

	Evidance použití přípravků na ochranu rostlin a hnojiv (EPH)				
EPH-WSR-T01	Webové služby - Evidance použití přípravků na ochranu rostlin a hnojiv (EPH)	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Test	0,8
EPH-DBR-T01	Databázové linky - Evidance použití přípravků na ochranu rostlin a hnojiv (EPH)	Databázové rozhraní (DBR)	DBR-001	Test	0,5
POR-WUR-T01	Testovací webové uživatelské rozhraní - Statistika použití POR - STATPOR	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	0,5
RO-WUR-T01	Testovací webové uživatelské rozhraní - Registr osob (RO)	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	0,5
RO-WSR-T01	Webové služby - Registr osob (RO)	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Test	0,8
RH-WUR-T01	Testovací webové uživatelské rozhraní - Registr hnojiv (RH)	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	0,5
RH-WSR-T01	Webové služby - Registr hnojiv (RH)	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Test	0,8
RH-DBR-T01	Databázové linky - Registr hnojiv (RH)	Databázové rozhraní (DBR)	DBR-001	Test	0,5
SH-WUR-T01	Testovací webové uživatelské rozhraní - Statistika použití hnojiv - STATHNOJ (SH)	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	0,5
Maximální počet incidentů s prioritou 1 všech rozhraní s úrovní služby Gold může být 20 (za Vyhodnocovací období). V případě překročení maximálního stanoveného počtu incidentů je Objednatel oprávněn požadovat slevu z ceny ve výši 0,1% ze Základní ceny.					
Popis jednotlivých rozhraní, přístupových a měřících bodů je součástí provozní dokumentace.					

11. ID: SZR-001

OZNÁČENÍ SLUŽBY	REG/SZR	TYP KL	Paušální
Název služby	Provoz produkčního prostředí aplikace SZR		
Zkrácený popis služby	Společný zemědělský registr (SZR) je neveřejnou databází subjektů a provozoven, jejímž primárním cílem je jednoznačná identifikace subjektů z jednotlivých integrovaných systémů Objednatele a systémů OSS resortu Objednatele. SZR poskytuje pro každý subjekt či provozovnu referenční identifikační a adresní údaje a souhrnně zabezpečuje validaci na základní registry a další externí registry (ARES, OR, EZP). Logickou součástí aplikace je schéma RUIAN, které SZR číselníková databáze CODEL.		
Provozní služby			
Standardní služby			
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Silver pro produkční prostředí.			
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.			
Aplikačně specifické služby			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Provoz aplikace SZR. Předmětem služby je zajištění provozu agend, zejména: <ol style="list-style-type: none"> a. Proces aktualizace databáze subjektů a provozoven, b. správa externích identifikátorů subjektů z integrovaných informačních systémů, c. internetová verze SZR pro registrované farmáře, d. webové služby poskytující data ze SZR dle požadavků konzumentů služeb, e. zajištění validace subjektů a adres provozoven na základní registry a další externí registry (ARES, OR, Evropský registr plátců daně, EZP), f. Poskytování součinnosti při integraci externího systému na SZR, g. Zabezpečení správy modulu registru příjemců dotací včetně průběžné údržby číselníku dotačních opatření a zajištění on-line i off-line importu dat. 2. Správa systémových číselníků a konfiguračních parametrů. 3. Poskytování exportů dat z SZR na základě požadavků schválených vlastníkem dat. 			
Aplikačně specifické služby poskytované na základě požadavku v SD Objednatele jsou služby uvedené výše pod bodem 3.			
Úroveň těchto služeb bude vyhodnocována dle katalogového listu SUP-001.			
Aplikačně specifické služby poskytované proaktivně dle uvážení poskytovatele jsou služby uvedené výše pod body 1, 2.			
Úroveň těchto služeb bude vyhodnocována dle záznamu v provozním deníku.			
Služby podpory			
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Silver pro produkční prostředí.			
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.			

Aplikační služby					
Zajištění provozu aplikačních služeb REG/SZR prostřednictvím níže uvedených rozhraní (viz. Název rozhraní). Služby jsou poskytovány na úrovních dle parametrů Úroveň služby dle katalogového listu rozhraní pro danou Službu.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	KL rozhraní	Úroveň služby	VR
SZR-WUR-P01	Administrátorská aplikace SZR	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Gold	0,1
SZR-WUR-P02	Editace kontaktů na eAGRI	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Gold	0,2
SZR-WUR-P03	Editor dotačních číselníků	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Gold	0,1
SZR-WUR-P04	LDAP farmář GUI	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Gold	0,2
SZR-WUR-P05	Prohlížečka RÚIAN	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Gold	0,2
SZR-WUR-P06	Registr příjemců dotací na eAGRI	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Gold	0,2
SZR-WUR-P07	SZR monitoring	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Gold	0,1
SZR -WSR-P01	Služby pro práci se subjekty	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Gold	0,2
SZR -WSR-P02	Služby pro práci s provozovny	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Gold	0,2
SZR -WSR-P03	Služby pro poskytování dat RÚIAN	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Gold	0,2
SZR -WSR-P04	Služby pro komunikaci s RŽP	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Gold	0,2
SZR -WSR-P05	Služby pro komunikaci s ARES a OR	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Gold	0,2
SZR -WSR-P06	Kopie RÚIAN pro použití na MZe	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Gold	0,2
SZR -WSR-P07	Služby pro kompozitní služby	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Gold	0,2
SZR-WUR-T01	Administrátorská aplikace pro testovací prostředí SZR	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	0,1
SZR-WUR-T02	Testovací prostředí Editace kontaktů na eAGRI	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	0,2
SZR-WUR-	Testovací prostředí	Webové grafické rozhraní	WUR-001	Test	0,1

T03	Editoru dotačních číselníků	(WUR)			
SZR-WUR-T04	Testovací prostředí LDAP farmář GUI	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	0,2
SZR-WUR-T05	Testovací prostředí Prohlížečky RÚIAN	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	0,2
SZR-WUR-T06	Testovací prostředí Registru příjemců dotací na eAGRI	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	0,2
SZR-WUR-T07	Testovací prostředí SZR monitoringu	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	0,1
SZR -WSR-T01	Testovací prostředí Služeb pro práci se subjekty	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Test	0,2
SZR -WSR-T02	Testovací prostředí Služeb pro práci s provozovnamí	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Test	0,2
SZR -WSR-T03	Testovací prostředí Služeb pro poskytování dat RUIAN	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Test	0,2
SZR -WSR-T04	Testovací prostředí Služeb pro komunikaci s RŽP	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Test	0,2
SZR -WSR-T05	Testovací prostředí Služeb pro komunikaci s ARES a OR	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Test	0,2
SZR -WSR-T06	Testovací prostředí Kopie RÚIAN pro použití na MZe	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Test	0,2
SZR -WSR-T07	Testovací prostředí Kompozitních služeb	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Test	0,2
<p>Maximální počet incidentů s prioritou 1 všech rozhraní s úrovní služby Gold může být 14 (za Vyhodnocovací období). V případě překročení maximálního stanoveného počtu incidentů je Objednatel oprávněn požadovat slevu z ceny ve výši 0,1% ze Základní ceny.</p>					
<p>Popis jednotlivých rozhraní, přístupových a měřících bodů je součástí provozní dokumentace.</p>					

