funkcionality po implementaci změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí a uvedení změny do produktivního provozu.	<p>Ověřována je funkcionality stanovená v detailní specifikaci provedení změn programového vybavení DIS a v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení DIS. Výstupem ověření je zpráva o průběhu a výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení DIS po provedených změnách v produkčním prostředí, která obsahuje pro každý testovací případ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení DIS 2. dobu, kdy byl test proveden 3. jména účastníků testování 4. výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu 5. v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku 6. v případě chyby/vady/nedostatku dohoda o jejím odstranění, ve které je uveden termín a způsob odstranění.

Dílní služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Převzetí zadání na provedení změn a zahájení prací na provedení kalkulace a stanovení dalších podmínek provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS.
Předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení změn v programovém vybavení	V termínu stanoveném v zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS.
Zahájení prací na analýze zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po vydání pokynu Objednatele k zahájení plánování a provedení změn v programovém vybavení DIS.
Předání výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení	V termínu stanoveném při vydání pokynu Objednatele k zahájení plánování a provedení změn v programovém vybavení DIS.
Zahájení prací na zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po schválení výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení Objednatelem.
Termín zahájení implementace změn ve vývojovém prostředí	Následující pracovní den po schválení dokumentu Implementační plán provedení změn programového vybavení DIS.
Termín ukončení implementace změn ve vývojovém prostředí	Termín ukončení je dán délkou trvání této fáze stanovenou v Implementačním plánu provedení změn programového vybavení DIS.
Zahájení prací na zpracování detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po ukončení implementace změn ve vývojovém prostředí.

Termín zahájení provedení změn v programovém vybavení DIS a jejich testování v testovacím/integračním prostředí	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín ukončení testování provedených změn v programovém vybavení DIS v testovacím/integračním prostředí	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín provedení aktualizace dokumentace skutečného provedení	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín provedení zaškolení obsluhy a uživatelů	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín zahájení implementace změn v produkčním prostředí	Následující pracovní den po akceptaci a schválení pro uvedení změn do provozu.
Termín ukončení implementace změn v produkčním prostředí	Je odvozen z termínů stanovených v implementačním plánu provedení změn.

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé jednotlivé překročení stanovených termínů u dílčí služby udržování programového vybavení DIS v souladu s právními předpisy o 1 pracovní den je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění údržby programového vybavení DIS a další dílčí služby na vyžádání způsobem popsaným v kapitole 5.5.

4.2.3 Dílčí služba – Udržování programového vybavení DIS v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení

Kódové označení této služby je **TUP**.

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Sledování technických změn a zpracování požadavků na jejich promítnutí do programového vybavení DIS	Objednatel sleduje vývoj informačních a komunikačních technologií a plánuje implementaci nových technologií v DPP a informuje o těchto záměrech Poskytovatele na jednáních společného týmu. Na jednáních společného týmu posoudí, zda je nutné aktuálně vyvolat požadavek na provedení změn programového vybavení DIS. Pokud ano, tak Objednatel připraví Zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS, které reagují technické změny.
Převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných technickými změnami	<p>Podkladem pro převzetí požadavků je Zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS, které reagují na technické změny, a výzva ke zpracování kalkulace ceny dílčích služeb, které bude nutné čerpat v průběhu realizace příslušné změny.</p> <p>Poskytovatel zpracuje a předá kalkulaci s uvedením pracnosti v člověkodnech, doby realizace a ceny provedení dílčích služeb v členění podle jednotlivých rolí. Po projednání a schválení kalkulace a dalších podmínek realizace změny bude zahájeno na pokyn Objednatele plnění dílčích služeb.</p>
Analýza zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných technickými změnami a zpracování návrhu řešení	Zhotovitel zahájí analýzu požadavků na základě pokynu Objednatele. V průběhu analýzy bude Objednatel poskytovat součinnost při upřesňování zadání na provedení změn ve formě konzultací, předávání dokumentace a dalších nezbytných podkladů. Zhotovitel zpracuje a s Objednatelem projedná dokument Výsledky analýzy požadavků na provedení změn a návrh na jejich provedení, který má náležitosti uvedené dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných technickými změnami	Na základě schváleného návrhu provedení změn v programovém vybavení bude zpracován implementační plán včetně harmonogramu realizace. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Provedení implementace změn v programovém vybavení DIS ve vývojovém prostředí	Poskytovatel vyjde ze schváleného návrhu provedení změn a implementačního plánu a provede změny ve svém vývojovém prostředí. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. Potřebné úpravy programového vybavení provádí pomocí IDE a průběžný a konečný stav zdrojových kódů a vývojových balíčků ukládá do repozitáře IDE. Po ukončení vývoje úprav programového vybavení oznámí Objednateli připravenost zahájit implementaci změn u Objednatele.

