

Příloha č. 3 Smlouvy – Procesní specifikace

„PODPORA PROVOZU A ROZVOJ DOPRAVNĚ-ODBAVOVACÍCH APLIKACÍ“

1	Obsah	
1.	Základní pojmy a zkratky obsažené v zadávacích podmínkách	3
2.	Záměry Objednatele – budoucí stav	5
3.	Podmínky poskytování a převzetí služeb před plněním	5
4.	Předmět služeb dodávaných v rámci veřejné zakázky a požadavky Objednatele na obsah, rozsah a způsob provádění služeb	6
5.	Paušální služby – požadavky na službu zajištění podpory programového vybavení IS PDOS.....	8
6.	Služby na objednávku - požadavky na zajištění vývoje, rozvoje a další dílčí služby IS PDOS	14

1. Základní pojmy a zkratky obsažené v zadávacích podmínkách

Pojem/Zkratka	Vysvětlení
IS PDOS	Informační systém Pražský Dopravně-odbovací Systém včetně provozovaných modulů / funkcionalit („PDOS CORE“), databází, integrovaných systémů, aplikačních rozhraní („API PDOS“) a dalších souvisejících služeb informačního systému, který je tvořen souborem PDOS CORE a API PDOS dodávaných výrobcem a konkrétní implementací v prostředí Objednatele.
PDOS CORE	Soubor modulů a funkcionalit (funkcí), které umožňuje ukládání informací o uživatelských účtech cestujících, identifikátorech zapojených do systému PID a jejich tokenech, jízdních dokladech, vazbách mezi datovými objekty, používaných datových strukturách či používaných číselnících.
API PDOS	Aplikační rozhraní k propojení s interními i externími IS/IT systémy a aplikacemi. Slouží pro předávání dat v oblasti odbavovacích procesů i reportingu.
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 (problém) kategorie A Závažnost: Kritická Definice úrovně ITSM DPP: Havárie	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 IS PDOS). Tento stav ohrožuje nebo znemožňuje běžný provoz prostředí/služeb, případně může Objednateli a dalším uživatelům způsobit větší finanční nebo jiné škody. Za incidenty kategorie A jsou považovány kritické chyby, kterými se rozumí zejména havárie, poruchy, chyby, závady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání IS PDOS nebo mají výrazný dopad na jeho řádnou a správnou funkčnost.
Provozní incident (problém) kategorie B Závažnost: Vážná Definice úrovně ITSM DPP: Vysoká	Funkčnost prostředí/služby nebo jejich částí anebo rozsah služeb 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 IS PDOS). Za incidenty kategorie B jsou považovány hlavní chyby, kterými se rozumí poruchy, chyby, závady, které způsobují provozní problémy, ale neznemožňují používání a využívání IS PDOS k účelu, k němuž je určen, a lze je dočasně řešit organizačními nebo technickými opatřeními.
Provozní incident (problém) kategorie C Závažnost: Nízká Definice úrovně ITSM DPP: Střední/Nízká	Ostatní – drobné incidenty, které nespádají do kategorií A a/nebo B. Za incidenty kategorie C jsou považovány všechny ostatní chyby, kterými se rozumí méně závažné poruchy, chyby, závady nebo difference IS PDOS, které nemají vliv na používání a využívání IS PDOS k účelu, k němuž je určen. Případně se jedná o informační požadavek (všeobecné otázky, potřebné informace apod.)
Produkční prostředí	Technické prostředky určené pro produkční provoz programového vybavení IS PDOS
Testovací/Vývojové prostředí	Technické prostředky určené pro verifikaci a validaci programového vybavení IS PDOS

Provozní úprava (drobná změna)	Změna/úprava, která reaguje především na změnu technologie, verzí, legislativy a podobně v IS PDOS, požadavek uživatele na změnu ovládání a komfortu, Zachovává procesy podporované obchodní aktivity. Konfigurace systému, komponenty nebo dílčí části systému.
Rozvoj	Změna řešící zejména úpravu procesů obchodní aktivity, spojená se změnou v implementaci systému, integrace na další interní, nebo externí systémy
Vada kategorie A	Programové vybavení IS PDOS není z důvodu vad/y použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost celého IS PDOS nebo jeho subsystému.
Vada kategorie B	Programové vybavení IS PDOS je z důvodu vad/y ve svých funkcích omezeno tak, že tento stav omezuje použitelnost celého IS PDOS nebo jeho subsystému.
Vada kategorie C	Drobné vady programového vybavení IS PDOS, které nespadají do kategorií A a B.
Účastník	Subjekt, který: - projeví předběžný zájem účastnit se výběrového řízení - podá žádost o účast nebo nabídku, nebo - zahájí jednání s Objednatelům ve výběrovém řízení.
Objednatel	Objednatel je subjekt (v případě této dokumentace se jedná o Dopravní podnik hl. m. Prahy, a. s.), jenž připravuje a vyhlašuje zadávací řízení za účelem transparentního výběru poskytovatele v tomto dokumentu definovaných služeb, kterých je Objednatel uživatelem.
ITSM/ServiceDesk (SD)	ITSM/ServiceDesk Poskytovatele slouží pro příjem hlášení o provozních incidentech, dále k nahlášení vad a konečně k přijímání požadavků na poskytnutí informací a konzultací. Slouží pro komunikaci s ServiceDeskem Objednatel a pro komunikaci s původci hlášení a žádostí o informace. 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. ITSM/ServiceDesk Poskytovatele je měřícím bodem pro vyhodnocování SLA
IDE	Integrované vývojové prostředí (zkratka z anglického Integrated Development Environment)
SLA	(service-level agreement) je termín, který označuje smlouvu o úrovni poskytovaných služeb sjednanou mezi Poskytovatelem a Objednatelům.
NDA	(non-disclosure agreement) neboli dohoda o mlčenlivosti mezi Poskytovatelem a Objednatelům, ve které se strany zavazují chránit důvěrné informace druhé strany a nezneužít je pro svůj prospěch. Slouží pro ochranu citlivých informací (obchodních, marketingových či strategických plánů, výrobních a technologických postupů, know-how atp.), u kterých si nositel těchto informací nepřeje, aby byly sdělovány veřejnosti.

2. Záměry Objednatele – budoucí stav

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

3. Podmínky poskytování a převzetí služeb před plněním

3.1 Podmínky převzetí programového vybavení IS PDOS před zahájením plnění služeb

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel převzal programové vybavení IS PDOS 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 IS PDOS a k jeho provozování v prostředí DPP.
2. Objednatel poskytne Poskytovateli technickou dokumentaci k ServisDesku Objednatele potřebnou pro provedení integrace s HelpDeskem Poskytovatele.
3. Objednatel předá Poskytovateli následující dokumenty, kterými upřesňuje rozsah plnění služeb:
 - a. Seznam modulů a funkcionalit IS PDOS, které mají být sledovány v rámci Monitoringu IS PDOS
 - b. Požadavky na monitorování provozních událostí a stavu aplikačního programového vybavení IS PDOS
 - c. Požadavky na profylaxi programového vybavení IS PDOS, příslušných databází a dalších souvisejících částí IS PDOS

Poskytovatel se seznámí s poskytnutou dokumentací a s předanými požadavky. Zpracuje plán převzetí programového vybavení IS PDOS 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 4.

3.2 Poskytnutí zdrojového kódu k aplikačnímu programovému vybavení IS PDOS

Objednatel poskytne Poskytovateli zdrojové kódy k aplikačnímu programovému vybavení IS PDOS nejpozději 2. kalendářní den po nabití účinnosti smlouvy.

3.3 Zajištění úložiště pro sdílení dokumentu, repositáře pro sdílení architektonických návrhů a repositáře pro sdílení zdrojových kódů

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

3.4 Poskytování činností projektové podpory a administrace k IS PDOS

Poskytovatel zajistí projektové činnosti spojené s tvorbou analýz a dokumentací. Poskytovatel dále zajistí administraci celého IS PDOS, a to jak z pohledu technického, tak z pohledu dokumentačního, což zahrnuje také tvorbu a aktualizaci dokumentací k IS PDOS.

4. Předmět služeb dodávaných v rámci veřejné zakázky a 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 a budoucí Smlouvy.

4.1 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.