12. ID: SZR-002

ØZNAČENÍ SLUŽBY	REG/SZR/EZP	TYP KL	Paušální		
Název služby	Provoz produkčního prostředí aplikace EZP				
Zkrácený popis služby	Evidence zemědělských podnikatelů (EZP) je informačním systémem, ve kterém jsou vedeny subjekty podléhající povinnosti podle § 2e a násl. zákona č. 252/1997 Sb., o zemědělství. Systém podporuje procesní úkony související s evidencí a současně je editačním systémem pro základní registr osob.				
Provozní služby					
Standardní služby					
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Silver pro produkční prostředí.					
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.					
Aplikačně specifické služby					
<ol style="list-style-type: none"> Provoz aplikace EZP. Předmětem služby je zajištění provozu agent, zejména: <ol style="list-style-type: none"> Proces aktualizace evidence zemědělských podnikatelů podle §2f a násl. zákona o zemědělství a souvisejících agent, internetová verze EZP pro pracovníky obecních úřadů obcí s rozšířenou působností, webové služby poskytující data z EZP dle požadavků konzumentů služeb. Správa systémových číselníků a konfiguračních parametrů. Správa a podpora uživatelů aplikace. Poskytování exportů dat z EZP na základě požadavků schválených vlastníkem dat. 					
Aplikačně specifické služby poskytované na základě požadavku v SD Objednatele jsou služby uvedené výše pod bodem 4.					
Úroveň těchto služeb bude vyhodnocována dle katalogového listu SUP-001.					
Aplikačně specifické služby poskytované proaktivně dle uvážení poskytovatele jsou služby uvedené výše pod body 1, 2, 3.					
Úroveň těchto služeb bude vyhodnocována dle záznamu v provozním deníku.					
Služby podpory					
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Bronz pro produkční prostředí.					
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.					
Aplikační služby					
Zajištění provozu aplikačních služeb REG/SZR/EZP prostřednictvím níže uvedených rozhraní (viz. Název rozhraní). Služby jsou poskytovány na úrovních dle parametrů Úroveň služby dle katalogového listu rozhraní pro danou Službu.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	KL rozhraní	Úroveň služby	VR
EZP-WUR-	Webové uživatelské	Webové grafické rozhraní	WUR-001	Gold	1,0

P01	rozhraní EZP	(WUR)			
EZP-WUR-P02	Webové admin rozhraní EZP	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Bronz	0,1
EZP-WSR-P01	Webové služby EZP	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Gold	1,0
EZP-WUR-T01	Testovací webové uživatelské rozhraní EZP	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	1,0
EZP-WUR-T02	Testovací webové admin rozhraní EZP	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	0,1
EZP-WSR-T01	Testovací webové služby EZP	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Test	1,0
Maximální počet incidentů s prioritou 1 všech rozhraní s úrovní služby Gold může být 2 (za Vyhodnocovací období). V případě překročení maximálního stanoveného počtu incidentů je Objednatel oprávněn požadovat slevu z ceny ve výši 0,1% ze Základní ceny.					
Popis jednotlivých rozhraní, přístupových a měřících bodů je součástí provozní dokumentace.					

13. ID: SZR-003

OZNAČENÍ SLUŽBY	REG/SZR/RDM	TYP RL	Paušální		
Název služby	Provoz produkčního prostředí aplikace RDM				
Zkrácený popis služby	Aplikace - registr „de minimis“ (RDM) zabezpečuje evidenci poskytnutých podpor malého rozsahu ze strany poskytovatelů (orgány veřejné správy a jiné státní organizace) a současně umožňuje ověřit objem poskytnutých podpor v rámci 3letého období včetně případného avíza překročení povoleného limitu. Správcem aplikace je Objednatel a ÚOHS.				
Provozní služby					
Standardní služby					
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Bronz pro produkční prostředí.					
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.					
Aplikačně specifické služby					
1. Provoz produkční aplikace Registru "de minimis". Předmětem služby je zajištění provozu agend, zejména: <ul style="list-style-type: none"> a. Proces aktualizace poskytnutých podpor malého rozsahu, b. internetová verze RDM pro registrované uživatele, c. webové služby poskytující data z RDM dle požadavků konzumentů služeb. 					
2. Správa systémových číselníků a konfiguračních parametrů.					
3. Poskytování exportů dat z RDM na základě požadavků schválených vlastníkem dat.					
Aplikačně specifické služby poskytované na základě požadavku v SD Objednatele jsou služby uvedené výše pod bodem 3.					
Úroveň těchto služeb bude vyhodnocována dle katalogového listu SUP-001.					
Aplikačně specifické služby poskytované proaktivně dle uvážení poskytovatele jsou služby uvedené výše pod body 1, 2.					
Úroveň těchto služeb bude vyhodnocována dle záznamu v provozním deníku.					
Služby podpory					
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Bronz pro produkční prostředí.					
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.					
Aplikační služby					
Zajištění provozu aplikačních služeb REG/SZR/RDM prostřednictvím níže uvedených rozhraní (viz. Název rozhraní). Služby jsou poskytovány na úrovních dle parametrů Úroveň služby dle katalogového listu rozhraní pro danou Službu.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	Kl. rozhraní	Úroveň služby	VR
RDM-WUR-P01	Webové uživatelské rozhraní RDM	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Gold	0,8

RDM-WSR-P01	Webové služby RDM	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Gold	0,8
RDM-WUR-T01	Testovací webové uživatelské rozhraní RDM	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	0,8
RDM-WSR-T01	Testovací webové služby RDM	Rozhraní webových služeb (WSR)	WSR-001	Test	0,8
Maximální počet incidentů s prioritou 1 všech rozhraní s úrovní služby Gold může být 2 (za Vyhodnocovací období). V případě překročení maximálního stanoveného počtu incidentů je Objednatel oprávněn požadovat slevu z ceny ve výši 0,1% ze Základní ceny.					
Popis jednotlivých rozhraní, přístupových a měřících bodů je součástí provozní dokumentace.					

14. ID: ESB-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	REG/ESB	TYP KL:	Paušální
Název služby	Integrační platforma ESB		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz integrační platformy ESB a Komunikačního rozhraní pro aplikace MZe (ESBWWW)		
Provozní služby			
Standardní služby			
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.			
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací a vývojové prostředí.			
Aplikačně specifické služby			
1) Rekonfigurace existujících či konfigurace nových služeb dle schválených požadavků Objednatele v souladu s dokumentem Postup implementace webových služeb v prostředí MZe			
i) Sledování zatížení a výkonu Systému			
ii) Realizace rekonfigurací a drobných úprav vedoucích k efektivnějšímu, bezpečnějšímu a komplexnějšímu využívání Systému			
iii) Optimalizace stávajících a konfigurace nových služeb a rozhraní v Systému			
iv) Integrace na nové konzumenty a poskytovatele dat			
2) Součinnost při vývoji a testování konzumentů a poskytovatelů systémů			
i) Poskytování požadovaných informací			
ii) Podpora při řešení problémů			
3) Nasazení nových služeb na vývojové/testovací prostředí			
i) Posouzení připravenosti služby (způsobilosti) pro nasazení			
ii) Nasazení nových služeb do testovacího prostředí			
iii) Konfigurace parametrů nových služeb v testovacím prostředí			
4) Testování nových služeb před nasazením do produkčního prostředí			
i) Příprava testovacích scénářů			
ii) Realizace testů			
iii) Návrh nebo provedení změn a úprav na základě výstupů testů dle testovacích scénářů			
5) Zajištění konzistence vývojového, testovacího a produkčního prostředí			
i) Nasazování a synchronizace funkcionalit			
ii) Příprava vývojových testovacích prostředí požadovaných v rámci projektů			
6) Vedení výkazů aplikačně specifických činností			
i) Výkaz práce s uvedením data, odpracovaného času, aktivity, případného výstupu aktivity a pracovníka			
ii) Dokládání na měsíční bázi			
7) Integrace na nástroje monitoringu Objednatele			
i) Konfigurace systémů pro dohled nástrojů Objednatele			
ii) Napojení systémů na bezpečnostní komponenty Objednatele			
Integrace na reportovací nástroje Objednatele			

Aplikačně specifické služby poskytované na základě požadavku v SD Objednatele jsou služby uvedené výše pod body 1, 2, 3, 4, 7.

Úroveň těchto služeb bude vyhodnocována dle katalogového listu SUP-001.

Aplikačně specifické služby poskytované proaktivně dle uvážení poskytovatele jsou služby uvedené výše pod body 5, 6.

Úroveň těchto služeb bude vyhodnocována dle záznamu v provozním deníku.

Služby podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Aplikační služby

Zajištění provozu aplikačních služeb REG/ESB prostřednictvím níže uvedených rozhraní (viz. Název rozhraní). Služby jsou poskytovány na úrovních dle parametrů Úroveň služby dle katalogového listu rozhraní pro danou Službu.

ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	KL rozhraní	Úroveň služby	VR
EPO-WSR-P01	Webové služby CMS	Rozhraní webových služeb	WSR-001	Gold	1,0
EPO-WSR-P02	Webové služby Internet	Rozhraní webových služeb	WSR-001	Gold	1,0
EPO-WSR-P03	Webové služby interní	Rozhraní webových služeb	WSR-001	Gold	1,0
EPO-WSR-P04	Souborové SOAP služby	Rozhraní webových služeb	WSR-001	Gold	1,0
EPO-WSR-P05	Souborové GET služby	Rozhraní webových služeb	WSR-001	Gold	1,0
EPO-WSR-T01	Testovací webové služby CMS	Rozhraní webových služeb	WSR-001	Test	1,0
EPO-WSR-T02	Testovací webové služby Internet	Rozhraní webových služeb	WSR-001	Test	1,0
EPO-WSR-T03	Testovací webové služby interní	Rozhraní webových služeb	WSR-001	Test	1,0
EPO-WSR-T04	Testovací souborové SOAP služby	Rozhraní webových služeb	WSR-001	Test	1,0
EPO-WSR-T05	Testovací souborové GET služby	Rozhraní webových služeb	WSR-001	Test	1,0

Maximální počet incidentů s prioritou 1 všech rozhraní s úrovní služby Gold může být 5. V případě překročení maximálního stanoveného počtu incidentů je Objednatel oprávněn požadovat slevu z ceny ve výši 0,1% ze Základní ceny.

Popis jednotlivých rozhraní, přístupových a měřících bodů je součástí provozní dokumentace.

15. ID: ESB-002

OMNACENÍ SLUŽBY	REG/ESB/EPO	TYP KL	Paušální
Název služby	Integrační platforma, EPO zprostředkování požadavků externích systémů		
Zkrácený popis služby	Správa a provoz integrační platformy		
Provozní služby			
Standardní služby			
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.			
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací a vývojové prostředí.			
Aplikačně specifické služby			
<ol style="list-style-type: none"> 1) Rekonfigurace existujících či konfigurace nových služeb dle schválených požadavků Objednatele v souladu s dokumentem Postup implementace webových služeb v prostředí MZe <ol style="list-style-type: none"> i) Sledování zatížení a výkonu Systému ii) Realizace rekonfigurací a drobných úprav vedoucích k efektivnějšímu, bezpečnějšímu a komplexnějšímu využívání Systému iii) Optimalizace stávajících a konfigurace nových služeb a rozhraní v Systému iv) Integrace na nové konzumenty a poskytovatele dat 2) Součinnost při vývoji a testování konzumentských a poskytovatelských systémů <ol style="list-style-type: none"> i) Poskytování požadovaných informací ii) Podpora při řešení problémů 3) Nasazení nových služeb na vývojové/testovací prostředí <ol style="list-style-type: none"> i) Posouzení připravenosti služby (způsobilosti) pro nasazení ii) Nasazení nových služeb do testovacího prostředí iii) Konfigurace parametrů nových služeb v testovacím prostředí 4) Testování nových služeb před nasazením do produkčního prostředí <ol style="list-style-type: none"> i) Příprava testovacích scénářů ii) Realizace testů iii) Návrh nebo provedení změn a úprav na základě výstupů testů dle testovacích scénářů 5) Zajištění konzistence vývojového, testovacího a produkčního prostředí <ol style="list-style-type: none"> i) Nasazování a synchronizace funkcionalit ii) Příprava vývojových testovacích prostředí požadovaných v rámci projektů 6) Vedení výkazů aplikačně specifických činností <ol style="list-style-type: none"> i) Výkaz práce s uvedením data, odpracovaného času, aktivity, případného výstupu aktivity a pracovníka ii) Dokládání na měsíční bázi 7) Integrace na nástroje monitoringu Objednatele <ol style="list-style-type: none"> i) Konfigurace systémů pro dohled nástroji Objednatele ii) Napojení systémů na bezpečnostní komponenty Objednatele 			
Integrace na reportovací nástroje Objednatele			

Aplikačně specifické služby poskytované na základě požadavku v SD Objednatele jsou služby uvedené výše pod body 1, 2, 3, 4, 7.

Úroveň těchto služeb bude vyhodnocována dle katalogového listu SUP-001.

Aplikačně specifické služby poskytované proaktivně dle uvážení poskytovatele jsou služby uvedené výše pod body 5, 6.

Úroveň těchto služeb bude vyhodnocována dle záznamu v provozním deníku.

Služby podpory

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Gold pro produkční prostředí.

Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.

Aplikační služby

Zajištění provozu aplikačních služeb REG/ESB/EPO prostřednictvím níže uvedených rozhraní (viz. Název rozhraní). Služby jsou poskytovány na úrovních dle parametrů Úroveň služby dle katalogového listu rozhraní pro danou Službu.

ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	Katalogový list rozhraní	Úroveň služby	VR
EPO-WUR-P01	Webové uživatelské rozhraní EPO	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Gold	1,0
EPO-WUR-P02	Aplikace IS DS	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Gold	1,0
EPO-WUR-P03	EPO archiv	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Gold	1,0
EPO-WSR-P01	EPO služby	Rozhraní webových služeb	WSR-001	Gold	1,0
EPO-WSR-P02	vOKO služby	Rozhraní webových služeb	WSR-001	Gold	1,0
EPO-WUR-T01	Testovací webové uživatelské rozhraní EPO	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	1,0
EPO-WUR-T02	Testovací aplikace IS DS	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	1,0
EPO-WUR-T03	Testovací EPO archiv	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	1,0
EPO-WSR-T01	Testovací EPO služby	Rozhraní webových služeb	WSR-001	Test	1,0
EPO-WSR-T02	Testovací vOKO služby	Rozhraní webových služeb	WSR-001	Test	1,0

Maximální počet incidentů s prioritou 1 všech rozhraní s úrovní služby Gold může být 5 (za Vyhodnocovací období). V případě překročení maximálního stanoveného počtu incidentů je Objednatel oprávněn požadovat slevu z ceny ve výši 0,1% ze Základní ceny.

Popis jednotlivých rozhraní, přístupových a měřících bodů je součástí provozní dokumentace.

16. ID: CRVE-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	REG/CRVE	TYP KL	Paušální		
Název služby	Provoz produkčního prostředí CRVE				
Zkrácený popis služby	Centrální registr vodoprávní evidence CRVE je centrálním registrem pro agendy související se zákonem č. 254/2001 Sb. Vodní zákon a zákon o vodovodech a kanalizacích č. 274/2001 Sb. a vyhlášky č. 414/2013 Sb. o rozsahu a způsobu vedení evidence rozhodnutí, opatření obecné povahy, závazných stanovisek, souhlasů a ohlášení, k nimž byl dán souhlas podle vodního zákona, a částí rozhodnutí podle zákona o integrované prevenci (o vodoprávní evidenci).				
Provozní služby					
Standardní služby					
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Silver pro produkční prostředí.					
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.					
Aplikačně specifické služby					
<ol style="list-style-type: none"> Předmětem služby je zajištění provozu agend souvisejících s Vodoprávní evidencí, zejména: <ol style="list-style-type: none"> IS Centrálního registru vodoprávní evidence webové služby poskytující komunikaci s externími systémy Povodí a dalšími systémy Správa systémových číselníků a konfiguračních parametrů. Správa uživatelů aplikace. Poskytování exportů dat z CRVE na základě požadavků schválených vlastníkem dat. 					
Aplikačně specifické služby poskytované na základě požadavku v SD Objednatele jsou služby uvedené výše pod bodem 4.					
Úroveň těchto služeb bude vyhodnocována dle katalogového listu SUP-001.					
Aplikačně specifické služby poskytované proaktivně dle uvážení poskytovatele jsou služby uvedené výše pod body 1, 2, 3.					
Úroveň těchto služeb bude vyhodnocována dle záznamu v provozním deníku.					
Služby podpory					
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Bronz pro produkční prostředí.					
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.					
Aplikační služby					
Zajištění provozu aplikačních služeb REG/CRVE prostřednictvím níže uvedených rozhraní (viz. Název rozhraní). Služby jsou poskytovány na úrovních dle parametrů Úroveň služby dle katalogového listu rozhraní pro danou Službu.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	KL rozhraní	Úroveň služby	VR
CRVE-WSR-P01	Webové služby CRVE	Rozhraní webových služeb	WSR-001	Gold	1

SMLOUVA NA PROVOZ A ROZVOJ APLIKAČNÍ INFRASTRUKTURY A SLUŽEB NA MZE „PRAIS“

CRVE-WSR-T01	Testovací webové služby CRVE	Rozhraní webových služeb	WSR-001	Test	1
CRVE-DTR-P01	Desktop aplikace CRVE	Desktop uživatelské rozhraní	DTR-001	Gold	1
CRVE-DTR-T01	Desktop aplikace CRVE v testovacím prostředí	Desktop uživatelské rozhraní	DTR-001	Test	1
Popis jednotlivých rozhraní, přístupových a měřících bodů je součástí provozní dokumentace.					