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Zpracování detailní specifikace provedení změny v programovém vybavení DIS	Poskytovatel vyjde ze schváleného návrhu provedení změn, který doplní o konkrétní implementační detaily a nastavení, které identifikoval při implementaci ve vývojovém prostředí, a zpracuje dokument Detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení DIS. Tato specifikace se stane podkladem pro úpravy dokumentace skutečného provedení. Náležitosti dokumentu detailní specifikaci provedení změn v programovém vybavení DIS jsou uvedeny dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Provedení testování změn v programovém vybavení DIS v testovacím/integračním prostředí	Poskytovatel v součinnosti s Objednatelem implementuje změny v testovacím/integračním prostředí Objednatele a v souladu s implementačním plánem. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. V testovacím/integračním prostředí provede Poskytovatel za účasti metodických útvarů Objednatele úplnou sadu verifikačních a validačních testů specifikovaných v dokumentu Detailní návrh změny programového vybavení DIS. Výsledky testování zaznamená do protokolu o průběhu a výsledcích testování. V případě výskytu chyb, které brání uvedení do produktivního provozu je provedení změn vráceno do stádia provedení implementace změn ve vývojovém prostředí. V případě, že se testováním zjistí, že požadavky na provedení změn nebyly správně stanoveny nebo, že vznikly požadavky nové, které je třeba zpracovat, tak je řešení vráceno do stádia analýza požadavků na změny.
Aktualizace dokumentace skutečného provedení	Poskytovatel vyjde z dokumentu Detailní specifikace změn a zpracuje úpravy Dokumentace skutečného provedení řešení. Dále upraví provozní a uživatelské příručky s ohledem na prováděné změny. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tyto dokumenty schválí.
Zaškolení obsluhy a uživatelů	Poskytovatel provede přípravu školicích materiálů a školení uživatelů ve školicím/testovacím prostředí, jejichž účelem je seznámení uživatelů s prováděnými změnami a proškolení v užívání změněných funkcí.
Akceptace změn v programovém vybavení DIS a schválení pro uvedení změn do provozu	Na základě výsledků verifikačních a validačních testů a zaškolení obsluhy je provedena akceptace změn a schválení pro jejich uvedení do produkčního provozu. Akceptace a schválení jsou provedeny potvrzením protokolu, jeho náležitosti jsou uvedeny dále.

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Provedení implementace změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí	<p>Poskytovatel vyjde z dokumentu Dokumentace skutečného provedení změn a provede implementaci v produkčním prostředí v souladu s implementačním plánem. Při tom zohlední poznatky získané při implementaci změn v testovacím/integračním prostředí. Poskytovatel doplní dokumentaci skutečného provedení o další detaily, které zjistil při implementaci změn do produkčního prostředí. Součástí implementace změn je spolupráce s týmem, který pro Poskytovatele řeší provozní dohled, na začlenění implementovaných změn do dohledového systému. Ukončení implementace změn v produkčním prostředí oznámí Objednateli.</p> <p>Poskytovatel předá Objednateli konečný stav repositáře IDE se zdrojovými kódy a vývojovými balíčky zprovozněné produkční verze programového vybavení DIS po provedených změnách.</p>
Ověření funkcionality po implementaci změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí a uvedení změny do produktivního provozu.	<p>Poskytovatel společně s metodickými útvary Objednatele provede v produkčním prostředí ověření funkčnosti programového vybavení DIS po provedených změnách. O průběhu a výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení DIS v produkčním prostředí je proveden zápis. V případě, že programové vybavení DIS po změnách nevykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu, schválí pověřený zástupce Objednatele uvedení změn do produkčního provozu. V případě, že programové vybavení DIS po provedených změnách vykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu, učiní Poskytovatel a Objednatel dohodu o odstranění chyb/vad, kterou uvedou v zápisu o výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení DIS v produkčním prostředí. Poskytovatel je povinen chyby odstranit v termínech stanovených v dohodě o odstranění chyb/vad a provést s Objednatelem nové ověření funkcionality.</p>