4.2 Předmět dodávaných služeb

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

- 1. Paušální služby** – zajištění podpory programového vybavení IS PDOS zahrnující následující dílčí služby:
 - a) Zajištění provozu AzureDevops/ITSM/ServiceDesku Poskytovatele a jeho integrace se ServiceDeskem Objednatele.
 - b) Zajištění odstraňování vad a řešení incidentů vzniklých při provozu programového vybavení IS PDOS.
 - c) Zajištění řádné součinnosti v případě selhání provozovaných služeb IS PDOS a v případě vzniku provozních incidentů.
 - d) Znalostní podpora při parametrizaci, správě a administraci programového vybavení IS PDOS a přístupových oprávnění pro přístup do databází používaných programovým vybavením IS PDOS.
 - e) Poskytování informací, konzultací a aktualizace dokumentace (dokumentací) programového vybavení IS PDOS.

2. **Služby na objednávku** – požadavky na zajištění vývoje, rozvoje a další dílčí služby:
- a) Provádění provozních úprav programového vybavení IS PDOS a úprav dle změn TARIF PID na žádost Objednatele.
 - b) Provádění analýz požadavků Objednatele na rozvoj IS PDOS plánovaný k realizaci příslušným projektem/v rámci příslušné rozvojové úlohy.
 - c) Vývoj a implementace řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy podle požadavků Objednatele.
 - d) Uvedení nově vyvinutých řešení a poskytnutí licence k jejich užívání zahrnutých do příslušného projektu/úlohy uvedených do produktivního provozu.
 - e) Znalostní podpora při ukončování životního cyklu vyvinutých a zprovozněných řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy a jeho nahrazování řešením jiným.
 - f) Provádění konzultací a školení uživatelů a administrátorů programového vybavení IS PDOS na žádost Objednatele.
 - g) Provádění profylaxe programového vybavení IS PDOS, příslušných databází IS PDOS a dalších souvisejících součástí celého IS PDOS, včetně serverové infrastruktury IS PDOS, provádění činností spojených s kontrolou celého IS PDOS a s návrhem řešení výkonnostních problémů IS PDOS.

5. Paušální služby – požadavky na službu zajištění podpory programového vybavení IS PDOS

V tomto článku jsou uvedeny popisy Paušálních služeb programového vybavení IS PDOS uvedených v článku 4.2, bod 1. písm. a) – f).

5.1 Dílčí služba (čl. 4.2, bod 1. písm. a) – Zajištění provozu ServiceDesku Poskytovatele a jeho integrace s SD Objednatele. (Označení služby je „SD“)

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Zajištění provozu ServiceDesku Poskytovatele	<p>Poskytovatel v rámci plnění zakázky zajišťuje provoz ServiceDesku, který je propojen s funkcemi a procesy ServiceDesku Objednatele. Minimální úroveň propojení je:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oboustranná výměna strukturovaných zpráv pomocí funkcí API obou ServiceDesků 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>ServiceDesk Poskytovatele slouží pro příjem hlášení o provozních incidentech, dále k nahlášení vad a konečně k přijímání požadavků na poskytnutí informací a konzultací.</p> <p>ServiceDesk Poskytovatele slouží pro komunikaci s ServiceDeskem Objednatele a pro komunikaci s původci hlášení a žádostí o informace.</p> <p>ServiceDesk 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 ServiceDesku, která je podkladem pro vyhodnocení kvality služeb a k případnému stanovení smluvních sankcí za nedodržení SLA stanovených pro zajištění provozu ServiceDesku Poskytovatele.</p> <p>Zprávy, hlášení a žádosti o informace jsou určeny pro druhou úroveň podpory.</p>
Zajištění integrace se ServiceDeskem Objednatele	<p>Poskytovatel v rámci plnění zakázky zajistí v součinnosti s Objednatelem nastavení komunikačního kanálu mezi ServiceDeskem Poskytovatele a ServiceDeskem Objednatele. Při tom nastaví správný formát strukturovaných zpráv použitých při výměně informací. K tomu využije funkce API obou ServiceDesků.</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 ServiceDesku Poskytovatele	<p>ServiceDesk Poskytovatele musí přijímat zprávy, hlášení a žádosti o informace týkající se všech aplikací, tvořících IS PDOS.</p> <p>Měsíční zpráva o provozu ServiceDesku 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 ServiceDesku Poskytovatele v období, za které je zpráva podávána. 4. Informace o neplánovaných výpadcích vedoucích k nedostupnosti ServiceDesku Poskytovatele, v období, za které je zpráva podávána. Součástí informace je datum a čas, kdy byl výpadek identifikován a datum a čas, kdy byl ServiceDesk znovu zpřístupněn. 5. Informace o plánovaných odstávkách v následujícím měsíci.

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

5.2 Dílčí služba (čl. 4.2, bod 1. písm. b) – Zajištění odstraňování vad a řešení incidentů vzniklých při provozu programového vybavení IS PDOS (Označení služby je „SŘP“)

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů
Předání a převzetí zprávy s hlášením vady nebo provozního incidentu.	ServiceDesk Objednatele předá na ServiceDesk Poskytovatele zprávu s hlášením vady nebo provozního incidentu. Obsah zprávy je uveden dále. ServiceDesk Poskytovatele je povinen přijmout hlášení a reagovat na něj ve stanovených lhůtách uvedených v SLA a dále následujícím způsobem. 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 ServiceDesk 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 incident, informuje o tom zprávou ServiceDesk Objednatele a další řešení ukončí.
Provedení odstranění vady nebo provozního problému	Poskytovatel ve spolupráci s technickým personálem Objednatele provede odstranění vady nebo provozního problému. O ukončení prací na odstranění vady, respektive provozního problému informuje zprávou ServiceDesk Objednatele. Pokud se Poskytovateli nepodaří vadu, respektive provozní problém odstranit v termínech uvedených v SLA a 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. ServiceDesk Poskytovatele informuje zprávou ServiceDesk Objednatele o postoupení řešení do dalšího kroku, respektive o ukončení řešení vady, respektive provozního problému.
Ověření odstranění vady, respektive provozního problému	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 ověřením, že se stejnou vadu, respektive provozní problém nepodařilo odstranit z důvodů na straně Poskytovatele, má se za to, že vada, respektive provozní problém jsou neodstranitelné a budou uplatněny sankce stanovené ve smlouvě. ServiceDesk Poskytovatele informuje zprávou ServiceDesk Objednatele o výsledku ověření odstranění vady, respektive provozního problému.
Úprava/aktualizace dokumentace po odstranění vady, respektive provozního problému	Poskytovatel provede aktualizaci administrátorské, provozní, uživatelské dokumentace a dokumentace skutečného provedení v návaznosti na provedené odstranění vady. Aktualizovanou dokumentaci předá Objednateli.

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 zprávy s hlášením vady nebo provozního incidentu.	Hlášení s popisem vady, respektive provozního incidentu obsahuje: 1. Datum, čas hlášení 2. Odpovědnou osobu, která hlášení podává 3. Identifikaci části aplikačního vybavení IS PDOS, kde se vada, respektive provozní incident projevuje

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	<p>4. Popis projevů vady, respektive provozního incidentu případně podmínek, kdy se vada, respektive provozní incident projevuje</p> <p>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).</p>
Provedení odstranění vady nebo provozního problému	Vada, respektive provozní problém budou odstraněny v testovacím/integračním i produkčním prostředí.
Ověření odstranění vady, respektive provozního problému	<p>Ověřeno je odstranění všech projevů vady, respektive provozního incidentu, a to v testovacím a produkčním prostředí. Zápis o stavu odstranění vady, respektive provozního problému obsahuje:</p> <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, respektive provozního problému	Poskytovatel zpracuje aktualizovanou administrátorskou, provozní, uživatelskou dokumentaci a dokumentaci skutečného provedení pro všechny části aplikačního programového vybavení IS PDOS, kterých se odstraněná vada, respektive provozní problém týkaly.