17. ID: ERMA-001

OZNÁČENÍ SLUŽBY	REG/ERMA2	TYP KL:	Paušální
Název služby	Provoz produkčního prostředí aplikace ERMA2		
Zkrácený popis služby	<p>Informační systém Evidence reprodukčního materiálu (ERMA2) poskytuje potřebné nástroje pro evidenci reprodukčního materiálu lesních dřevin v souladu se zákonem č. 149/2003 Sb. a prováděcí vyhláškou č. 29/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů.</p> <p>Součástí IS jsou moduly Licence, Genové základny (GZ), Uznané jednotky (UJ), Potvrzení o původu (POP) a Hlášení pověřené osobě (HPO).</p>		
Provozní služby			
Standardní služby			
<p>Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Silver pro produkční prostředí.</p> <p>Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.</p>			
Aplikačně specifické služby			
<p>1. Provoz produkční aplikace ERMA2. Předmětem služby je zajištění provozu agend podle zákona č. 149/2003 Sb., zejména:</p> <ol style="list-style-type: none"> vydávání a aktualizace licencí pro uvádění reprodukčního materiálu lesních dřevin do oběhu, vedení databáze registrovaných zdrojů reprodukčního materiálu (GZ, UJ), vystavování potvrzení o původu, příjem a zpracování hlášení pověřené osobě, s tím související udržování databáze subjektů – držitelů licencí a vlastníků RM, zveřejňování informací. <p>2. Správa systémových číselníků a konfiguračních parametrů.</p> <p>3. Poskytování exportů dat z ERMA2 na základě požadavků schválených vlastníkem dat.</p>			
<p>Aplikačně specifické služby poskytované na základě požadavku v SD Objednatele jsou služby uvedené výše pod bodem 3.</p> <p>Úroveň těchto služeb bude vyhodnocována dle katalogového listu SUP-001.</p> <p>Aplikačně specifické služby poskytované proaktivně dle uvážení poskytovatele jsou služby uvedené výše pod body 1, 2.</p> <p>Úroveň těchto služeb bude vyhodnocována dle záznamu v provozním deníku.</p>			
Služby podpory			
<p>Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Bronz pro produkční prostředí.</p> <p>Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.</p>			
Aplikační služby			
<p>Zajištění provozu aplikačních služeb REG/ERMA2 prostřednictvím níže uvedených rozhraní (viz. Název rozhraní). Služby jsou poskytovány na úrovních dle parametrů Úroveň služby dle katalogového listu</p>			

rozhraní pro danou Službu.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	KL rozhraní	Úroveň služby	VB
ERMA2-WUR-PO1	Webové uživatelské rozhraní ERMA2	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Gold	1,0
ERMA2-WUR-TO1	Testovací webové uživatelské rozhraní ERMA2	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	1,0

Popis jednotlivých rozhraní, přístupových a měřicích bodů je součástí provozní dokumentace.

18. ID: SDB-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	REG/SDB1	TYP KL	Paušální		
Název služby	Provoz sdílené databáze dat žádostí o dotace				
Zkrácený popis služby	SDB je technická databáze s aplikační vrstvou sloužící pro synchronizaci dat žádostí o dotace ze SZIF do prostředí MZe (zejména pro registry LPIS a IZR). Systém zajišťuje vlastní replikaci dat a prezentuje chyby při synchronizaci.				
Provozní služby					
Standardní služby					
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Gold pro produkční prostředí.					
Poskytování standardních služeb dle Katalogového listu ID: SPR-001 úrovně Test pro testovací prostředí.					
Aplikačně specifické služby					
Provoz produkční aplikace SDB. Předmětem služby je zajištění replikace dat žádostí z IS SZIF, zejména zajištění cyklického načítání dat pro změněné subjekty a zajištění primárního zpracování dat, poskytování dat skrze databázové pohledy pro ostatní systémy Mze (IZR, LPIS) a poskytování webových služeb pro příjem ID subjektů u nichž došlo ke změně. Aplikačně specifickými službami v tomto kontextu jsou:					
a. Správa a obsluha chyb při synchronizaci a řešení problémů synchronizace.					
Aplikačně specifické služby poskytované proaktivně dle uvážení poskytovatele jsou služby výše uvedené pod body a.					
Úroveň těchto služeb bude vyhodnocována dle záznamu v provozním deníku.					
Služby podpory					
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Silver pro produkční prostředí.					
Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: SUP-001 Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni Test pro testovací prostředí.					
Aplikační služby					
Zajištění provozu aplikačních služeb REG/SDB prostřednictvím níže uvedených rozhraní (viz. Název rozhraní). Služby jsou poskytovány na úrovních dle parametrů Úroveň služby dle katalogového listu rozhraní pro danou Službu.					
ID rozhraní	Popis rozhraní	Typ rozhraní	KL rozhraní	Úroveň služby	VR
SDB-WUR-P01	Webové uživatelské rozhraní SDB	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Gold	1,0
SDB-WSR-P01	Webové služby poskytované SDB	Rozhraní webových služeb(WSR)	WSR-001	Gold	1,0
SDB-DBR-P01	Databázové linky poskytované SDB	Databázové rozhraní (DBR)	DBR-001	Gold	1,0
SDB-WUR-T01	Testovací webové uživatelské rozhraní SDB	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	1,0

SDB-WSR-T01	Testovací webové služby poskytované SDB	Rozhraní webových služeb(WSR)	WSR-001	Test	1,0
SDB-DBR-T01	Testovací Databázové linky poskytované SDB	Databázové rozhraní (DBR)	DBR-001	Test	1,0
Popis jednotlivých rozhraní, přístupových a měřících bodů je součástí provozní dokumentace.					

19. ID: HR-001

ØZNAČENÍ SLUŽBY	REG/HR	TYP KL:	AD HOC
Název služby	Rozvoj aplikací MZe		
Zkrácený popis služby	Služby rozvoje aplikací MZe		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<u>Aplikačně specifické služby</u>			
<p>Služba rozvoj aplikací a systémů a realizace požadavků Objednatele ve vazbě na strategické cíle a změny procesů v rámci rozvoje ICT MZe. Služba bude využívána na základě zadání Objednatele k provádění úprav aplikací a systémů v požadovaném rozsahu, kvalitě, ceně a času dle KL (portálů, portálových aplikací, registrů a dalších aplikací či redakčního systému). Služba umožňuje využívat kapacity Poskytovatele zejména na následující činnosti:</p> <ol style="list-style-type: none"> Detailní analýzu požadavků. Realizaci na vývojovém prostředí Poskytovatele včetně důkladného otestování. Nasazení na testovací prostředí MZe. Součinnost při testování a akceptaci. Nasazení z testovacího na produkční prostředí MZe. Aktualizaci dokumentace. Kvalitativní zvyšování úrovně služeb Koordinaci s ostatními dodavateli při nasazování úprav. <p>Dodávka této služby bude prováděna v souladu se zavedenými procesy vycházející z metodiky ITIL.</p>			
Vyhodnocení služby			
<p>Služba bude vyhodnocována na základě předávacího protokolu.</p> <p>Služby budou předávány na základě předávacího a akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Poskytovatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou akceptačního protokolu.</p> <p>Na základě vzájemného odsouhlasení Poskytovatele a Objednatele mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.</p>			