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Sledování technických změn a zpracování požadavků na jejich promítnutí do programového vybavení DIS	<p>Jednání společného týmu Objednatele a Poskytovatele probíhají jednou měsíčně. Na tomto jednání jsou s Poskytovatelem projednávány vždy požadavky na změny programového vybavení DIS vyvolané zaváděním nových technologií a modernizací technické infrastruktury, ve které je provozováno programové vybavení DIS.</p> <p>Zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS, které reagují na požadavky vyvolané zaváděním nových technologií a modernizací technické infrastruktury, má následující obsah:</p>

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pořadové číslo a datum vydání zadání změn v programovém vybavení DIS 2. Popis všech požadavků na úpravy/změny zahrnutých do zadání 3. Termín pro předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení změn 4. Termín na provedení změn.
Převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných technickými změnami	<p>Poskytovatel zpracuje kalkulaci na provedení všech změn zahrnutých do zadání a stanoví všechny podmínky pro realizaci změn. Poskytovatel je povinen uvést, zda splní všechny zadané požadavky, nebo které části požadavků není schopen řešit a následně provést.</p> <p>Výsledkem projednání je schválení kalkulace a dalších podmínek provedení změn.</p>
Analýza zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných technickými změnami a zpracování návrhu řešení	<p>Objednatel v pokynu pro zahájení analýzy požadavků na provedení změn stanoví termín předání výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení.</p> <p>Poskytovatel provede analýzu všech Objednatelem předaných a Poskytovatelem přijatých požadavků na změny.</p> <p>Dokument Výsledky analýzy požadavků na provedení změn a návrh na jejich provedení má tyto náležitosti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Úplná specifikace požadavků na změny <ol style="list-style-type: none"> a. Specifikace požadavků na změny funkcionality b. Specifikace požadavků na změny uživatelského rozhraní c. Specifikace požadavků na změny uložení/organizace dat d. Specifikace požadavků na změny nastavení konfigurace e. Specifikace požadavků na změny řízení přístupu k funkcím a datům f. Specifikace dalších požadavků. 2. Návrh provedení změn 3. Detailní podmínky provedení změn.
Zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS vyvolaných technickými změnami	<p>Součástí implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení DIS jsou:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Specifikace všech schválených úprav a změn programového vybavení DIS 2. Specifikace všech činností prováděných v rámci implementace změn programového vybavení DIS 3. Specifikace návazností výše uvedených činností 4. Specifikace podmínek provedení implementace změn programového vybavení

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	5. Detailní časový plán provedení implementace změn programového vybavení.
Provedení implementace změn v programovém vybavení DIS ve vývojovém prostředí	Poskytovatel provede implementaci schváleného návrhu provedení změn ve svém vývojovém prostředí, a to v takovém rozsahu, aby výsledný prototyp mohl použít pro identifikaci implementačních detailů a pro sestavení detailní specifikace a také jako ověřený vzor při implementaci změn v testovacím/integračním prostředí u Objednatele.
Zpracování detailní specifikace provedení změny v programovém vybavení DIS	<p>Poskytovatel zpracuje detailní návrh provedení změn v programovém vybavení DIS, který bude obsahovat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Detailní popis konfigurace základních architektonických komponent, kterých se změny týkají (data, aplikační moduly a funkce, rozhraní, potřebná technická infrastruktura, poskytované služby, využívané služby) s vyznačením, kde je změna plánována. 2. Detailní specifikace případných změn vstupních a výstupních dat (včetně změn datového modelu použitého pro jejich uložení a zpracování a včetně případných skriptů pro založení všech potřebných databázových objektů). 3. Detailní specifikace případných změn konfigurace provozního prostředí, kde bude výsledné změněné programové vybavení provozováno. 4. Detailní specifikace případné migrace dat (příprava dat, postup migrace dat, ověření migrace dat). 5. Detailní specifikace provedení verifikace a validace implementovaných změn (testovací scénáře, způsob a podmínky jejich provedení, očekávané výsledky, kategorizace vad/chyb, požadavky na součinnosti při verifikaci a validaci).
Provedení testování změn v programovém vybavení DIS v testovacím/integračním prostředí	<p>Provedeny budou všechny testy uvedené v příslušné části dokumentu Detailní návrh provedení změn v programovém vybavení DIS. Výsledky testování jsou zaznamenány do protokolu o průběhu a výsledcích testování, který obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace řešení 2. dobu, kdy byl test proveden 3. jména účastníků testování 4. výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	5. v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku.
Aktualizace dokumentace skutečného provedení	Poskytovatel zpracuje úpravy Dokumentaci skutečného provedení ve všech částech, které jsou nějak dotčeny provedenými změnami programového vybavení DIS. Poskytovatel upraví provozní a uživatelské příručky, tak aby zohledňovaly všechny prováděné změny programového vybavení DIS.
Zaškolení obsluhy a uživatelů	Zaškoleny budou všechny osoby, které stanoví Objednatel. Školící materiály musí pokrýt všechny úkony potřebné pro bezporuchové provozování a užívání dodávaného programového vybavení DIS po provedených změnách.
Akceptace změn v programovém vybavení DIS a schválení pro uvedení změn do provozu	Akceptovány a schvalovány k uvedení do provozu budou Poskytovatelem připravené změny, které odpovídají schválené detailní specifikaci provedení změn programového vybavení DIS. Akceptace se účastní pověřený zástupce Objednatele a pověřený zástupce Poskytovatele. Výstupem je akceptační protokol, který má následující obsah: <ol style="list-style-type: none"> 1. identifikace detailní specifikace provedení změn programového vybavení DIS 2. jména pověřeného zástupce Objednatele a pověřeného zástupce Poskytovatele 3. odkaz na protokoly o průběhu a výsledcích testování 4. výsledek akceptace a souhlas s uvedením do provozu.
Provedení implementace změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí	Poskytovatel provede implementaci změn v rozsahu stanoveném ve schválené Detailní specifikaci provedení změn programového vybavení DIS, v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení DIS a v rozsahu stanoveném ve schváleném implementačním plánu. Výstupem jsou změny implementované v produkčním prostředí připravené k ověřování funkcionality. Dalším výstupem je aktualizovaná dokumentace skutečného provedení.
Ověření funkcionality po implementaci změny v programovém vybavení DIS v produkčním prostředí a uvedení změny do produktivního provozu.	Ověřována je funkcionality stanovená v detailní specifikaci provedení změn programového vybavení DIS a v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení DIS. Výstupem ověření je zpráva o průběhu a výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení DIS po provedených změnách v produkčním prostředí, která obsahuje pro každý testovací případ:

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	<ol style="list-style-type: none"> 1. identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení DIS 2. dobu, kdy byl test proveden 3. jména účastníků testování 4. výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu 5. v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku 6. v případě chyby/vady/nedostatku dohoda o jejím odstranění, ve které je uveden termín a způsob odstranění.

Dílní služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Převzetí zadání na provedení změn a zahájení prací na provedení kalkulace a stanovení dalších podmínek provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS.
Předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení změn v programovém vybavení	V termínu stanoveném v zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS.
Zahájení prací na analýze zadání na provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po vydání pokynu Objednatele k zahájení plánování a provedení změn v programovém vybavení DIS.
Předání výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení	V termínu stanoveném při vydání pokynu Objednatele k zahájení plánování a provedení změn v programovém vybavení DIS.
Zahájení prací na zpracování implementačního plánu provedení změn	Následující pracovní den po schválení výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení Objednatelem.

v programovém vybavení DIS	
Termín zahájení implementace změn ve vývojovém prostředí	Následující pracovní den po schválení dokumentu Implementační plán provedení změn programového vybavení DIS.
Termín ukončení implementace změn ve vývojovém prostředí	Termín ukončení je dán délkou trvání této fáze stanovenou v Implementačním plánu provedení změn programového vybavení DIS.
Zahájení prací na zpracování detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení DIS	Následující pracovní den po ukončení implementace změn ve vývojovém prostředí.
Termín zahájení provedení změn v programovém vybavení DIS a jejich testování v testovacím/integračním prostředí	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín ukončení testování provedených změn v programovém vybavení DIS v testovacím/integračním prostředí	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín provedení aktualizace dokumentace skutečného provedení	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín provedení zaškolení obsluhy a uživatelů	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení DIS.
Termín zahájení implementace změn v produkčním prostředí	Následující pracovní den po akceptaci a schválení pro uvedení změn do provozu.
Termín ukončení implementace změn v produkčním prostředí	Je odvozen z termínů stanovených v implementačním plánu provedení změn.

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
-------	----------------------

Způsob stanovení výše malusů, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé jednotlivé překročení stanovených termínů u dílčí služby udržování programového vybavení DIS v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení o 1 pracovní den je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění údržby programového vybavení DIS a další dílčí služby na vyžádání způsobem popsaným v kapitole 5.5.

4.2.4 Dílčí služba – Poskytování informací a konzultací na žádost

Kódové označení této služby je **PIK**.