5.3 Dílčí služba (čl. 4.2, bod 1. písm. c) – Zajištění řádné součinnosti v případě selhání provozovaných služeb IS PDOS a v případě vzniku provozních incidentů

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů
Předání a převzetí požadavku Objednatele na monitorování provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení IS PDOS	<p>Objednatel zadá písemně Poskytovateli požadavky na sledování provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení IS PDOS. Poskytovatel převezme požadavky a neprodleně zahájí sledování.</p> <p>Požadavky na sledování provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení IS PDOS může Objednatel průběžně aktualizovat. Vždy je musí předat Poskytovateli v písemné podobě a Poskytovatel je musí převzít.</p>
Průběžné sledování stavu provozních událostí a stavů pomocí administrátorských nástrojů s cílem identifikovat mezní stavy nebo provozní incidenty	Poskytovatel pomocí administrátorských nástrojů provádí sledování provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení IS PDOS. Poskytovatel si vyžádá od Objednatele další podklady z monitorovacích systémů objednatel, pokud je potřeba k identifikaci, nebo vyhodnocení.
V případě zjištění provozního incidentu nebo mezního stavu vyrozumění Objednatele	V případě zjištění provozního incidentu nebo mezního stavu Poskytovatel zajistí vyrozumění Objednatele zasláním hlášení na ServiceDesk Objednatele a neprodleně zahájí jejich řešení (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 IS PDOS.
Ověření, že provozní problém byl odstraněn nebo překonán, respektive	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 IS PDOS.

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů
že došlo k zamezení překročení mezních hodnot	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 IS PDOS. Výsledek ověření zašle Poskytovatel v hlášení na ServiceDesk Objednatele.
Předání a převzetí požadavku Objednatele na ukončení sledování provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení IS PDOS	Objednatel může vydat požadavek na ukončení monitoringu některých provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení IS PDOS. Provede to předáním písemného požadavku Poskytovateli, který tento požadavek převezme a monitoring příslušných provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení IS PDOS pokynů Objednatele ukončí. O ukončení monitoringu příslušných provozních událostí a stavů aplikačního programového vybavení IS PDOS informuje Objednatele hlášením na ServiceDesk 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 IS PDOS	Objednatel stanovuje provozní události a stavy aplikačního programového vybavení IS PDOS, 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 jakém modulu IS PDOS má být událost/stav monitorována/n 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 IS PDOS pomocí administrátorských nástrojů a zjištěné provozní incidenty a mezní stavy průběžně zaznamenává do provozního logu. V případě vyžádání dat od Objednatele bude požadavek obsahovat minimálně: <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikaci provozní události, nebo incident 2. Cílové položky k dohledání 3. Vymezení časového období k analýze 4. Popis očekávaných zdrojů
V případě zjištění provozního incidentu nebo mezního stavu vyzoomění Objednatele	V případě každého zjištění provozního incidentu nebo mezního stavu Poskytovatel vyzoomění Objednatele zasláním hlášení na ServiceDesk. Do hlášení jsou zaznamenány následující údaje: <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.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
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 IS PDOS. 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 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 IS PDOS 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"> 1. Název provedeného úkonu/kroku 2. Datum a čas zahájení příslušného úkonu/kroku 3. Datum a čas ukončení příslušného úkonu/kroku 4. Výsledek po provedení příslušného úkonu/kroku 5. 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 ServiceDesk Objednatele. Hlášení obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikaci provozního problému, který byl odstraněn, respektive mezního stavu, který byl překonán 2. 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 IS PDOS	<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"> 1. Název provozní události a stavu, jejichž monitoring má být ukončen 2. Datum a čas ukončení monitoringu. <p>Hlášení o ukončení monitoringu provozní události a stavu obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název provozní události a stavu, jejichž monitoring byl ukončeno 2. Datum a čas ukončení monitorování.

5.4 Dílčí služba (čl. 4.2, bod 1. písm. d) – Znalostní podpora při parametrizaci, správě a administraci programového vybavení IS PDOS a přístupových oprávnění pro přístup do databází používaných programovým vybavením IS PDOS.

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů
Předání a převzetí požadavků na znalostní podporu/odborné konzultace při správě a administraci přístupových oprávnění	<p>ServiceDesk Objednatele předá na ServiceDesk Poskytovatele zprávu s požadavkem na znalostní podporu/odborné konzultace při správě a parametrizaci programového vybavení a úložišť IS PDOS.</p> <p>Obsah zprávy je uveden dále. ServiceDesk 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</p>

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	přístupem, ale vždy po domluvě s technickým personálem Objednatele. V termínech stanovených dále potvrdí Objednateli odesláním zprávy na ServiceDesk Objednatele převzetí požadavku.
Poskytnutí znalostní podpory/odborné konzultace při správě a administraci přístupových oprávnění	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 ServiceDesk Objednatele s informací o zaslání dokumentu na příslušnou e-mailovou adresu, případně dokument připojí jako elektronickou přílohu zprávy na ServiceDesk Objednatele (pokud to nastavený kanál výměny informací mezi ServiceDesky umožňuje).

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 konzultace při správě a administraci přístupových oprávnění	Požadavek obsahuje: <ol style="list-style-type: none"> 1. Datum, čas předání požadavku 2. Odpovědnou osobu, která požadavek podává 3. Identifikaci části aplikačního vybavení IS PDOS, 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	Dokument, který bude obsahovat požadované odpovědi, odborná stanoviska, respektive návody/odborné rady pro správu a administraci přístupových oprávnění bude mít následující obsah: <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.

5.5 Dílčí služba (čl. 4.2, bod 1. písm. e

5.6) – Poskytování informací, konzultací a aktualizace dokumentace (dokumentací) programového vybavení IS PDOS na vyžádání Objednatele

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání a převzetí požadavků na poskytnutí informací a konzultací	ServiceDesk Objednatele předá na ServiceDesk Poskytovatele zprávu s požadavkem na poskytnutí informací a informací. Obsah zprávy je uveden dále. ServiceDesk Poskytovatele je povinen přijmout požadavek a reagovat na něj ve stanovených lhůtách uvedených dále následujícím způsobem. 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

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	stanovených dále potvrdí Objednateli odesláním zprávy na ServiceDesk Objednatele převzetí požadavku.
Poskytnutí informací a konzultací	Poskytovatel zpracuje dokument obsahující požadované informace, respektive odborná stanoviska/vyjádření. Tento dokument zašle na e-mailovou adresu uvedenou v požadavku. Současně zašle zprávu na ServiceDesk Objednatele s informací o zaslání dokumentu na příslušnou e-mailovou adresu, případně dokument připojí jako elektronickou přílohu zprávy na ServiceDesk Objednatele (pokud to nastavený kanál výměny informací mezi ServiceDesky umožňuje).

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	Požadavek obsahuje: <ol style="list-style-type: none"> 1. Datum, čas předání požadavku 2. Odpovědnou osobu, která požadavek podává 3. Identifikaci části aplikačního vybavení IS PDOS, 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	Dokument, který bude obsahovat požadované informace, respektive odborná stanoviska/vyjádření bude mít následující obsah: <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.

6. Služby na objednávku – požadavky na zajištění vývoje, rozvoje a další dílčí služby IS PDOS

V tomto článku jsou uvedeny popisy Služeb na objednávku programového vybavení IS PDOS uvedených v článku 4.2, bod 2. písm. a) – i).

Služby zde uvedené sestávají např. z analýzy nových funkcionalit IS PDOS, vývoji nových funkcionalit IS PDOS, licencí, rozšiřujících modulů nebo jiných softwarových produktů pro aplikaci nebo platformu. Poskytovatel je povinen zapracovat veškeré změny do příslušných typů dokumentací. Při stanovení výše dané ceny bude Poskytovatel vycházet z toho, že:

(a) daná cena je stanovena jako jednotná cena bez ohledu na to, jakým členem realizačního týmu uvedeným v kvalifikačních předpokladech bude daná služba poskytována (Objednatel bude v daném případě vycházet z toho, že všechny pozice nutné pro rozvoj IS PDOS jsou zařaditelné pod některou z pozic uvedených v kvalifikačních předpokladech, tj. cena pro všechny tyto pozice bude stanovena ve shodné výši), tj. cena za jeden člověkodenní den.

