

Příloha č. 2

Závazné požadavky na podporu a provoz

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	KL1
Název Služby	Provoz IS GRIS
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Podpora provozu IS GRIS
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění provozu IS GRIS vč. všech souvisejících činností: • Zajištění rutinního provozu informačního systému GRIS. • Řešení problémů a incidentů dle incidentů kategorií A, B, C dle úrovně důležitosti podpory a eskalace k poskytovatelům dalších komponent IS GRIS. • Provádění obnovy služby. • Monitorování aplikačních sond. • Podpora reinstalace aplikací IS GRIS. • Správa logů a jejich vyhodnocení. Operativní řešení problémů s funkčností aplikací, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb.
Parametry činnosti	
Parametr	Měsíční dostupnost
Hodnota	IS GRIS: - doba poskytování: 8x5 (Po-Pá, 8-16 hod.) - dostupnost: 99 % (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna) Za dostupnost 99 % se považuje plná dostupnost zajištění pohotovosti pracovníků Poskytovatele po dobu 99 % času v rámci Objednatelem stanovaného období. Do doby dostupnosti 99 % se nezapočítávají nedostupnosti v rámci předem domluvených odstávek a technické výpadky na straně Objednatele. Reakční doba: do 1 hodiny.

	Doba vyřešení incidentu pro jednotlivé kategorie uvedené v čl. 16.4 Smlouvy: • Kategorie A do 8 hodin • Kategorie B do 12 hodin • Kategorie C do 48 hodin
Měřicí bod	Servicedesk Poskytovatele + manažerský report
Objem poskytované Služby	Poskytovatel zajišťuje podporu provozu IS GRIS.
Omezení	
Hodnoty parametrů činnosti se vztahují pouze závady na aplikacích dodaných Poskytovatelem .	
Datové výstupy	Zajištění funkčnosti datových výstupů při změně struktury dat zdrojových registrů je nad rámec tohoto katalogového listu.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Měsíční záznam o poskytnutí Služeb v provozním deníku, vykázaní činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
Sankce a smluvní pokuty	Smluvní pokuta za porušení povinnosti garance plnění (garantované Reakční doby nebo Doby vyřešení incidentu/požadavku) každého jednotlivého případu za každou započatou hodinu prodlení pro: Kategorii A: smluvní pokuta ve výši 5 tis. Kč za každou hodinu prodlení s vyřešením požadavku/incidentu. Kategorii B: smluvní pokuta ve výši 2 tis Kč za každou hodinu prodlení s vyřešením požadavku/incidentu. Kategorii C: smluvní pokuta ve výši 1 tis. Kč za každou hodinu prodlení s vyřešením požadavku/incidentu.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	KL2
Název Služby	Aplikační podpora IS GRIS
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Správa, podpora, údržba a změny aplikací tvořících IS GRIS
Definice činnosti	
Popis činnosti	Úpravy aplikací za účelem zkvalitnění a zrychlení zpracování.

	Změny a úpravy aplikací IS GRIS vyvolané okolím IS GRIS, zejména změnami ve struktuře dat dodávaných ze zdrojových systémů. Jedná se o úpravy, které přizpůsobí IS GRIS novému okolí. V rámci aplikační podpory budou zajištěny tyto činnosti: • Analýza požadavku na úpravu aplikace. • Návrh realizace požadavku. • Implementace požadované úpravy (na základě odsouhlaseného návrhu). • Testování realizované úpravy. • Nasazení upravené aplikace do testovacího prostředí. • Ověření funkcionality na testovacím prostředí. • Nasazení do produkčního prostředí. • Zkvalitnění a zrychlení zpracování dat. • Zpracování změn a úprav na základě změnového řízení. • Spouštění všech testovacích a pilotních chodů aplikací IS GRIS. • Testování všech změnových požadavků Objednatele, které vedou ke změně aplikací. • Sledování funkčnosti nově implementovaných aplikací a jejich začlenění do stávajících aplikací, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb. • Monitorování zatížení infrastruktury nově implementovanými aplikacemi IS GRIS. • Opatření na snižování zatížení infrastruktury aplikacemi IS GRIS. • Vyhodnocování výsledků všech testovacích a pilotních chodů. • Veškeré další činnosti potřebné k provoznímu zavádění nově implementovaných aplikací. Další činnosti v rámci aplikační podpory: • Monitoring změn vyvolaných okolím IS GRIS, které mají vliv na IS GRIS, zejména ve struktuře dodávaných dat a předávání těchto informací Objednateli. • Komunikace s autorskými týmy aplikací zdrojových systémů na základě požadavků Objednatele. • Odstraňování problémů ve struktuře přebíraných dat v případech detekce neohlášené změny struktury. • Drobné úpravy aplikací za účelem zkvalitnění a zrychlení zpracování bez rozšíření funkčnosti aplikací. • Zajištění instalace nových a opravných verzí. • Monitoring, vyhodnocování a implementace opatření dle ZKB. • Zpracování změn a úprav na základě změnového řízení. • Soulad s legislativou a implementace nových zdrojů dat.
--	--