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání a převzetí požadavků na poskytnutí informací a konzultací	<p>HelpDesk Objednatele předá na HelpDesk Poskytovatele zprávu s požadavkem na poskytnutí informací a informací.</p> <p>Obsah zprávy je uveden dále. HelpDesk Poskytovatele je povinen přijmout požadavek a reagovat na něj ve stanovených lhůtách uvedených dále následujícím způsobem.</p> <p>Poskytovatel provede analýzu požadavku, případně si vyžádá doplňující informace, nebo si je pomocí technických prostředků zjistí při návštěvě na místě nebo vzdáleným přístupem, ale vždy po domluvě s technickým personálem Objednatele. V termínech stanovených dále potvrdí Objednateli odesláním zprávy na Helpdesk Objednatele převzetí požadavku.</p>
Poskytnutí informací a konzultací	<p>Poskytovatel zpracuje dokument obsahující požadované informace, respektive odborná stanoviska/vyjádření. Tento dokument zašle na e-mailovou adresu uvedenou v požadavku. Současně zašle zprávu na HelpDesk Objednatele s informací o zaslání dokumentu na příslušnou e-mailovou adresu, případně dokument připojí jako elektronickou přílohu zprávy na HelpDesk Objednatele (pokud to nastavený kanál výměny informací mezi HelpDesky umožňuje).</p>

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Předání a převzetí požadavků na poskytnutí informací a konzultací	<p>Požadavek obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datum, čas předání požadavku 2. Odpovědnou osobu, která požadavek podává

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Identifikaci části aplikačního vybavení DIS, ke kterému se požadavek vztahuje 4. Popis požadavku 5. E-mailová adresa pro doručení dokumentu, který bude obsahovat požadované informace, respektive odborná stanoviska/vyjádření 6. Termín, do kdy je požadována odpověď. Nejkratší termín je následující pracovní den.
Poskytnutí informací a konzultací	<p>Dokument, který bude obsahovat požadované informace, respektive odborná stanoviska/vyjádření bude mít následující obsah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datum zpracování a zaslání dokumentu 2. Identifikaci požadavku 3. Rekapitulaci požadavku 4. Požadované informace, respektive odborná stanoviska/vyjádření.

Dílní služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Potvrzení přijetí požadavků	2,9 hodiny od zaslání požadavku.

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé překročení lhůty potvrzení přijetí požadavků poskytování informací a konzultací na žádost o 1 hod. je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění údržby programového vybavení DIS a další dílní služby na vyžádání způsobem popsáným v kapitole 5.5.

4.2.5 Dílní služba – Provádění školení uživatelů a administrátorů programového vybavení DIS na žádost Objednatele

Kódové označení této služby je **ŠAU**.

V rámci této dílní služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání a převzetí požadavků na provedení školení	<p>HelpDesk Objednatele předá na HelpDesk Poskytovatele zprávu s požadavkem na provedení školení.</p> <p>Obsah zprávy s požadavkem je uveden dále. HelpDesk Poskytovatele je povinen přijmout požadavek a reagovat na něj ve stanovených lhůtách uvedených dále následujícím způsobem.</p> <p>Poskytovatel v termínech stanovených dále potvrdí Objednateli odesláním zprávy na Helpdesk Objednatele převzetí požadavku na provedení školení.</p>
Zpracování školících materiálů	<p>Poskytovatel zpracuje školící materiály pro jednotlivá témata školení požadovaná Objednatelem. Dále stanoví potřebnou časovou dotaci a způsob provedení školení, které zpracuje do dokumentu Podmínky provedení školení.</p> <p>Školící materiály a Podmínky provedení školení předá Objednateli ke schválení.</p>
Provedení školení dle požadavků	<p>Objednatel schválí Školící materiály a Podmínky provedení školení.</p> <p>Schválení Školících materiálů a Podmínek provedení školení bude zasláno Poskytovateli zprávou na jeho HelpDesk.</p> <p>Poskytovatel provede školení podle schválených školících materiálů a Podmínek provedení školení.</p>