Vývoj a rozvoj programového vybavení IS PDOS bude organizován Objednatel tak, že bude definovat jednotlivé rozvojové projekty/úlohy a k jejich provedení bude využívat následujících dílčích služeb Poskytovatele:

6.1 Dílčí služba (čl. 4.2, bod 2. písm. a) – Provádění provozních úprav programového vybavení systému PDOS a úprav dle změn TARIF PID na žádost Objednatele

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů
Sledování požadavků na drobné změny a úpravy programového vybavení IS PDOS	Objednatel sleduje a vyhodnocuje požadavky na provozní změny a úpravy programového vybavení IS PDOS a agreguje je do seznamu nevyřízených požadavků. Na jednáních společného týmu posoudí, zda je nutné aktuálně vyvolat požadavek na provedení změn v programovém vybavení IS PDOS, kterými bude vyřešena část nebo všechny nashromážděné požadavky. Pokud ano, tak Objednatel připraví Zadání na provedení změn v programovém vybavení IS PDOS, které reagují na nakumulované požadavky provozní změny a úpravy IS PDOS.
Převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení IS PDOS vyvolaných nakumulovanými požadavky na drobné změny a úpravy IS PDOS	Podkladem pro převzetí požadavků je Zadání na provedení změn v programovém vybavení IS PDOS, které reagují na nakumulované požadavky na provozní změny a úpravy IS PDOS, 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. Pokud některá změna splní kritéria pro Rozvoj bude ze seznamu změn vyřazena. Po projednání a schválení kalkulace a dalších podmínek realizace změn bude zahájeno na pokyn Objednatele plánování a provedení změn v programovém vybavení IS PDOS.
Analýza zadání na provedení změn v programovém vybavení IS PDOS vyvolaných nakumulovanými požadavky na drobné změny a úpravy IS PDOS	Poskytovatel 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. Poskytovatele zpracuje a s Objednatel 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 IS PDOS	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 IS PDOS 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 Objednatel. 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 IS PDOS	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 IS PDOS. Tato specifikace se stane podkladem pro úpravy dokumentace skutečného provedení. Náležitosti dokumentu detailní specifikaci provedení změn v programovém vybavení IS PDOS jsou uvedeny dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Provedení testování změn v programovém vybavení IS PDOS v testovacím/integračním prostředí	Poskytovatel v součinnosti s Objednatel implementuje změny v testovacím/integračním prostředí Objednatele a v souladu s implementačním plánem. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatel. 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 IS PDOS. Výsledky testování zaznamená do protokolu o průběhu a výsledcích testování. V případě výskytu chyb, které brání uvedení do produktivního provozu je

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů
	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 IS PDOS 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 IS PDOS 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 se zdrojovými kódy a vývojovými balíčky zprovozněné produkční verze programového vybavení IS PDOS po provedených změnách.
Ověření funkcionality po implementaci změny v programovém vybavení IS PDOS v produkčním prostředí a uvedení změny do produktivního provozu.	Poskytovatel společně s metodickými útvary Objednatele provede v produkčním prostředí ověření funkčnosti programového vybavení po provedených změnách. O průběhu a výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení IS PDOS v produkčním prostředí je proveden zápis. V případě, že programové vybavení IS PDOS 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 IS PDOS 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 IS PDOS 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 drobné změny a úpravy programového vybavení IS PDOS	Do seznamu nevyřízených požadavků jsou průběžně vkládány všechny požadavky na změny programového vybavení IS PDOS. Jednání společného týmu Objednatele a Poskytovatele budou probíhat v pravidelných intervalech (např. jednou měsíčně). Na tomto jednání je s Poskytovatelem projednáván vždy aktualizovaný seznam požadavků na změny. Zadání na provedení změn v programovém vybavení IS PDOS, které reagují na nakumulované požadavky na provozní změny a úpravy IS PDOS má následující obsah: <ol style="list-style-type: none"> Pořadové číslo a datum vydání zadání změn v programovém vybavení IS PDOS Popis všech požadavků na úpravy/změny zahrnutých do zadání Termín pro předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení změn Termín na provedení změn.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení IS PDOS vyvolaných nakumulovanými požadavky na drobné změny a úpravy IS PDOS	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. Výsledkem projednání je schválení kalkulace a dalších podmínek provedení změn.
Analýza zadání na provedení změn v programovém vybavení IS PDOS vyvolaných nakumulovanými požadavky na drobné změny a úpravy IS PDOS	Objednatel v pokynu pro zahájení analýzy požadavků na provedení změn stanoví termín předání výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení. Poskytovatel provede analýzu všech Objednatелеm předaných a Poskytovatelem přijatých požadavků na změny. Dokument Výsledky analýzy požadavků na provedení změn a návrh na jejich provedení má tyto náležitosti: <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 IS PDOS	Součástí implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení IS PDOS jsou: <ol style="list-style-type: none"> 1. Specifikace všech schválených úprav a změn programového vybavení IS PDOS 2. Specifikace všech činností prováděných v rámci implementace změn programového vybavení IS PDOS 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 IS PDOS 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 IS PDOS	Poskytovatel zpracuje detailní návrh provedení změn v programovém vybavení IS PDOS, který bude obsahovat: <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 (případy užití (UC), 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 IS PDOS v testovacím/integračním prostředí	Provedeny budou všechny testy uvedené v příslušné části dokumentu Detailní návrh provedení změn v programovém vybavení IS PDOS. Výsledky testování jsou zaznamenány do protokolu o průběhu a výsledcích testování, který obsahuje: <ol style="list-style-type: none"> 1. identifikaci provedení testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace řešení 2. dobu, kdy byl test proveden 3. jména účastníků testování 4. výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedení testu 5. v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Aktualizace dokumentace skutečného provedení	Poskytovatel zpracuje úpravy Dokumentaci skutečného provedení ve všech částech, které jsou nějak dotčeny provedenými změnami programového vybavení IS PDOS. Poskytovatel upraví provozní a uživatelské příručky, tak aby zohledňovaly všechny prováděné změny programového vybavení IS PDOS.
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 IS PDOS po provedených změnách.
Akceptace změn v programovém vybavení IS PDOS 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 IS PDOS. 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 IS PDOS 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 IS PDOS v produkčním prostředí	Poskytovatel provede implementaci změn v rozsahu stanoveném ve schválené Detailní specifikaci provedení změn programového vybavení IS PDOS, v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení IS PDOS 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 IS PDOS v produkčním prostředí a uvedení změny do produktivního provozu.	Ověřována je funkcionality stanovená v detailní specifikaci provedení změn programového vybavení IS PDOS a v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení IS PDOS. Výstupem ověření je zpráva o průběhu a výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení IS PDOS po provedených změnách v produkčním prostředí, která obsahuje pro každý testovací případ: <ol style="list-style-type: none"> 1. identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení IS PDOS 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.

Díličí 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 IS PDOS	Následující pracovní den po převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení IS PDOS.
Předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení změn v programovém vybavení	V termínu stanoveném v zadání na provedení změn v programovém vybavení IS PDOS
Zahájení prací na analýze zadání na provedení změn v programovém vybavení IS PDOS	Následující pracovní den po vydání pokynu Objednatele k zahájení plánování a provedení změn v programovém vybavení IS PDOS.
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 IS PDOS.
Zahájení prací na zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení IS PDOS	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 IS PDOS.
Termín ukončení implementace změn ve vývojovém prostředí	Termín ukončení je dán délkou trvání této fáze stanovenou v Implementačním plánu provedení změn programového vybavení IS PDOS.
Zahájení prací na zpracování detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení IS PDOS	Následující pracovní den po ukončení implementace změn ve vývojovém prostředí.
Termín zahájení provedení změn v programovém vybavení IS PDOS a jejich testování v testovacím/integračním prostředí	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení IS PDOS.
Termín ukončení testování provedených změn v programovém vybavení IS PDOS v testovacím/integračním prostředí	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení IS PDOS.
Termín provedení aktualizace dokumentace skutečného provedení	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení IS PDOS.
Termín provedení zaškolení obsluhy a uživatelů	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení IS PDOS.
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.