	• Provádění pravidelných činností spojených s řádným provozem informačního systému IS GRIS. • Návrhy na zlepšení provozu systému IS GRIS. Schvalovací proces požadavků na změnu V rámci zadávání požadavků na změnu (netýká se požadavků na opravu již existujících funkcionalit v rámci reklamací, nebo opravy chybových stavů aplikace) bude ke každému požadavku na rozvoj existující nebo vývoj nové funkcionality IS GRIS zaznamenán do servicedesku rovněž analytický dokument popisující minimálně následující celky: • Název a popis požadavku ze strany Objednatele. • Analýza dopadu požadavku do fungování současného systému. • Návrh způsobu řešení zpracování požadavku ze strany poskytovatele. • Odhad náročnosti zpracování požadavku. • Požadavky na součinnost Objednatele. • Termín zpracování požadavku a návrh termínu release do testovacího prostředí. Na základě této analýzy osoba oprávněná ze strany Objednatele dle Smlouvy požadavek vyhodnotí s následujícími možnostmi postupu: • Požadavek schválí k realizaci. ○ Požadavek je ze strany Poskytovatele realizován. • Požadavek vrátí poskytovateli k přepracování. ○ Poskytovatel navrhne jiný způsob zpracování dle požadavku oprávněné osoby Objednatele. • Požadavek odmítne. ○ Požadavek je uzavřen a není ze strany Poskytovatele realizován. Každá analýza bude zpracována formou samostatného dokumentu přiloženého k požadavku v servicedeskovém systému tak, aby bylo možné jednotlivé analytické dokumenty exportovat v jednotném formátu na základě požadavku Objednatele. Již z názvu jednotlivých souborů musí být jednoznačně patrné minimálně: Datum zadání (YYMMDD), osoba zadávající požadavek (login), název požadavku (text), zpracovatel ze strany Poskytovatele (login), stav požadavku (pending; approved; returned; rejected). V rámci servicedeskového systému musí být zaznamenáno a jednoznačně určeno kdo schválení požadavku za Objednatele provedl. Bez vyjádření se k požadavku osobou oprávněnou ze strany
--	---

	Objednatele dle Smlouvy nemá Poskytovatel nárok na fakturaci, ať je požadavek v jakémkoliv stavu. Analýzu požadavků na rozvoj / vývoj provádí Poskytovatel v rámci svých režijních nákladů na zpracování požadavku, nárok na odměnu v maximálním objemu 1 člověkodne vzniká Poskytovateli pouze v případě nerealizace požadavku.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)
Obnovení Služby	Dle kategorie závady
Měřicí bod	Servicedesk Poskytovatele
Objem poskytované Služby	Poskytovatel zajišťuje správu, podporu a údržbu aplikací tvořících IS GRIS.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Předem schválená časová dotace a hodinová sazba (člověkohodina) za jednotlivé položky služby.
Způsob dokladování	Odsouhlasený podrobný popis řešení Požadavku (analýza), který bude obsahovat detailní realizaci Požadavku, pracnost v člověkohodinách a harmonogram plnění, Aktualizovaná dokumentace IS GRIS, Akceptační a Předávací protokol, postup dle ustanovení Smlouvy.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	KL3
Název Služby	Podpora cloudu
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Podpora cloudu
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění provozu technologií potřebných pro tuto službu: • Monitoring, vyhodnocování a implementace opatření dle ZoKB. • Vedení provozních deníků. • Monitoring notifikace dostupnosti cloudových služeb. • Monitorování síťových služeb.