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Předání a převzetí požadavků na provedení školení	<p>Poskytovatel je povinen připravit a provést školení v rozsahu, který je požadován Objednatelem.</p> <p>Požadavek na provedení školení obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datum, čas předání požadavku 2. Odpovědnou osobu, která požadavek podává 3. Specifikaci předmětu školení 4. Specifikaci, pro koho je školení určeno 5. Stanovení počtu účastníků 6. Požadovaný termín provedení 7. Požadavky na formu školících materiálů 8. Specifikaci, zda je požadováno ověření školením získaných znalostí účastníků a vydání osvědčení úspěšným účastníkům 9. Specifikaci dalších požadavků na způsob provedení školení.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	Specifikace předmětu školení a datum a čas předání požadavků tvoří identifikátor požadavků na školení.
Zpracování školících materiálů	<p>Dokument Podmínky provedení školení bude obsahovat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Odkaz na identifikátor požadavku na školení 2. Termín(y) a místa provedení školení 3. Seznam předaných školících materiálů 4. Požadavky na zajištění prostor a případného vybavení v místě prováděného školení (pokud není prováděno v prostorách Poskytovatele) 5. Popis členění školení na bloky 6. Specifikaci znalostí, které by měli mít účastníci před školením 7. Specifikaci, zda budou v průběhu školení ověřovány získané znalosti a jakou formou. <p>Obsah, rozsah školících materiálů závisí na povaze požadovaného školení. Obsah a rozsah školících materiálů musí plně pokrývat Objednatelům požadovaný předmět školení.</p>
Provedení školení dle požadavků	<p>Zpráva o Schválení Školících materiálů a Podmínek provedení školení bude obsahovat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Odkaz na identifikátor požadavku na školení 2. Vyjádření souhlasu 3. Potvrzení, že budou splněny případné požadavky Poskytovatele na zajištění prostor a případného vybavení v místě prováděného školení (pokud není prováděno v prostorách Poskytovatele). <p>Školení bude provedeno podle schválených školících materiálů a Podmínek provedení školení.</p>

Dílní služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Termín převzetí požadavků na provedení školení	2,9 hodiny od zaslání požadavku.
Termín předání školících materiálů	7 pracovních dní před požadovaným termínem provedení školení.
Termín provedení školení dle požadavků	Je stanoven v požadavcích Objednatelů.

Uplatnění sankce a způsob stanovení výše slevy při nedodržení parametrů služby:

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé překročení termínu pro převzetí požadavků na provedení školení o 1 hod. je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
	Za každé překročení termínu pro předání školících materiálů o 1 pracovní den je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
	Za každé překročení termínu pro provedení školení dle požadavků Objednatele o 1 pracovní den je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého Vyhodnocovacího období se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby zajištění údržby programového vybavení DIS a další dílčí služby na vyžádání způsobem popsaným v kapitole 5.5.

4.3 Služby exitu - požadavky na službu poskytnutí znalostní podpory Objednateli a provedení nezbytných úkonů při ukončování Smlouvy (nebo plnění části služeb) a předávání služeb jinému Poskytovateli

V rámci této služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Výzva ke zpracování návrhu plánu exitu.	Objednatel informuje písemně Zhotovitele o záměru ukončit Smlouvu nebo ukončit část jejího plnění a předat plnění jinému Poskytovateli, respektive plnit služby vlastními silami a vyzve ho k přípravě návrhu plánu exitu (Exitový plán). Zhotovitel je povinen ve stanovené lhůtě a v členění stanoveném dále návrh plánu exitu zpracovat a předat Objednateli ke schválení.
Zpracování návrhu plánu exitu a jeho schválení	Zhotovitel zpracuje ve stanovené lhůtě a v členění stanovených dále návrh plánu exitu. Zhotovitel předá Objednateli návrh plánu exitu, společně ho projednají. V případě připomínek Objednatele ho Zhotovitel upraví tak, aby vypořádal všechny připomínky Objednatele. Objednatel projednaný a vypořádaný návrh plánu exitu schválí a tím se stane závazný pro obě strany.
Provádění činností podle plánu exitu	Zhotovitel provádí činnosti stanovené ve schváleném plánu exitu. Objednatel poskytuje Zhotoviteli součinnosti stanovené v plánu exitu.