20. Souhrnná tabulka standardních aplikačních služeb a služeb podpory 2. a 3. úrovně

ID	Název	Standardní aplikační služby (SPR-001)		Služby podpory 2. a 3. úrovně (SUP-001)	
		Produkce	Test	Produkce	Test
P-001	REG/POR	Gold	Test	Gold	Test
P-003	REG/POR/APP	Silver	Test	Silver	Test
P-005	REG/POR/RED	Gold	Test	Silver	Test
CC-001	REG/CC	Silver	Test	Silver	Test
IZR-001	REG/IZR	Silver	Test	Silver	Test
LPIS-001	REG/LPIS	Gold	Test	Silver	Test
LPIS-002	REG/LPIS	Gold	Gold	Silver	Silver
SR-001	REG/SR	Silver	Test	Silver	Test
SZR-001	REG/SZR	Silver	Test	Silver	Test
SZR-002	REG/SZR/EZP	Silver	Test	Bronz	Test
SZR-003	REG/SZR/RDM	Bronz	Test	Bronz	Test
ESB-001	REG/ESB	Gold	Test	Gold	Test
ESB-002	REG/ESB/EPO	Gold	Test	Gold	Test
CRVE-001	REG/CRVE	Silver	Test	Bronz	Test
ERMA-001	REG/ERMA	Silver	Test	Bronz	Test
SDB-001	REG/SDB	Gold	Test	Silver	Test

Příloha č. 2
Obecné parametry Služeb

1 Preambule

Poskytovatel poskytuje Služby podle KL (katalogových listů) v Příloze č. 1 a KL v Příloze č. 2 popisujících požadavky na péči o jednotlivé systémy.

Objednatel zadává zakázku na provozování systémů jako celek. Systémy popsané v jednotlivých katalogových listech jsou na sobě v mnoha případech vzájemně závislé. Poskytovatel bude tuto skutečnost respektovat, a nebude vytvářet oddělené prostředí podpory pro každý individuální KL.

Cílem je dosažení správy IT prostředí jako celku.

2 Platnost a účinnost dokumentu

Ustanovení této přílohy (dokumentu) jsou platná pro všechny Katalogové listy (KL) popisující předmět IT podpory a požadavky na něj.

3 Vazby na zákony, normy, směrnice a nařízení

Provoz a funkční vlastnosti registrů a aplikací musí být ve shodě s legislativním prostředím, které jejich provoz upravuje.

Poskytovatel zajistí, že v rámci správy a rozvoje svěřeného prostředí bude tyto předpisy respektovat a bude, v rámci péče o systémy a jejich rozvoj, proaktivně sledovat změny příslušných právních předpisů a bez zbytečného odkladu upozorňovat Objednatele na zjištěný nesoulad.

Poskytovatel bude tato zjištění prezentovat a v součinnosti s Garanty aplikací na straně Objednatele bude realizovat změnové požadavky v případě objednání Objednatelem.

4 Popis struktury péče o IT prostředí

Velká část provozu a rozvoje IT infrastruktury MZe je svěřena specializovaným dodavatelům formou smluv o poskytování služeb.

Služby jsou poskytovány v několika vrstvách:

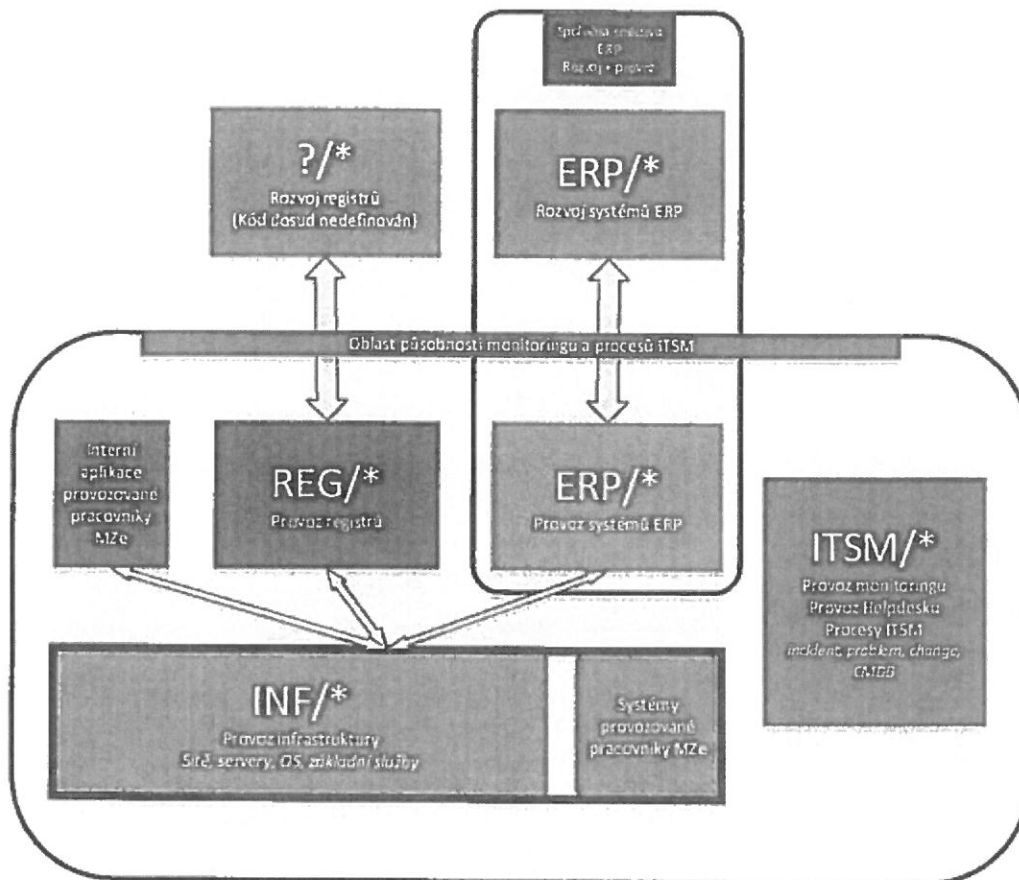
1. Provoz infrastruktury
2. Provoz specializovaného SW
3. Služby rozvoje specializovaného SW (vývojové práce).

Dodavatelé si vzájemně poskytují součinnost v oblastech, kde jejich odpovědnosti na sebe navazují.

Dohled a řízení procesů péče o IT prostředí zajišťuje Provozovatel Monitoringu, který pro všechny oblasti provozu infrastruktury a aplikací vykonává následující činnosti:

- Monitoring stavu aplikací a technologií
- Sledování provozní doby a plnění SLA
- Vedení společné báze záznamů v jednotném systému HelpDesk
 - Řízení procesů ITSM: incident, problem, change
 - Vedení centrální konfigurační databáze

- Provozovatel HelpDesku plní funkci koordinátora prací v případě, kdy je potřebná součinnost dodavatelů různých druhů služeb.



5 Vzájemná provázanost služeb

Objednatel požaduje od Poskytovatele, aby s provozovaným IT prostředím zacházel jako s celkem při respektování následujících požadavků:

- Pokud práce na systému podle jednoho KL vyžaduje součinnost na straně správy systému podle jiného KL, tým Poskytovatele si tuto vzájemnou součinnost automaticky poskytne.
- Incidents, problémy, změny, řízení kapacit a optimalizace se řeší vždy s uvažováním vazeb mezi systémy.

6 Úplnost poskytovaných služeb

Součástí Služeb poskytovaných dle každého z KL je také poskytování činností, jež svým předmětem spadají pod Služby poskytované na základě tohoto KL a jejichž poskytování je současně nezbytné pro naplnění účelu takto poskytovaných Služeb, a to i v případech, pokud tyto činnosti nejsou v KL konkrétně vyjmenovány.

Součástí Služeb poskytovaných dle každého z KL je dále poskytování Služeb dle KL s přihlédnutím k vnějším změnám technologií. Za tímto účelem Poskytovatel garantuje Objednateli plnou funkčnost Služby dle příslušného KL a možnost jejího řádného užívání ze strany jejích uživatelů, Objednatele

nebo jiných osob, s jejichž užíváním této Služby tato Smlouva počítá, i v případech, kdy dojde ze strany třetí osoby ke změně např.:

- verzí operačních systémů nebo aplikací nutných pro řádné užívání a přístup k této Službě,
- vydání nové verze technologických standardů, dle nichž je tato Služba poskytována, nebo
- aktualizaci nebo ekvivalentnímu nahrazení (např. z důvodu modernizace) jiných prvků nezbytných pro řádné užívání této Služby výše uvedenými osobami, a to po dobu účinnosti Smlouvy.