	• Zajištění provozu technologií potřebných pro funkcionalitu aplikace (VPN do CMS2 ...). • Monitorování zdrojů host systémů (procesor zatížení, disková kapacita apod.). • Zajištění instalace nových a opravných verzí. • Zajištění správy a provozu systému. • Provoz systémů pro monitoring a provisioning síťové infrastruktury. • Monitorování zdrojů host systémů (procesor zatížení, disková kapacita apod.) postavených na většině platform operačních systémů. • Optimalizace provozních nákladů cloudu. • Optimalizace ochrany serverů. • Optimalizace dostupnosti spravovaných zařízení a služeb. • Optimalizace spravovaných zařízení a služeb. • Zajištění ověřovacího zpracování IS GRIS na jiných nebo nových platformách. • Vyhodnocování ověřovacího zpracování IS GRIS na jiných nebo nových platformách. Poskytovatel zajišťuje podporu při přechodech mezi jinými nebo novými platformami.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)
Obnovení Služby	Dle kategorie závady
Měřicí bod	Servicedesk Objednatele
Objem poskytované Služby	Udržování infrastruktury, převody existujících aplikací IS GRIS na nové verze operačního SW, databázového SW.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba.
Způsob dokladování	Měsíční záznam o poskytnutí služeb v provozním deníku

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	KL4
Název Služby	Zálohování
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Podpora zálohování, obnovy a archivace dat

Definice činnosti	
Popis činnosti	• Provádění pravidelných záloh dle specifikovaných požadavků. • Provádění specifických záloh dle požadavků. • Provádění obnovy zálohovaných dat. • Provádění testování úspěšnosti obnovy zálohovaných dat. • Návrhy na rozvoj a optimalizaci služby. • Realizace schválených návrhů rozvoje a optimalizace služby záloh. • Vedení řádné dokumentace. • Provoz služby v souladu s bezpečnostní politikou Objednatele. • Ochrana zálohovaných dat dle bezpečnostní politiky Objednatele. • Provádění dlouhodobé archivace dat, dle specifikovaného skartačního řádu. • Testování definovaných recovery scénářů služeb.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)
Obnovení Služby	Dle kategorie závady
Měřicí bod	Servicedesk Objednatele
Objem poskytované Služby	Poskytovatel zajišťuje podporu zálohování, obnovy a archivace dat.
Omezení	
Zálohy a archivaci provádí Poskytovatel v návaznosti na prováděná zpracování dat. Za zajištění dostatečných diskových kapacit pro tvorbu souborů pro zálohy dat IS GRIS a souborů pro archivaci citlivých výstupů na prostředí Objednatele odpovídá Objednatel.	
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba.
Způsob dokladování	Měsíční záznam o poskytnutí Služeb v provozním deníku

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	KL5
Název Služby	Zajištění pohotovosti IS GRIS
Služba v rámci záruky	NE