6.2 Dílčí služba (čl. 4.2, bod 2. písm. b) – Provádění analýz požadavků Objednatele na rozvoj IS PDOS plánovaný k realizaci příslušným projektem/v rámci příslušné rozvojové úlohy (Označení služby je „APR“)

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů
Převzetí požadavků	Objednatel zpracuje požadavky na rozvoj IS plánovaný k realizaci příslušným projektem/příslušnou rozvojovou úlohou. Požadavky ve formě zadání rozvojového projektu/úlohy, doručí Poskytovateli společně s výzvou ke zpracování kalkulace ceny dílčích služeb, které bude nutné čerpat v průběhu realizace příslušného projektu/úlohy. 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 projektu/úlohy bude zahájeno na pokyn Objednatele plnění dílčích služeb.
Analýza požadavků	Poskytovatel zahájí analýzu požadavků na základě pokynu Objednatele. V průběhu analýzy bude Objednatel poskytovat součinnost při upřesňování zadání ve formě konzultací, předávání dokumentace a dalších nezbytných podkladů. Poskytovatele zpracuje a se Objednatelem projedná dokument Výsledky analýzy požadavku, který má náležitosti uvedené dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Návrh řešení	Poskytovatel provede konceptuální návrh řešení a detailní návrh řešení požadavků na řešení. Výsledky zpracuje do dvou dokumentu. <ol style="list-style-type: none"> 1. Konceptuální návrh architektury řešení, jehož obsahem je stanoven dále. 2. Detailní návrh architektury řešení, jehož obsahem je stanoven dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tyto dokumenty schválí. Architektonické návrhy budou zpracovány v souladu s doporučeními pracovního rámce (např. TOGAF v modelovacím jazyku Archimate 3.0) a pomocí nástroje pro modelování architektury informačních systémů. Výsledný repositář obsahující příslušné architektonické modely bude předán Objednateli, který ho uloží do sdíleného repositáře architektonických modelů.

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Zpracování implementačního plánu	Na základě schváleného návrhu řešení bude zpracován implementační plán včetně harmonogramu realizace. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.

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
Převzetí požadavků	<p>Podkladem pro převzetí požadavků je zadání rozvojového projektu/úlohy zpracované Objednatelem. Které má následující obsah:</p> <ol style="list-style-type: none"> Motivace pro plánovaný/nou přírůstek/změnu programového vybavení IS Vize projektem plánovaného/né přírůstku/změny programového vybavení IS <ol style="list-style-type: none"> Vize užívání Vize zavedení Vize provozování Vize dalšího rozvoje. Cíle projektu/úlohy Hlavní milníky projektu/úlohy Rámcový rozpočet (plánované odhady nákladů) Termín zpracování kalkulace a dalších podmínek realizace projektu/úlohy. <p>Poskytovatel zpracuje kalkulaci ceny dílčích služeb, které bude nutné čerpat v průběhu realizace příslušného projektu/úlohy, ve které uvede specifikaci všech činností, které bude zajišťovat při realizaci projektu/úlohy, včetně výstupů, stanoví rámcový harmonogram provedení těchto činností (další podmínky realizace projektu/úlohy) a stanoví cenu za poskytování všech dílčích služeb. Poskytovatel je povinen v kalkulaci a dalších podmínkách realizace projektu/úlohy uvést, zda dodá řešení, které splní všechny zadané požadavky, nebo které části požadavků není schopen řešit a následně dodat. Výsledkem projednání je schválení kalkulace a dalších podmínek realizace projektu/úlohy, které jsou podkladem pro vydání pokynu Objednatele k plnění dílčích služeb v rámci příslušného/né projektu/úlohy.</p>
Analýza požadavků	<p>Poskytovatel provede analýzu všech Objednatelem předaných požadavků na řešení, respektive všech, které ve schválené kalkulaci a dalších podmínkách realizace projektu/úlohy označil jako řešitelné. Výstupem analýzy bude dokument Výsledky analýzy požadavků na řešení, který má tyto náležitosti:</p> <ol style="list-style-type: none"> specifikace funkčních požadavků specifikace požadavků na užití a rozsah užití (licenci) specifikace požadavků na kapacitu a výkon specifikace požadavků na bezpečnost specifikace požadavků na rozhraní a interoperabilitu s ostatními částmi IS specifikace požadavků na umístění specifikace systémových požadavků (HW, základní SW, aplikační platformy apod.) specifikace požadavků na přípravu a migraci dat, specifikace požadavků na verifikaci a validaci řešení.
Návrh řešení	<p>Architektonický návrh řešení bude rozdělen do dvou dokumentů:</p> <ol style="list-style-type: none"> Konceptuální návrh architektury řešení, jehož obsahem je: <ol style="list-style-type: none"> architektonický model a popis základních architektonických komponent tvořících řešení a zdůvodnění jejich účelu a funkcí v navrhovaném řešení, celkový architektonický návrh řešení - včetně znázornění a popisu vazeb mezi hlavními architektonickými komponentami řešení architektonický model umístění architektonických komponent s vysvětlujícím popisem prokázání, že navrhovaná architektura řešení je schopná splnit všechny požadavky, respektive odůvodnění, které požadavky nebudou řešením splněny v plném rozsahu. Detailní návrh architektury řešení, jehož obsahem je: <ol style="list-style-type: none"> Detailní architektonický model a popis základních komponent tvořících řešení (data, aplikační moduly a funkce, rozhraní, potřebná

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	<p>technická infrastruktura, poskytované služby, využívané služby) a detailní model a popis jejich vzájemného propojení/provázání</p> <p>b. Detailní architektonický model a popis vstupních a výstupních dat (včetně datového modelu použitého pro jejich uložení a zpracování)</p> <p>c. Detailní architektonický model a popis konfigurace provozního prostředí, kde bude řešení provozováno (konfigurace aplikační platformy, konfigurace integrační platformy, konfigurace základního programového vybavení a technické infrastruktury)</p> <p>d. Detailní návrh případné migrace dat (příprava dat, postup migrace dat, ověření migrace dat)</p> <p>e. Návrh způsobu provedení verifikace a validace navrženého a implementovaného řešení (testovací scénáře, způsob a podmínky jejich provedení).</p>
Zpracování implementačního plánu	<p>Součástí implementačního plánu jsou:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. specifikace všech dodávaných částí řešení 2. specifikace všech činností prováděných v rámci implementace řešení včetně činností verifikace a validace a případné přípravy a migrace dat 3. specifikace návazností plánovaných činností implementace, 4. specifikace podmínek provedení implementace 5. detailní časový plán provedení implementace.

Služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Zahájení prací na kalkulaci a dalších podmínkách realizace projektu/úlohy	Následující pracovní den po převzetí zadání rozvojového projektu/úlohy.
Termín zpracování kalkulace a dalších podmínek realizace projektu/úlohy	Tento termín bude stanoven v zadání rozvojového projektu/úlohy.
Zahájení prací na analýze požadavků	Následující pracovní den po vydání pokynu Objednatele k plnění dílčích služeb v rámci příslušného/né projektu/úlohy.
Zahájení prací na návrhu řešení	Následující pracovní den po schválení dokumentu Výsledky analýzy požadavků na řešení, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Zahájení prací na zpracování implementačního plánu	Následující pracovní den po schválení dokumentu Detailní návrh řešení požadavku na řešení, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.

6.3 Dílčí služba (čl. 4.2, bod 2. písm. c) – Vývoj a implementace řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy podle požadavků Objednatele. (Označení služby je „IVP“)

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů
Provedení implementace ve vývojovém prostředí	<p>Poskytovatel vyjde ze schváleného detailního návrhu řešení a provede implementaci prototypu ve svém vývojovém prostředí. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní se Objednatelem.</p> <p>Vývoj provádí pomocí IDE a průběžný a konečný stav zdrojových kódů a vývojových balíčků ukládá do repositáře IDE. Po ukončení vývoje prototypu oznámí Objednateli připravenost zahájit implementaci řešení u Objednatele.</p>
Zpracování detailní specifikace řešení	<p>Poskytovatel vyjde ze schváleného detailního návrhu architektury řešení, který doplní o konkrétní implementační detaily a nastavení, které identifikoval při implementaci ve vývojovém prostředí, a zpracuje dokument Detailní specifikace řešení. Tato specifikace se stane podkladem pro dokumentaci skutečného provedení. Náležitosti dokumentu detailní specifikaci řešení jsou</p>

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů
	uvedeny dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Provedení testování v testovacím/integračním prostředí	Poskytovatel v součinnosti se Objednatelem implementuje řešení v testovacím/integračním prostředí Objednatele a v souladu s implementačním plánem. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní se Objednatelem. V testovacím/integračním prostředí provede Poskytovatel za účasti metodických útvarů Objednatele úplnou sadu verifikačních a validačních testů specifikovaných v dokumentu Detailní návrh architektury řešení. Výsledky testování zaznamená do protokolu o průběhu a výsledcích testování. V případě výskytu chyb, které brání uvedení do produktivního provozu je řešení požadavků vráceno do stádia provedení implementace ve vývojovém prostředí (1. činnost). V případě, že se testováním zjistí, že požadavky na řešení nebyly správně stanoveny nebo, že vznikly požadavky nové, které je třeba zpracovat, tak je řešení vráceno do stádia analýza požadavků na řešení (3. činnost).
Zpracování dokumentace skutečného provedení	Poskytovatel vyjde z dokumentu Detailní specifikace řešení a zpracuje Dokumentaci skutečného provedení řešení. Dále vytvoří provozní a uživatelské dokumentace k dodávanému řešení. Náležitosti dokumentace skutečného provedení řešení a také náležitosti provozní a uživatelské příručky jsou uvedeny dále. Objednatel společně s Poskytovatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tyto dokumenty schválí.
Zaškolení obsluhy	Poskytovatel provede přípravu školicích materiálů a školení uživatelů ve školicím/testovacím prostředí, seznámení s vlastnostmi a obsluhou vyvinutého řešení na základě uživatelské dokumentace.
Akceptace a schválení pro uvedení do provozu	Na základě výsledků verifikačních a validačních testů a zaškolení obsluhy je provedena akceptace řešení a schválení pro jeho uvedení do produkčního provozu. Akceptace a schválení jsou provedeny potvrzením protokolu, jeho náležitosti jsou uvedeny dále.