V rámci úplnosti poskytovaných služeb Poskytovatel poskytuje i níže uvedené služby, které nejsou uvedeny v jednotlivých katalogových listech:

- Provádí na žádost Vlastníka informací (Objednatelem schválenou) opravy evidovaných údajů.
- Zajistí při změnách v organizační struktuře LDAP synchronizaci změněných údajů do databáze systému a provede nezbytnou konfiguraci nastavení organizačních útvarů v aplikaci.
- zajištění kompatibility webových klientů aplikace:
 - Aplikace přístupné veřejnosti: kompatibilita s nejméně 3 nejnovějšími verzemi prohlížečů (Objednatelem podporované prohlížeče) Mozilla Firefox, Internet Explorer, Google Chrome, případně další dominantní prohlížeče s významným postavením na trhu, které musí být předem dohodnuté mezi Objednatelem a Poskytovatelem. Provozní schopnost v nové verzi musí být zajištěno nejpozději do 1 měsíce od vydání nové verze prohlížeče. Přizpůsobení nové verzi musí být připraveno do produkce do 3 měsíců od vydání nové verze výrobcem podporovaného prohlížeče (tato povinnost se nevztahuje na SW třetích stran), případné výjimky musí být odsouhlaseny Objednatelem.
 - aplikace přístupné Interním uživatelům: Objednatelem podporované prohlížeče a jejich verze (typicky Microsoft Internet Explorer ve verzi podle standardního klientského OS Objednatele).
- Definování požadavků na IT infrastrukturu a zálohování dle interní dokumentace, navrhování změn konfigurace zálohování. Kontrola integrity dat zálohy dle Disaster recovery plánu Objednatele (max. 2x ročně).

7 Vazby na ostatní procesy podpory IT

Mimo služby definované v KL podle této Smlouvy, zahrnují procesy správy, podpory a rozvoje IT Objednatele další procesy, práce a služby poskytované jak interními pracovníky Objednatele, tak jinými Poskytovateli podle ustanovení jiných smluv.

Poskytovatel bude v případě potřeby řešení úkolů s přesahem mimo definici podle KL poskytovat součinnost a to především v oblastech:

- Koordinace procesů správy a řízení IT prostředí (ITSM, ITIL apod.)
- Poskytnutí informace nebo dokumentace
- Umožnění přístupu k technologii
- Možnost instalace doplňkového nástroje (monitorovací agent, sonda apod.)

- Operačních systémů
- aplikačních serverů
- databází
- integrace
- Součinnost při testech funkčnosti systému po plánovaných zásazích Objednatele nad infrastrukturou
- Součinnost a účast při provádění testů systému po provedení změn (např. po opravách chyb systému, během vývoje nebo před nasazením nových funkcionalit systému) před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování
- Poskytování součinnosti při integraci jiných systémů
- Poskytování součinnosti s dodavatelem zajišťujícím rozvoj

Poskytovatel může odmítnout poskytnutí součinnosti v případě, kdy by došlo k:

- Kompromitaci informační bezpečnosti
- Porušení závazných právních předpisů a interních řídicích dokumentů Objednatele
- Narušení primární funkce dotčeného systému dle této Smlouvy
- Jinému ohrožení provozu systémů a služeb podle KL

V případě pochybností, nebo sporu určuje oprávněnost požadavku na součinnost ředitel odboru ICT Objednatele.

8 Centrální nástroje řízení IT služeb

Objednatel provozuje nástroje pro podporu provozu a řízení IT prostředí. Poskytovatel bude mít k těmto nástrojům přístup a je povinen je používat ve smyslu jejich účelu. Jedná se o systémy

- Provozní dohledové systémy
- Bezpečnostní dohledové systémy
- Systém řízení IT služeb – HelpDesk, ServiceDesk
- Centrální konfigurační databáze (CMDB)

9 Sdílení kapacity pracovníků

Objednatel předpokládá, že s ohledem na charakter provozování IT prostředí jako celku budou jednotliví pracovníci Poskytovatele pracovat na více systémech podle KL, tj.: je přípustné, aby jeden pracovník měl přidělené úkoly na systémech podle více KL.

Týká se zejména:

- Optimalizace databází
- Optimalizace využití kapacity
- Datových vazeb registrů navzájem a registrů s ostatními informačními systémy
- Dalšíh případů, kdy to charakter úkolu umožňuje nebo vyžaduje

Poznámka: Tento požadavek neznamená, že každý pracovník musí být expertem na všechny provozované systémy. Dělbá práce a rozdělení znalostí a kvalifikace pracovníků podle typu

spravovaného systému zůstávají v platnosti. Cílem je optimalizace rozdělení pracovních úkolů mezi členy týmu.

10 Periodické činnosti

Činnosti, které je nutno vykonávat opakovaně, s definovanou periodou, pro zajištění řádného provozu aplikace. Termín vykonání si může Poskytovatel určit podle provozních potřeb, avšak tak, aby časový odstup mezi činnostmi nepřekročil uvedenou periodu.

Rozuměj: je-li činnost v KL definována jako „měsíční báze“, musí být vykonána minimálně jednou měsíčně, nejdříve však po 14 dnech od předchozí. Obdobně „týdenní báze“ znamená úkon minimálně jednou za týden, nejdříve však po 3 dnech od předchozí. Obdobně „denní báze“ znamená úkon minimálně jednou za den.

Report o výkonu těchto opakovaných činností je součástí Reportu dle odst. 5.16 Smlouvy.

Pravidelná kontrola datové integrity na měsíční bázi, pokud KL nestanoví jinak, v případě narušení provádí Poskytovatel opravy dat s cílem dosažení datové konzistence. Zásahy musí být logovány a současně nesmí vést ke změně hodnoty evidovaných údajů dle příslušných právních předpisů.

Periodické činnosti zahrnují zejména nikoliv však výhradně tyto činnosti:

- a. Kontrola logů,
- b. kontrola funkcionality,
- c. ruční pravidelné či nárazové spouštění dávkových úloh,
- d. spouštění a zastavování aplikace nebo jejích částí v součinnosti s provozovateli návazných aplikací,
- e. instalace nových a opravných aktualizací, a to v souladu s release-management procesem,
- f. vyhledání a identifikace rizikových míst v rámci aplikačního SW a informování Objednatele o možných krocích k nápravě,
- g. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce a doporučení na nasazení patchů, hotfixů a servicepacků.

Definování požadavků na IT infrastrukturu a zálohování dle interní dokumentace, navrhování změn konfigurace zálohování. Kontrola integrity dat zálohy dle Disaster recovery planu.

Činnosti jsou dále definovány dokumentací IS a vnitřní dokumentací MZe.

11 Dokumentace

Poskytovatel udržuje a aktualizuje dokumentaci systémů a služeb podle definice ve smlouvě pokud KL nestanoví jinak. V rámci Inicializace služeb Poskytovatel zajistí ve spolupráci s dosavadním poskytovatelem řádné převzetí dokumentace, kontrolu a případné doplnění dokumentace pro řádné plnění smluvního vztahu.

Dokumentace zahrnuje zejména, nikoliv však výhradně následující položky:

- hlavní komponenty IS na úrovni celků, na které lze aplikovat změnu ve smyslu doporučení ITIL
- veškeré licence včetně volně šiřitelných a neplacených licencí
- vazby mezi komponentami IS na úrovni fyzické, logické, datové, dodávky služeb
- uživatelskou dokumentaci
- bezpečnostní dokumentaci
- administrátorskou dokumentaci
- postupy pro provoz a správu IS
- zálohovací plány a postupy
- opatření a dokumentace k zajištění kontinuity provozu (vč. plánů obnovy Systému)
- postupy pro obnovení dat včetně konfigurací do původního provozního stavu
- konfigurace aplikací a případně jejich komponent
- konfigurace hlavních komponent IS na které závisí dodávka služeb (např. konfigurace procesů, konfigurace monitoringu, KPI, úrovně při kterých jsou spouštěny automatické akce apod.).
- seznamy použitých softwarových komponent a standardního SW včetně jejich verzí
- všechny programové kódy, vzniklé jako předmět dodávky, kromě Standardního SW
- všechny programové kódy, vzniklé nebo změněné v průběhu platnosti Smlouvy
- konfigurace a artefakty, nezbytné pro sestavení programových komponent z programových kódů
- údržba aktuálnosti konfigurační databáze Objednatele
- provozní deník
- katalog periodických činností daných jednotlivými KL

Elektronická dokumentace bude ukládána jak do vyhrazené oblasti Portálu, tak do sdíleného datového úložiště Objednatele. Zdrojové kódy budou předávány v elektronické podobě na datovém nosiči a nahrávány do depozitáře zdrojových kódů Objednatele.