Název činnosti	Podpora provozu IS GRIS
Definice činnosti	
Popis činnosti	• Služby zajištění provozu a pohotovosti IS GRIS v rámci kritického období a období s vysokou důležitostí. • Řešení problémů a incidentů dle incidentů kategorií A, B, C dle úrovně důležitosti podpory a eskalace k poskytovatelům dalších komponent IS GRIS. • Držení pracovní pohotovosti v definovaných obdobích dle požadavku Objednatele. • Zahájení potřebných pracovních činností vedoucích k identifikaci a vyřešení incidentu dle potřeby v rámci ostatních KL. • Pracovní pohotovostí se rozumí podpora mimo provozní dobu, kdy určená osoba vyhodnotí incident a přidělí jeho řešení řešitelskému týmu dle adekvátního KL. • Vedení provozních deníků IS GRIS. • Monitoring infrastruktury. • Monitorování síťových služeb. • Zajištění provozu technologií potřebných pro tuto službu. • Provádění obnovy zálohovaných dat. • Monitorování zdrojů host systémů (procesor zatížení, disková kapacita apod.) postavených na většině platform operačních systémů. • Správa logů a jejich vyhodnocení.
Parametry činnosti	
Parametr	Dostupnost v rámci kritického období a období s vysokou důležitostí
Hodnota	Kritické období a období s vysokou důležitostí definováno Objednatelem předem nebude přesahovat 30 dní v roce. IS GRIS: - doba poskytování: V mimoprovozní době - doba poskytování: 24x7 - dostupnost: 99 % - dostupnost: 99 % Upozorňování uživatelů o výpadcích („Upozornění pro uživatele“): - doba poskytování: 24x7 - dostupnost: 99 % Za dostupnost 99 % se považuje plná dostupnost zajištění pohotovosti pracovníků Poskytovatele po dobu 99 % času v rámci Objednatelem stanovaného období.

	Do doby dostupnosti 99 % se nezapočítávají nedostupnosti v rámci předem domluvených odstávek a technické výpadky na straně Objednatele. Reakční doba: do 1 hodiny Doba vyřešení incidentu: • Kategorie A do 8 hodin • Kategorie B do 12 hodin • Kategorie C do 48 hodin
Měřicí bod	Servicedesk Poskytovatele + manažerský report
Objem poskytované Služby	Poskytovatel zajišťuje podporu provozu IS GRIS.
Omezení	
Hodnoty parametrů činnosti se vztahují pouze závady na aplikacích dodaných Poskytovatelem .	
Webová prezentace výsledků kontrol	Platí pro webovou prezentaci výsledků kontrol. Vlastní zpracování kontrol se provádí na základě dohody mezi Objednatelem a Poskytovatelem .
Datové výstupy	Zajištění funkčnosti datových výstupů při změně struktury dat zdrojových registrů je nad rámec tohoto katalogového listu.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Měsíční záznam o poskytnutí Služeb v provozním deníku, vykázání činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
Sankce a smluvní pokuty	Smluvní pokuta za porušení povinnosti garance plnění (garantované Reakční doby nebo Doby vyřešení incidentu/požadavku) každého jednotlivého případu za každou započatou hodinu prodlení pro: Kategorii A: smluvní pokuta ve výši 5 tis. Kč za každou hodinu prodlení s vyřešením požadavku/incidentu Kategorii B: smluvní pokuta ve výši 2 tis Kč za každou hodinu prodlení s vyřešením požadavku/incidentu Kategorii C: smluvní pokuta ve výši 1 tis. Kč za každou hodinu prodlení s vyřešením požadavku/incidentu.
Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	KL6