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
Provedení implementace ve vývojovém prostředí	Poskytovatel provede implementaci prototypu schváleného návrhu řešení ve svém vývojovém prostředí, a to v takovém rozsahu, aby prototyp mohl použít pro identifikaci implementačních detailů a pro sestavení detailní specifikace a také jako ověřený vzor při implementaci řešení v testovacím/integračním prostředí u Objednatele.
Zpracování detailní specifikace řešení	Poskytovatel zpracuje detailní specifikaci řešení. Detailní specifikace řešení bude obsahovat: <ol style="list-style-type: none"> 1. Detailní popis konfigurace základních architektonických komponent tvořících řešení (data, aplikační moduly a funkce, rozhraní, potřebná technická infrastruktura, poskytované služby, využívané služby) a detailní popis konfigurace jejich vzájemného propojení/provázání 2. Detailní specifikace vstupních a výstupních dat (včetně datového modelu použitého pro jejich uložení a zpracování a včetně případných skriptů pro založení všech potřebných databázových objektů) 3. Detailní specifikace konfigurace provozního prostředí, kde bude řešení provozováno (konfigurace aplikační platformy, konfigurace integrační platformy, konfigurace základního programového vybavení a technické infrastruktury v testovacím/integračním a produkčním prostředí) 4. Detailní specifikace případné migrace dat (příprava dat, postup migrace dat, ověření migrace dat) 5. Detailní specifikace provedení verifikace a validace implementovaného řešení (testovací scénáře, způsob a podmínky jejich provedení, očekávané výsledky, kategorizace vad/chyb, požadavky na součinnosti při verifikaci a validaci).
Provedení testování v testovacím/integračním prostředí	Provedeny budou všechny testy uvedené v příslušné části dokumentu Detailní specifikace řešení. Výsledky testování jsou zaznamenány do protokolu o průběhu a výsledcích testování, který obsahuje: <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.
Zaškolení obsluhy	Zaškoleny budou všechny osoby, které stanoví Objednatel. Školící materiály musí pokrýt všechny úkony potřebné pro bezporuchové provozování a užívání dodávaného řešení.
Zpracování dokumentace skutečného provedení	<p>Poskytovatel zpracuje Dokumentaci skutečného provedení řešení, která bude obsahovat následující části:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Detailní popis konfigurace všech architektonických komponent tvořících řešení (data, aplikační moduly a funkce, rozhraní, potřebná technická infrastruktura, poskytované služby, využívané služby) a detailní popis konfigurace jejich vzájemného propojení/provázání 2. Detailní specifikace vstupních a výstupních dat (včetně datového modelu použitého pro jejich uložení a zpracování a včetně případných skriptů pro založení všech potřebných databázových objektů) 3. Detailní specifikace konfigurace provozního prostředí, kde je řešení provozováno (konfigurace aplikační platformy, konfigurace integrační platformy, konfigurace základního programového vybavení a technické infrastruktury v testovacím/integračním a produkčním prostředí). <p>Poskytovatel zpracuje provozní příručku k dodávanému řešení, která bude obsahovat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. popis všech provozních stavů a režimů dodávaného řešení, 2. popis všech úkonů, které musí provádět obsluha, která zajišťuje provoz dodávaného řešení, 3. popis všech konfiguračních parametrů, které ovlivňují provoz dodávaného řešení. <p>Poskytovatel zpracuje uživatelskou příručku k dodávanému řešení, která bude obsahovat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. popis všech uživatelských funkcí dodávaného řešení, 2. popis všech uživatelských úkonů/činností/postupů, které jsou v dodávaném řešení implementovány.
Akceptace a schválení pro uvedení do provozu	<p>Akceptováno a schvalováno k uvedení do provozu bude Poskytovatelem dodávané řešení, které odpovídá schválené detailní specifikaci řešení. 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 dodávaného řešení (název řešení) 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.

Služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Termín zahájení implementace řešení ve vývojovém prostředí	Následující pracovní den po schválení dokumentu Implementační plán, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Termín ukončení implementace řešení ve vývojovém prostředí	Termín ukončení je dán délkou trvání této fáze dodávky stanovenou v rámci příslušného/né projektu/úlohy.
Termín zahájení zpracování detailní specifikace řešení	Následující pracovní den po ukončení implementace ve vývojovém prostředí, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Termín zahájení provedení testování v testovacím/integračním prostředí	Následující pracovní den po schválení dokumentu detailní specifikace řešení, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Termín zahájení zaškolení obsluhy	Následující pracovní den po ukončení testování, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Termín zahájení zpracování dokumentace skutečného provedení	Následující pracovní den po ukončení testování, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Termín zahájení akceptace	Následující pracovní den po ukončení zaškolení obsluhy, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.

6.4 Dílčí služba (čl. 4.2, bod 2. písm. d) – Uvedení nově vyvinutých řešení a poskytnutí licence k jejich užívání zahrnutých do příslušného projektu/úlohy uvedených do produktivního provozu

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Provedení implementace v produkčním prostředí	Poskytovatel vyjde z dokumentu Dokumentace skutečného provedení řešení a provede implementaci v produkčním prostředí v souladu s implementačním plánem. Při tom zohlední poznatky získané při implementaci řešení v testovacím/integračním prostředí. Poskytovatel doplní dokumentaci skutečného provedení o další detaily, které zjistil při implementaci do produkčního prostředí. Součástí implementace je spolupráce s týmem, který pro Poskytovatele řeší provozní dohled, na začlenění implementovaného řešení do dohledového systému. Ukončení implementace řešení v produkčním prostředí oznámí Objednateli. Poskytovatel předá Objednateli konečný stav repositáře IDE se zdrojovými kódy a vývojovými balíčky zprovozněné produkční verze řešení.
Ověření funkcionality a uvedení do ověřovacího provozu v produkčním prostředí	Poskytovatel společně s metodickými útvary Objednatele provede ověření funkčnosti řešení v produkčním prostředí. O průběhu a výsledcích ověření funkčnosti řešení v produkčním prostředí je proveden zápis. V případě, že řešení nevykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu, schválí pověřený zástupce Objednatele uvedení řešení do ověřovacího provozu v produkčním prostředí. V případě, že řešení 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 řešení v produkčním prostředí. Poskytovatel je povinen chyby odstranit v termínech stanovených v dohodě o odstranění chyb/vad a provést se Objednatelem nové ověření funkcionality.
Ověřovací provoz v produkčním provozu	Poskytovatel poskytuje Objednateli v průběhu ověřovacího provozu zvýšenou podporu. Obsah a rozsah této podpory je specifikován dále. Délka ověřovacího provozu je stanovena v rámci příslušného/né projektu/úlohy. Poskytovatel vede o všech provozních událostech, které nastanou v průběhu ověřovacího provozu, podrobné záznamy, které na konci ověřovacího provozu předá Objednateli.
Vyhodnocení ověřovacího provozu a předání do produkčního provozu	Poskytovatel společně se Objednatelem provedou vyhodnocení ověřovacího provozu. Pokud o to Objednatel požádá, provede Poskytovatel úpravy provozní a uživatelské dokumentace, ve kterých zhodnotí poznatky získané v průběhu ověřovacího provozu. Upravenou verzi provozní a uživatelské dokumentace předá Poskytovatel Objednateli. O vyhodnocení ověřovacího provozu je proveden zápis, jehož součástí je potvrzení Poskytovatele, že předává řešení do produkčního provozu bez závad, a potvrzení Objednatele, že zahajuje produkční provoz dodaného řešení. V případě, že se v ověřovacím provozu vyskytnou vady/nedostatky, které brání produktivnímu provozování dodaného řešení, učiní Poskytovatel a Objednatel dohodu o odstranění vad/nedostatků, kterou uvedou v zápisu o vyhodnocení ověřovacího provozu. Poskytovatel je povinen vady/nedostatky odstranit v termínech stanovených v dohodě o odstranění vad/nedostatku a provést se Objednatelem nové ověření funkcionality.
Poskytnutí licence	Poskytovatel poskytne licenci k užívání vyvinutých řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy a uvedených do produktivního provozu formou licenčního ujednání, které se stane volnou přílohou smlouvy.