11.1 Písemná dokumentace

Po provedení změny na systémech publikuje Poskytovatel novou verzi dokumentace nejpozději 14 dní od ukončení prací, pokud KL nestanoví jinak.

Dokumentace je revidována a publikována v nové verzi po uplynutí maximálně 6 měsíců od poslední revize, není-li Poskytovatel povinen vydat novou verzi dříve z důvodu změny, nebo individuální definice v KL.

Dokumenty dokumentace mají v úvodní sekci seznam změn, ve kterém jsou stručně shrnuty změny provedené od předchozího vydání dokumentace.

Toto ustanovení o vydávání dokumentace platí i v případě, kdy na systémech a/nebo službách nedošlo k žádným změnám. V takovém případě bude v seznamu změn uvedeno, že nedošlo k žádným změnám.

11.2 Datový popis infrastruktury - CMDB

Objednatel provozuje konfigurační databázi (CMDB) obsahující data o IT infrastruktuře v rámci systémů podpory provozu. V rámci Inicializace služeb zajistí Poskytovatel kontrolu CMDB ve spolupráci s Objednatel a dosavadním poskytovatelem.

Poskytovatel poskytuje data o infrastruktuře:

- SW a licenční inventura
- Vazby typu „na kterém serveru běží která aplikace“
- Informace o přidělení a využití SW licencí
- Ostatní relevantní informace potřebné pro vedení konfigurační databáze

Toto vše v rozsahu systémů, které spadají pod tuto smlouvu.

Formát, rozsah a způsob předávání dat (databází) dohodnou zástupci Poskytovatele s Objednatel nebo s oprávněnou osobou, kterou určí Objednatel.

Data budou poskytována minimálně jednou za kalendářní měsíc.

12 Provozní deník

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést Provozní deník. Provozní deník bude veden k technologiím podle jednotlivých KL a bude aktualizován nejdéle do 4 hodin od provedení změny a nebo dle jednotlivých KL pokud je v nich uvedeno jinak.

12.1 Zaznamenávané skutečnosti

Poskytovatel je povinen do Provozního deníku zaznamenat minimálně následující skutečnosti:

- Záznam o provedení úkonů předepsaných v KL včetně identifikace příslušného KL;
- Výskyt havarijních stavů;
- Výskyt anomálií a nestandardních stavů systémů, které mají dopad na plnění SLA;
- Zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného systému a odstavení systému;
- Spuštění, vypnutí a restart systému.
- Zdůvodnění, na základě jakého požadavku byla činnost vykonána (např. ID záznamu v ServiceDesku Objednatele)

12.2 Obsah záznamu

Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas pořízení záznamu;
- Identifikace osoby pořizující záznam;
- V případě událostí trvajících více než 1 hodinu také čas začátku a konce události;
- Popis události.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Provozní deník není systémovou dokumentací. Při realizaci změny se do Provozního deníku zapisuje, že byla provedena změna a její stručný popis. Popis změny, resp. nově vzniklý stav a konfigurace systému jsou detailně popisovány v systémové dokumentaci. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že změnou se myslí jakákoliv změna ve smyslu „Change management“ podle ITIL.

Poskytovatel je povinen při vedení provozního deníku využít elektronické nástroje Objednatele, do kterého zajistí Objednatel neomezený dálkový přístup z vnitřní sítě.

Objednatel připouští vedení jednotného Provozního deníku pro všechny KL. V takovém případě každý záznam obsahuje také identifikaci KL, k němuž se vztahuje.

13 Výkazy práce

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést záznamy o provedených pracích, včetně těch, které byly provedeny v souvislosti se Smlouvou a nejsou předmětem záznamu v Provozním deníku. Například: účast na jednání, zpracování dokumentu na vyžádání, úprava dokumentace apod.

Výkaz práce je předáván Objednateli v rámci reportingu Vyhodnocovacího období.

13.1 Obsah záznamu

Každý záznam výkazu práce specifikuje Poskytovatelem vykazované činnosti a bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas provedení činnosti;
- Identifikaci osoby, která činnosti vykonala;
- Časový rozsah činností v hodinách;
- Stručná charakteristika provedených činností;
- podporu uživatelům;
- Běžnou servisní činnost;
- úpravy systému.

Způsob vedení Výkazu práce není předepsán. Poskytovatel je oprávněn vést Výkaz práce v libovolné elektronické či v listinné podobě, avšak tak, aby měl Objednatel možnost do něj kdykoliv nahlížet a získávat opisy.

Výkaz práce je společný pro všechny KL v rámci Smlouvy.

14 Dostupnost testovacího prostředí

Celková dostupnost testovacího prostředí může být ovlivněna řadou plánovaných činností. Z těchto důvodů do dostupnosti nebudou započítávány incidenty způsobené Objednatelem schválenými dohodnutými testovacími činnostmi, zejména:

- Rozvojové činnosti (např. selhání testovacího prostředí v důsledku testovaných nových funkcionalit),
- patchovací činnosti (např. selhání testovacího prostředí v důsledku testovaných nových patchů, nebo oprav),
- další obdobné činností.

Do dostupnosti nebudou též započítávány plánované činnosti, které budou mít za následek nedostupnost či omezení testovacího prostředí (např. odstávka testovacího prostředí související s kopírováním provozních dat z provozních systémů na testovací prostředí,

15 Plány řešení závažných situací

Za závažné situace se považují úplná selhání a katastrofické situace pokrývané procesy Business Continuity a Disaster Recovery.

Poskytovatel vypracuje plány BCP (Business Continuity plan) a DRP (Disaster recovery plan) takto:

- Plány zahrnují činnosti potřebné k obnově provozu Poskytovatele
- Plány zahrnují činnosti potřebné k obnově provozu svěřených systémů
- Plány jsou vypracovány v součinnosti s Objednatelům s cílem zajistit vzájemnou součinnost v případě závažné situace

Poskytovatel testuje účinnost a úplnost těchto plánů minimálně jednou za 6 měsíců.

16 Součinnost při provozu monitorovacích systémů v oblasti automatizace správy

Systémy monitoringu provozuje Provozovatel monitoringu. Některé z těchto systémů umožňují, mimo samotného dohledu, také automatizaci některých úkonů administrace systémů. Za takové úkony se považují automatizované odezvy na detekované provozní stavy a události jako např.: restart náhodně zastavené služby, vyčištění dočasných souborů při zaplnění disku, spuštění skriptu na základě události apod.

V těchto případech je nutná součinnost Provozovatele Monitoringu s Poskytovateli služeb podle smluv INF/* a ERP/* (viz schéma v odstavci 4 této přílohy). Pro tuto součinnost platí následující pravidla:

- Provozovatel monitoringu zajistí logování každé takové operace.
- Prováděné operace definuje Poskytovatel zajišťující provoz dotčeného systému.
- Poskytovatel zajišťující provoz dotčeného systému poskytne úplnou definici požadované odezvy (např. předá obsah spouštěného skriptu včetně dokumentace) Provozovateli monitoringu.
- Obě strany si vzájemně poskytují součinnost při ladění automatizovaných operací.
- Provozovatel monitoringu nesmí obsah automatizovaných operací měnit bez souhlasu Poskytovatele zajišťujícího provoz dotčeného systému.
- Poskytovatel zajišťující provoz dotčeného systému má právo kontrolovat obsah všech automatizovaných operací přiřazených na jím spravované systémy. Provozovatel monitoringu umožní druhému Poskytovateli přístup k systému automatizace správy za tímto účelem.
- Každá změna v definici automatizovaných úkonů je řízena v rámci Change managementu a evidována v systému HelpDesk.