Výše uvedené činnosti je požadováno provádět v následujícím rozsahu a dále je požadováno vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Výzva ke zpracování návrhu plánu exitu.	<p>Informace o záměru ukončit Smlouvu nebo ukončit část jejího plnění a předat plnění jinému Poskytovateli, respektive plnit služby vlastními silami a výzva ke zpracování návrhu plánu exitu musí mít následující náležitosti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Má písemnou formu 2. Je adresována osobě odpovědné podle Smlouvy za smluvní jednání za stranu Zhotovitele 3. Obsahuje specifikaci rozsahu plnění, který má být ukončen 4. Obsahuje termín, ke kterému má být plnění ukončeno. <p>Obsahuje termín, ke kterému má být předložen návrh plánu exitu.</p>
Zpracování návrhu plánu exitu a jeho schválení	<p>Návrh plánu exitu musí mít následující členění/obsah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikace služeb, které budou ukončovány 2. Ke každé ukončované službě: <ol style="list-style-type: none"> a. Specifikace postupu ukončení poskytování služby b. Specifikace požadavků na součinnost Objednatele při ukončení poskytování služby c. Specifikace obsahu a rozsahu dokumentace o provádění služby, která bude předána Objednateli d. Specifikace postupu a součinností pro případ, že se ukončení služby a její předání nezdaří a bude nutné, aby Zhotovitel pokračoval v plnění služby (tzv. plán B) e. Specifikace postupů předání provozních dat, která vznikly v průběhu plnění služby a jsou v držení Zhotovitele. <p>Harmonogram provedení ukončení poskytování služby.</p>
Provádění činností podle plánu exitu	<p>Zhotovitel je povinen provést všechny činnosti uvedené ve schváleném plánu exitu. V případě, že se ukončení služby a její předání nezdaří, je povinen provést činnosti dle tzv. plánu B.</p> <p>Objednatel je povinen poskytnout všechny součinnosti uvedené ve schváleném plánu exitu. V případě, že se ukončení služby a její předání nezdaří, je povinen poskytnout součinnosti dle tzv. plánu B.</p>

Dílní služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Termín zahájení prací na zpracování návrhu plánu exitu	Následující pracovní den pro doručení záměru ukončit Smlouvu nebo ukončit část jejího plnění a předat plnění jinému

	Poskytovateli, respektive plnit služby vlastními silami a výzvy ke zpracování návrhu plánu exitu.
Termín předání návrhu plánu exitu	Bude stanoven v doručeném záměru ukončit Smlouvu nebo ukončit část jejího plnění a předat plnění jinému Poskytovateli, respektive plnit služby vlastními silami a ve výzvě ke zpracování návrhu plánu exitu.
Termín zahájení provádění činností podle plánu exitu	Bude stanoven ve schváleném plánu exitu.
Termín ukončení činností podle plánu exitu	Bude stanoven ve schváleném plánu exitu.

5 Další podmínky poskytování služeb

5.1 Podmínky převzetí programového vybavení DIS před zahájením plnění služeb

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel převzal programové vybavení DIS před tím, než zahájí plnění služeb specifikovaných v předmětu veřejné zakázky. Za tímto účelem mu bude poskytnuta následující součinnost:

1. Objednatel poskytne Poskytovateli veškerou dostupnou dokumentaci k aplikačnímu programovému vybavení DIS a k jeho provozování v prostředí DPP.
2. Objednatel poskytne Poskytovateli technickou dokumentaci k HelpDesku Objednatele potřebnou pro provedení integrace s HelpDeskem Poskytovatele.
3. Objednatel předá Poskytovateli následující dokumenty, kterými upřesňuje rozsah plnění služeb:
 - a. Seznam provozních úloh a jejich provozních stavů, které mají být sledovány v rámci dílčí služby SPU
 - b. Požadavky na monitorování provozních událostí a stavu aplikačního programového vybavení DIS, které mají být plněny v rámci dílčí služby PMO
 - c. Požadavky na profylaxi programového vybavení DIS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť, které mají být plněny v rámci dílčí služby PFX.

Poskytovatel se seznámí s poskytnutou dokumentací a s předanými požadavky. Zpracuje plán převzetí programového vybavení DIS k plnění služeb (dále jen Plán převzetí), který předloží Objednateli ke schválení. Plán převzetí stanoví závazný rozsah činností poskytovatele a součinnosti Objednatele před zahájením plnění služeb, přesný harmonogram činností/úkolů a veškeré další parametry nezbytné pro řádný přechod odpovědnosti za činnosti stanovené v kapitole 3.

5.2 Podmínky přechodného období plnění služeb

Objednatel si je vědom, že v případě, že Poskytovatelem služeb, jež jsou předmětem této veřejné zakázky, bude jiná právnická osoba než Poskytovatel, který zajišťuje služby podpory, údržby a rozvoje systému DIS dle aktuálně účinné smlouvy, tak bude nutné, aby se po podpisu Smlouvy tento Poskytovatel seznámil detailně s aktuálním stavem aplikačního programového vybavení DIS a jeho provozním prostředím, aby mohl služby poskytovat způsobem, v rozsahu a kvalitě, jež budou stanoveny ve Smlouvě.

Proto Objednatel stanovuje Přechodné období, přičemž platí následující podmínky po dobu jeho trvání.