Název Služby	Zajištění služby Servicedesku
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Evidence požadavků
Definice činnosti	
Popis činnosti	• Pro komunikaci mezi Poskytovatelem a Objednatelem slouží servicedeskový systém s webovým rozhraním. Umožní prokazatelné zadávání žádostí a sledování průběhu řešení včetně poskytování podkladů k fakturaci Poskytovatele. • Systém bude provozován a administrován prostředky Poskytovatele. Ten zajistí pravidelné zálohování, aby při případném výpadku mohla být obnovena ze zálohy kompletní předchozí komunikace. • V servicedeskovém systému bude evidována historie všech požadavků po celou dobu trvání smlouvy. Požadavek na opravu chyb, nebo vyřešení incidentů, pokud bude zadán jinak, než záznamem do servicedeskového systému bude evidován bezodkladně, jakmile to bude možné tak, aby byla jednoznačná a prokazatelná evidence všech zásahů, incidentů a dalších požadavků. Pokud nebude incident, nebo požadavek kompletně zaznamenán a popsán, včetně jednotlivých dílčích činností a jejich výsledků, v servicedeskovém systému, nemá Poskytovatel nárok na fakturaci takového požadavku. Poskytovatel rovněž nemá nárok na fakturaci požadavků, které nebyly odsouhlaseny osobou oprávněnou za Objednatele dle Smlouvy jako dokončené (tedy ve stavu „vyřešeno“ ze strany Objednatele). • Evidenční servicedeskový systém: ○ alespoň 5 různých uživatelských kont pro Objednatele, ○ webová aplikace dostupná prostřednictvím běžného internetového prohlížeče (Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Apple Safari) v aktuálních verzích, ○ zasílá emailové notifikace při změně stavu Objednateli a řešiteli, není-li žádost dosud přidělena, pak vedoucímu projektu, ○ aplikace poskytuje kompletní historii ke každé žádosti, ○ aplikace poskytuje statistiky k dohodnutému zúčtovacímu období (počet hodin zadaných, počet hodin odpracovaných, počet zadaných žádostí, počet otevřených žádostí, počet uzavřených žádostí, ○ aplikace umožňuje třídění žádosti minimálně podle kritérií (zadavatel, řešitel, datum zadání, datum vyřešení, pořadové číslo žádosti).

	- Pro zadání každé žádosti jsou k dispozici následující možnosti: - pořadové číslo žádosti, - stručný název dotazu, - typ požadavku (úkol, rozvoj, chyba, konzultace, incident), - stav požadavku (nový, přijato, v řešení, uzavřeno, znovu otevřeno, vyřešeno), - důležitost (kritická, vysoká, střední, nízká), - datum vytvoření, - termín opravy, - Zadavatel (osoba Objednatele), - řešitel (osoba Poskytovatele), - hodinová dotace, možno zadat s přesností na čtvrt hodiny, - dále popis vlastního problému a možnost přiložit přílohu. - Poskytovatel provede na žádost Objednatele export všech požadavků, jejich aktuálních stavů a dalších evidencí ve strojově i lidsky čitelné podobě tak, aby bylo možné tato data archivovat na prostředích Objednatele k pozdějšímu využití, či jako archiv plnění smlouvy.
Parametry činnosti	
Parametr	Dostupnost
Hodnota	Dostupnost Servicedesku v kritickém období: - doba poskytování: Dle KL6 - dostupnost: 99 % Dostupnost Servicedesku v provozní době: - doba poskytování: 8x5 (Po-Pá, 8-16 hod.) - dostupnost: 99 % Za dostupnost 99 % se považuje plná dostupnost zajištění pohotovosti pracovníků Poskytovatele po dobu 99 % času v rámci Objednatelem stanovaného období. Do doby dostupnosti 99 % se nezapočítávají nedostupnosti v rámci předem domluvených odstávek a technické výpadky na straně Objednatele. Reakční doba: do 1 hodiny Doba vyřešení incidentu: - Kategorie A do 8 hodin - Kategorie B do 12 hodin

	Kategorie C do 48 hodin
Měřicí bod	Servicedesk Poskytovatele + manažerský report
Objem poskytované Služby	Poskytovatel zajišťuje dostupnost servicedesku.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Měsíční záznam o poskytnutí Služeb v provozním deníku, vykázaní činností, incidentů a plnění SLA parametrů.
Sankce a smluvní pokuty	Smluvní pokuta za porušení povinnosti garance plnění (garantované Reakční doby nebo Doby vyřešení incidentu/požadavku) každého jednotlivého případu za každou započatou hodinu prodlení pro: Kategorii A: smluvní pokuta ve výši 5 tis. Kč za každou hodinu prodlení s vyřešením požadavku/incidentu. Kategorii B: smluvní pokuta ve výši 2 tis Kč za každou hodinu prodlení s vyřešením požadavku/incidentu. Kategorii C: smluvní pokuta ve výši 1 tis. Kč za každou hodinu prodlení s vyřešením požadavku/incidentu.