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
Provedení implementace v produkčním prostředí	Poskytovatel provede implementaci řešení v rozsahu stanoveném ve schválené Dokumentaci skutečného provedení řešení a v rozsahu stanoveném ve schváleném implementačním plánu. Výstupem je funkční řešení implementované v produkčním prostředí připravené k ověřování funkcionality. Dalším výstupem je aktualizovaná dokumentace skutečného provedení.
Ověření funkcionality a uvedení do ověřovacího provozu v produkčním prostředí	Ověřována je funkcionality stanovená v detailní specifikaci řešení. Výstupem ověření je zpráva o průběhu a výsledcích ověření funkčnosti řešení v produkčním prostředí, která obsahuje pro každý testovací případ: <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 6. v případě chyby/vady/nedostatku dohoda o jejím odstranění, ve které je uveden termín a způsob odstranění.
Ověřovací provoz v produkčním provozu	Ověřovací provoz je prováděn po dobu stanovenou v rámci příslušného/né projektu/úlohy. Ověřovací provoz je prováděn pro celé řešení definované ve schválené detailní specifikaci řešení. Poskytovatel poskytuje Objednateli v průběhu ověřovacího provozu zvýšenou podporu v následujícím rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> 1. společně s pracovníky, kteří jsou ustaveni do role správců řešení, provádí veškeré administrativní úkony a při tom jim předává potřebné know-how. 2. uživatelům poskytuje okamžitou pomoc a znalostní podporu při řešení jejich problémů s užíváním řešení 3. pracovníkům, kteří jsou odpovědní za provozní dohled a vyhodnocování provozních a bezpečnostních událostí, poskytuje okamžitou znalostní podporu při interpretaci výstupů z dohledových systémů. Poskytovatel vede o všech provozních událostech, které nastanou v průběhu ověřovacího provozu, podrobné záznamy, které na konci ověřovacího provozu předá Objednateli.
Vyhodnocení ověřovacího provozu a předání do produkčního provozu	O vyhodnocení ověřovacího provozu je zpracována zpráva, jejíž součástí je <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikace, o jaké řešení se jedná odkazem na detailní specifikaci řešení, 2. potvrzení Poskytovatele, že předává řešení do produkčního provozu bez závad, 3. potvrzení Objednatele, že zahajuje produkční provoz dodaného řešení. 4. V případě, že se v ověřovacím provozu vyskytnou vady/nedostatky, které brání produktivnímu provozování dodaného řešení, tak je uveden popis těchto vad/nedostatků a dohoda o odstranění vad/nedostatků, která stanovuje způsob jejich řešení a termíny odstranění.
Poskytnutí licence	Licenční ujednání musí pokrývat veškeré možné užívání programového vybavení, které bylo v rámci příslušného projektu/úlohy vyvinuto a uvedeno do provozu. Rozsah práv užívání musí být v souladu s požadavky uvedeným ve schválené Analýza požadavků.

Služba bude poskytována tak, aby byly dodrženy následující lhůty:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Termín zahájení implementace v produkčním prostředí	Následující pracovní den po akceptaci a schválení pro uvedení řešení do provozu, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Termín ukončení implementace v produkčním prostředí	Je odvozen z termínů stanovených v implementačním plánu, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Termín zahájení ověření funkcionality v produkčním prostředí	Nejpozději 5 pracovních dnů od oznámení ukončení implementace řešení v produkčním prostředí, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Doba na provedení ověření funkcionality v produkčním prostředí	Doba je stanovena v implementačním plánu, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Termín zahájení ověřovacího provozu v produkčním prostředí	Následující pracovní den po ukončení ověření funkcionality v produkčním prostředí a po odstranění případných vad, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Doba trvání ověřovacího provozu	Je stanovena ve schváleném implementačním plánu, pokud nebude stanoveno jinak v rámci příslušného/né projektu/úlohy.
Doba reakce zvýšené podpory v průběhu ověřovacího provozu	1 hodina od nahlášení problému nebo požadavků.
Doba na provedení vyhodnocení ověřovacího provozu v produkčním prostředí	Je stanovena ve schváleném implementačním plánu, pokud nebude stanoveno jinak v rámci příslušného/né projektu/úlohy.
Termín zahájení vyhodnocení ověřovacího provozu v produkčním prostředí	Následující pracovní den po ukončení ověřovacího provozu v produkčním prostředí, pokud nebude v rámci příslušného/né projektu/úlohy stanoveno jinak.
Termín poskytnutí licence	Nejpozději v den uvedení do provozu programového vybavení, které bylo v rámci příslušného projektu/úlohy vyvinuto.

6.5 Dílčí služba (čl. 4.2, bod 2. písm. e) – Znalostní podpora při ukončování životního cyklu vyvinutých a zprovozněných řešení zahrnutých do příslušného projektu/úlohy a jeho nahrazování řešením jiným

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Výzva ke zpracování návrhu plánu exitu.	Objednatel informuje písemně Poskytovatele 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. Poskytovatel 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	Poskytovatel zpracuje ve stanovené lhůtě a v členění stanovených dále návrh plánu exitu. Poskytovatel předá Objednateli návrh plánu exitu, společně ho projednají. V případě připomínek Objednatele ho Poskytovatel 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	Poskytovatel provádí činnosti stanovené ve schváleném plánu exitu. Objednatel poskytuje Poskytovateli 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.	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: <ol style="list-style-type: none"> Má písemnou formu Je adresována osobě odpovědné podle smlouvy za smluvní jednání za stranu Poskytovatele Obsahuje specifikaci rozsahu plnění, který má být ukončen Obsahuje termín, ke kterému má být plnění ukončeno. Obsahuje termín, ke kterému má být předložen návrh plánu exitu.
Zpracování návrhu plánu exitu a jeho schválení	Návrh plánu exitu musí mít následující členění/obsah: <ol style="list-style-type: none"> Identifikace služeb, které budou ukončovány Ke každé ukončované službě: <ol style="list-style-type: none"> Specifikace postupu ukončení poskytování služby Specifikace požadavků na součinnost Objednatele při ukončení poskytování služby

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	<ul style="list-style-type: none"> 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 Poskytovatel pokračoval v plnění služby (tzv. plán B) e. Specifikace postupů předání provozních dat, která vznikly v průběhu plnění služby a jsou v držení Poskytovatele. <p>Harmonogram provedení ukončení poskytování služby.</p>
Provádění činností podle plánu exitu	<p>Poskytovatel 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 schváleném plánu exitu. V případě, že se ukončení služby a její předání nezdaří je povinen poskytnout součinnosti dle tzv. plánu B.</p>

Díličí 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 doručném 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.

6.6 Díličí služba (čl. 4.2, bod 2. písm. f) – Provádění školení (zaškolení) uživatelů a administrátorů programového vybavení IS PDOS na žádost Objednatele. (Označení služby je „ŠAU“)

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejich výstupů
Předání a převzetí požadavků na provedení školení	<p>ServiceDesk Objednatele předá na ServiceDesk Poskytovatele zprávu s požadavkem na provedení školení.</p> <p>Obsah zprávy s požadavkem je uveden dále. ServiceDesk 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 ServiceDesk Objednatele převzetí požadavku na provedení školení.</p>
Zpracování školících materiálů	<p>Poskytovatel zpracuje školící materiály pro jednotlivá témata školení požadovaná Objednatелеm. 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 ServiceDesk.</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	Poskytovatel je povinen připravit a provést školení v rozsahu, který je požadován Objednatel. Požadavek na provedení školení obsahuje: <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. Specifikace předmětu školení a datum a čas předání požadavků tvoří identifikátor požadavků na školení.
Zpracování školících materiálů	Dokument Podmínky provedení školení bude obsahovat: <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. Obsah, rozsah školících materiálů závisí na povaze požadovaného školení. Obsah a rozsah školících materiálů musí plně pokrývat Objednatel požadovaný předmět školení.
Provedení školení dle požadavků	Zpráva o Schválení Školících materiálů a Podmínek provedení školení bude obsahovat: <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). Školení bude provedeno podle schválených školících materiálů a Podmínek provedení školení.