1. Přechodné období začíná následující den od doručení písemné (e-mailem) výzvy Objednatele o jeho zahájení.
2. Přechodné období končí po uplynutí 1 měsíce.
3. Po dobu přechodného období jsou sníženy nároky rozsah a na lhůty stanovené Smlouvou pro provádění dalších služeb následovně:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách		
Potvrzení přijetí hlášení a zahájení prací na odstranění vady, respektive provozního problému na HelpDesk Objednatele		Kategorie vady/provozního incidentu	Vysoce kritická 24x7
		A	4 hod.
		B	4 hod.
		C	4 hod.
Termín odstranění vady, respektive provozního problému počítaný od okamžiku potvrzení přijetí hlášení na HelpDesk Objednatele		Kategorie vady/provozního incidentu	Vysoce kritická 24x7
		A	1 den
		B	2 dny
		C	3 dny
Termín předání aktualizované dokumentace	Nejpozději 5 pracovních dní po odstranění vady respektive provozního problému.		

4. V průběhu přechodného období bude odborným pracovníkům Poskytovatele umožněno provádět fyzické prohlídky provozního prostředí DPP, ve kterém je provozováno programové vybavení DIS.
5. V průběhu přechodného období bude odborným pracovníkům Poskytovatele umožněno provádět interview s klíčovými uživateli aplikačního programového vybavení DIS v rozsahu max. 4 hodin na aplikaci.
6. V průběhu přechodného období bude odborným pracovníkům Poskytovatele umožněno provádět interview se zaměstnanci DPP, kteří jsou odpovědní za správu a provoz aplikačního programového vybavení DIS v rozsahu max. 8 hodin na aplikaci.
7. Přechodné období je zřízeno pouze v případě, že Poskytovatelem služeb je jiná právnická osoba než současný Poskytovatel podle nyní účinné Smlouvy, nebo než právnická osoba, která převzala závazky současného Poskytovatele.

5.3 Poskytnutí zdrojového kódu k aplikačnímu programovému vybavení DIS

Objednatel poskytne Poskytovateli zdrojové kódy k aplikačnímu programovému vybavení DIS nejpozději 2. kalendářní den po skončení Přechodného období. Zdrojové kódy budou předány následovně:

1. Objednatel uzavře s Poskytovatelem dohodu o ochraně duševního vlastnictví Objednatele. Tato Dohoda je samostatnou přílohou smlouvy. Bez jejího uzavření není možné zdrojové kódy předat.
2. Objednatel předá Poskytovateli na jeho písemnou žádost zdrojové kódy. Součástí výpisu bude stručný popis, ze kterého bude zřejmé, ke které části aplikačního programového vybavení patří příslušný soubor obsahující zdrojová kód. Další součástí předání zdrojových kódu bude návod na kompilaci a sestavení jednotlivých modulů aplikačního programového vybavení DIS.

5.4 Zajištění úložiště pro sdílení dokumentu, repozitáře pro sdílení architektonických návrhů a repozitáře pro sdílení zdrojových kódů

Objednatel zajistí a poskytne Poskytovateli přístup do úložiště dokumentů a repozitářů, které budou sloužit ke sdílení veškerých elektronických dokumentů, architektonických návrhů a balíčků zdrojových kódu z IDE vytvořených Poskytovatelem v rámci plnění této veřejné zakázky.

5.5 Způsob stanovení slevy za Služby podpory a údržby na základě výše součtu malusů

V případě, že daném Vyhodnocovacím období nejsou Služby podpory a údržby poskytovány v souladu se stanovenými parametry, má Objednatel nárok na slevu z ceny, která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným dále.

Na konci každého Vyhodnocovacího období (1 kalendářní měsíc) se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny Služby podpory a údržby.

Mechanismus výpočtu slevy z ceny dané Služby podpory a údržby je při získání níže uvedeného počtu malusů následující:

- a) **Jeden (1) až deset (10) malusů** za Vyhodnocovací období náleží Objednateli nárok na slevu ve výši **0,5 %** z ceny za Služby podpory a údržby za každý přidělený malus.
- b) **Jedenáct (11) a více** malusů za Vyhodnocovací období náleží Objednateli nárok na slevu ve výši **1 %** z ceny za Služby podpory a údržby za každý přidělený malus nad rámec přidělených malusů v bodě a).
- c) Výše slevy z ceny za Služby podpory a údržby může dosáhnout maximální výše **50 %** z ceny za poskytování daných Služeb podpory a údržby za Vyhodnocovací období, a to i v případě, že součet celkové hodnoty malusů a celková výše procentuální slevy bude vyšší než hodnota **50 %**.