17 Řízení změn

Při realizaci změn je Poskytovatel povinen postupovat podle procesu řízení změn v rámci systému HelpDesk a dle dokumentu Popis interních procesů - Change management.

Má-li výsledek realizace změny dopady na skutečnosti uvedené v systémové dokumentaci, je povinen Poskytovatel systémovou dokumentací aktualizovat v souladu s KL.

18 Zahrnutí povinností do paušálních služeb

Povinnosti vyplývající z ustanovení této Přílohy č. 2 spadají do činností prováděných v rámci paušálních služeb. Práce spojené s realizací takových povinností nejsou předmětem placených víceprací.

19 Odstávky

Standardní odstávky jsou odstávky plánované na základě návrhu, který předkládá Poskytovatel Objednateli ke schválení vždy na začátku kalendářního roku a nebo do 30 kalendářních dnů od podpisu smlouvy.

Nestandardní odstávky se týkají zejména nasazování nových verzí, záplat a profylaktických prohlídek, které nejsou definovány v plánu předkládaném na začátku kalendářního roku. Návrh předkládá Poskytovatel Objednateli vždy nejméně 14 kalendářních dnů do SD Objednatele a zároveň emailem na kontaktní osobu(osoby) Objednatele, které sdělí Objednatel Poskytovateli nejpozději do 30 kalendářních dnů od podpisu Smlouvy a v případě změny těchto kontaktních osob do 14 kalendářních dnů.

Kritické odstávky jsou zejména odstávky vzniklé v důsledku nezbytnosti řešit bezpečnostní problémy a s tím spojené nasazení bezpečnostních záplat, řešení možných problémů s integritou dat, havárií etc. Návrh předkládá Poskytovatel Objednateli s využitím SD Objednatele a zároveň telefonicky a emailem na kontaktní osobu(osoby) Objednatele, dle předchozího odstavce, nejpozději 24 hodin před touto odstávkou. Objednatel tuto odstávku schválí nebo zamítne do 24 hodin.

Odpovědnost za vložení návrhů na uskutečnění odstávek do SD Objednatele má Poskytovatel.

Objednatel má právo zrušit profylaktickou či standardní odstávku nejpozději do 24 hodin před jejím plánovaným uskutečněním, a to v případě, že by tato mohla ohrozit provoz aplikací a systémů Objednatele. O tomto bude Objednatel informovat Poskytovatele emailem a telefonicky s využitím k tomu určených kontaktních osob.

21. ID: WUR-001

OZNÁČENÍ SLUŽBY		REG/WUR	TYP KČ	Parametry služby
Název služby	Provoz aplikačních služeb poskytovaných prostřednictvím webových uživatelských rozhraní			
Zkrácený popis služby	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu webových uživatelských rozhraní poskytujících přístup k aplikačním službám			
Cíl služby	Webové rozhraní je dostupné pro všechny koncové uživatele a poskytuje kompletní sadu požadovaných funkcionalit uvedených v provozní dokumentaci aplikační služby. Všechny požadavky na aplikační službu vznesené prostřednictvím rozhraní jsou odpovězeny v požadovaném čase nižším anebo rovném povolené Odezvě (O).			
Parametry SLA				
Dostupnost a odezva	Provozní doba rozhraní	Dostupnost (SD) (%)	Odezva (O) / Maximální odezva (MO) (sekundy)	Podíl odezvy v hlaltu (SRO) (%)
Úroveň GOLD	7 x 24 (0 – 24 h)	99,0	5 / 10	90
Úroveň SILVER	5 x 16 (6 – 22 h)	98,0	5 / 20	80
Úroveň BRONZ	5 x 12 (6 – 18 h)	95,0	5 / 20	70
Úroveň TEST	5 x 10 (8 – 18 h)	90,0	20 / 40	50
Maximální měsíční počty incidentů (MI)		Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3
Úroveň GOLD		2	5	10
Úroveň SILVER		4	10	20
Úroveň BRONZ		8	20	40
Úroveň TEST		20	40	80
Matrice priorit				
Priorita	Definice priority požadavku			
Priorita 1 Kritická	Dle HD Objednatele je rozhraní nedostupné anebo jsou nedostupné některé významné funkcionality s plošným a skupinovým dopadem. Monitoring systém ve dvou po sobě jdoucích vykonáních testovacích scénářů detekoval nedostupnost rozhraní anebo Odezvu vyšší než Maximální odezva (MO).			
Priorita 2 Vysoká	Dle HD Objednatele je činnost rozhraní podstatně omezena, velká část nevýznamných funkcionalit je nedostupná s plošným anebo skupinovým dopadem. Monitoring systém ve dvou po sobě jdoucích vykonáních testovacích scénářů detekoval Odezvu vyšší než smluvní Odezva (O).			
Priorita 3 Střední	Dle HD Objednatele je rozhraní z převážné většiny funkční. Nejsou dostupné pouze některé nevýznamné funkcionality s plošným anebo skupinovým dopadem.			
Priorita 4 Nízká	Dle HD Objednatele je rozhraní plně funkční. Vyskytují se pouze drobné nedostatky s plošným anebo skupinovým dopadem mající dopad na komfort obsluhy. Vyskytují se nedostatky mající pouze individuální dopad.			
Obsluha požadavků se řídí smluvními reakčními časy pro požadavky na příslušné úrovni služby uvedenými v Katalogovém listu SUP-001 Služby podpory.				

Měřicí body a výpočet ukazatelů	
Dostupnost (D)	Ze SD Objednatele budou na konci vyhodnocovaného období vybrány všechny incidenty Priority 1, odkazující rozhraní jako ovlivněnou CI, a spočítáno sjednocení výpadků způsobených incidenty v rámci Provozní doby rozhraní.
	Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat dostupnost rozhraní a Významných funkcionalit rozhraní. Testovací scénář navrhne Poskytovatel v rámci Inicializace služby. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil dostupnost rozhraní a všech Významných funkcionalit. V případě selhání jakéhokoli kroku Testovacího scénáře anebo překročení Maximální doby odezvy (MO) jakéhokoli kroku scénáře bude vykonání Testovacího scénáře prohlášeno za neúspěšné. V případě dvou po sobě následujících neúspěšných vykonání Testovacích scénářů bude časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání Testovacího scénáře považován za čas nedostupnosti rozhraní a bude považován za dobu Výpadku rozhraní.
	Dostupnost (D) dosažená v rámci vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo: $D = \frac{TS - TV}{TS} \times 100$ <p><i>D</i> Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo <i>TS</i> Souhrnný provozní čas rozhraní v minutách v rámci vyhodnocovaného období. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní. <i>TV</i> Souhrnný čas Výpadků rozhraní v rámci Provozní doby rozhraní v minutách. Čas je vypočten jako sjednocení intervalů výpadků způsobených incidenty informujícími o nedostupnosti rozhraní v SD objednatel s Prioritou 1 a všech Výpadků rozhraní zachycených monitoring systémem.</p>
Odezva (O)	Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat Odezvu rozhraní a významných funkcionalit rozhraní. Testovací scénář navrhne Poskytovatel v rámci Inicializace služby. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil Odezvu rozhraní a všech Významných funkcionalit. Odezva (O) bude spočítána jako maximální odezva dílčích kroků scénáře v rámci jednoho běhu podle vzorce: $O = \max(OK)$ <p><i>O</i> Odezva rozhraní v rámci běhu scénáře <i>OK</i> Odezva dílčího kroku scénáře</p> <p>V případě kdy dva po sobě jdoucí běhy Testovacího scénáře, respektive kterýkoli jejich dílčí krok, prokáží překročení Smluvní doby odezvy (O), je časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání testovacího scénáře v celé délce považován za čas porušení smluvního parametru (O). V případě překročení Maximální doby odezvy (MO) v rámci kteréhokoli dílčího kroku scénáře je vykonání scénáře považováno za neúspěšné, rozhraní považováno za nedostupné a je zároveň postupováno v souladu s měřením parametru Dostupnost (D).</p>
Podíl odezvy v limitu (PO)	Podíl času, ve kterém byla naměřena odezva v limitu, tzn. v rámci smluvního parametru Odezva (O), v % zaokrouhlený na 1 desetinné místo (PO), bude kalkulován dle vzorce: $PO = \frac{TS - TOZ}{TS} \times 100$