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

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Termín převzetí požadavků na provedení školení	4 hodiny od zaslání požadavku.
Termín předání školících materiálů	10 pracovních dní před požadovaným termínem provedení školení.
Termín provedení školení dle požadavků	Je stanoven v požadavcích Objednatel.

6.7 Díličí služba (čl. 4.2, bod 2. písm. g) – Provádění profylaxe programového vybavení IS PDOS, příslušných databází IS PDOS a dalších souvisejících součástí celého IS PDOS, včetně serverové infrastruktury IS PDOS, provádění činností spojených s kontrolou celého IS PDOS a s návrhem řešení výkonnostních problémů IS PDOS

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání a převzetí požadavku Objednatel	Objednatel zadá písemně Poskytovateli seznam požadavků na profylaxi aplikačního programového vybavení IS PDOS, 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
na profylaxi aplikačního programového vybavení IS PDOS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť	<p>Poskytovatel zpracuje postupy provádění profylaxe aplikačního programového vybavení IS PDOS, 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> <p>Dále převezme požadavky na zabezpečení bezpečnostních a funkčních aktualizací dle kapitoly 2.</p>
Pravidelné ověřování správné funkčnosti aplikačního programového vybavení IS PDOS	<p>Poskytovatel v pravidelných intervalech provádí ověřování správné funkčnosti příslušných modulů aplikačního programového vybavení IS PDOS podle schválených postupů profylaxe.</p> <p>Průběh a výsledky ověřování správné funkčnosti aplikačního programového vybavení IS PDOS jsou zaznamenány do protokolu.</p> <p>Pokud Poskytovatel zjistí nesprávnou funkčnost, vyvolá provozní incident a aktivuje činnosti poskytované v rámci služby PMO. . V případě nových aktualizací zpracuje informaci do ServiceDesku, kde uvede</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pojmenování problémů řešených aktualizací • Vyhodnocení vhodnosti pro DPP
Pravidelné ověřování integrity aplikačního programového vybavení IS PDOS	<p>Poskytovatel v pravidelných intervalech provádí ověřování integrity příslušných modulů aplikačního programového vybavení IS PDOS podle schválených postupů profylaxe.</p> <p>Průběh a výsledky ověřování integrity aplikačního programového vybavení IS PDS jsou zaznamenány do protokolu.</p> <p>Pokud Poskytovatel zjistí porušení integrity, vyvolá provozní incident a aktivuje činnosti poskytované v rámci příslušné služby.</p>
Pravidelné ověřování integrity dat používaných aplikačním programovým vybavením IS PDOS	<p>Poskytovatel v pravidelných intervalech provádí ověřování integrity dat používaných příslušným aplikačním programovým vybavením IS PDOS podle schválených postupů profylaxe.</p> <p>Průběh a výsledky ověřování integrity dat používaných aplikačním programovým vybavením IS PDOS jsou zaznamenány do protokolu.</p> <p>Pokud Poskytovatel zjistí porušení integrity, vyvolá provozní incident a aktivuje činnosti poskytované v rámci příslušné služby.</p>
Pravidelné ověřování provozních podmínek pro provozování aplikačního programového vybavení IS PDOS	<p>Poskytovatel v pravidelných intervalech provádí ověřování provozních podmínek pro provozování aplikačního programového vybavení IS PDOS podle schválených postupů profylaxe.</p> <p>Průběh a výsledky ověřování provozních podmínek pro provozování aplikačního programového vybavení IS PDOS jsou zaznamenány do protokolu.</p> <p>Pokud Poskytovatel zjistí nedodržení provozních podmínek, vyvolá provozní incident a aktivuje činnosti poskytované v rámci příslušné služby.</p>
Předání a převzetí požadavku Objednatele na ukončení profylaxe aplikačního programového vybavení IS PDOS	<p>Objednatel může vydat požadavek na ukončení profylaxe některého z modulů aplikačního programového vybavení IS PDOS. Provede 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 ServiceDesk Objednatele.</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
<p>Předání a převzetí požadavku Objednatele na profylaxi aplikačního programového vybavení IS PDOS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť</p>	<p>Objednatel stanovuje požadavky na profylaxi aplikačního programového vybavení IS PDOS, 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 IS PDOS, příslušných databází a dalších souvisejících datových úložišť obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název aplikace/programového modulu IS PDOS, 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 IS PDOS zpracovaný Poskytovatelem obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název aplikace/programového modulu IS PDOS, 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 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.
<p>Pravidelné ověření správné funkčnosti aplikačního programového vybavení IS PDOS</p>	<p>Poskytovatel provádí ověření správné funkčnosti aplikačního programového vybavení IS PDOS, které mu stanovil Objednatel. Průběh a výsledky zaznamenává do protokolu následovně:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název aplikace/programového modulu IS PDOS u něhož bylo prováděno ověření funkcionality 2. Datum a čas zahájení ověření funkcionality 3. Datum a čas ukončení ověření funkcionality 4. Výsledek ověření funkcionality (bez vady/s vadou) 5. V případě vady popis vady (nesprávné funkcionality).
<p>Pravidelné ověření integrity aplikačního programového vybavení IS PDOS</p>	<p>Poskytovatel provádí ověření integrity aplikačního programového vybavení IS PDOS, které mu stanovil Objednatel. Průběh a výsledky zaznamenává do protokolu následovně:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název aplikace/programového modulu IS PDOS, u něhož bylo prováděno ověření integrity 2. Datum a čas zahájení ověření integrity 3. Datum a čas ukončení ověření integrity 4. Výsledek ověření integrity (integrita zachována/porušena) 5. V případě porušení integrity popis příznaků porušení integrity.
<p>Pravidelné ověření integrity dat používaných aplikačním programovým vybavením IS PDOS</p>	<p>Poskytovatel provádí ověření integrity dat používaných aplikačním programovým vybavením IS PDOS, které mu stanovil Objednatel. Průběh a výsledky zaznamenává do protokolu následovně:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název aplikace/programového modulu IS PDOS, u něhož bylo prováděno ověření dat 2. Datum a čas zahájení ověření integrity dat 3. Datum a čas ukončení ověření integrity dat 4. Výsledek ověření integrity dat (integrita zachována/porušena) 5. V případě porušení integrity dat popis příznaků porušení integrity.
<p>Pravidelné ověření provozních podmínek pro provozování aplikačního programového vybavení IS PDOS</p>	<p>Poskytovatel provádí ověření provozních podmínek pro provozování aplikačního programového vybavení IS PDOS, které mu stanovil Objednatel. Průběh a výsledky zaznamenává do protokolu následovně:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název aplikace/programového modulu IS PDOS, u něhož bylo prováděno ověření provozních podmínek 2. Datum a čas zahájení ověření provozních podmínek 3. Datum a čas ukončení ověření provozních podmínek 4. Výsledek ověření provozních podmínek (provozní podmínky zajištěny/nezajištěny) 5. V případě, že provozní podmínky nejsou zajištěny, popis podmínek, které nejsou zajištěny.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
<p>Předání a převzetí požadavku Objednatele na ukončení profylaxe aplikačního programového vybavení IS PDOS</p>	<p>Objednatel stanovuje aplikační programové vybavení/moduly IS PDOS, u nichž již nemá být prováděna profylaxe. Poskytovatel je povinen ukončit provádění profylaxe aplikačního programového vybavení/modulu IS PDOS, které mu Objednatel písemně zadal a on je převzal. Písemný požadavek na ukončení provádění profylaxe obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název aplikačního programového vybavení/modulu IS PDOS, jejichž profylaxe má být ukončena 2. Datum a čas ukončení provádění profylaxe. <p>Hlášení o ukončení provádění profylaxe obsahuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Název aplikačního programového vybavení/modulu IS PDOS, jejichž profylaxe byla ukončena 2. Datum a čas ukončení profylaxe.