**PŘÍLOHA A**

**Podpora – rozsah**

1. Rozsah poskytované podpory

V souladu s odstavcem 3.2. smlouvy je Dodavatel povinen poskytovat CENIA podporu v rozsahu následujících aktivit a činností:

* Standardní podpora Geoportálu na Objednatelem zajištěné technologické platformě;
* odstraňování chyb;
* ukončovací období.

1. Standardní podpora Geoportálu na Objednatelem zajištěné technologické platformě

Tato služba zahrnuje především, nikoliv však výlučně, následující činnosti:

* 1. Podpora Geoportálu (ve dvou prostředích – ostré prostředí, testovací prostředí);
  2. Zajištění stejné verze spravovaných komponent jak na ostrém, tak testovacím prostředím s držením jejich sladění;
  3. Standardní údržba, podpora a aktualizace Geoportálu (metadatového katalogu a s ním spojených funkcionalit, mapového okna.);
  4. Lokalizace a identifikace chyb a jejich příčin;
  5. Poskytování informací o stavu odstraňování chyb;
  6. Předložení pravidelně jedenkrát ročně Objednateli zprávu o stavu systému a stavu poskytovaných služeb. Obsahem zprávy je zhodnocení stavu vzhledem k technickému prostředí, na kterém je systém provozován, z hlediska dostupnosti služeb, kvality poskytování služeb, bezpečnosti systému a slabých míst architektury. Součástí jsou rovněž návrhy na udržení kvality provozu nebo jeho zlepšení a návrh plánu aktualizace;
  7. Zásahy servisního charakteru do databáze;
  8. Instalace bezpečnostních záplat, updatů a patchů;
  9. Implementace technických změn vzniklých na komunikačním rozhraní třetích stran (např. změna adres, rozšíření atributů předávaných ve webových službách, technické nastavení vazeb apod.) tak, aby nebyla ohrožena stávající funkcionalita Geoportálu;
  10. Implementace aktualizace či rekonfigurace SW komponent i na vyžádání Objednatele;
  11. Spolupráce na aktualizaci odkazů , úprava HTTP na HTTPS;
  12. Součinnost se třetí stranou pro zajištění zálohování Geoportálu a spolupráce při komplexní obnově Geoportálu a uvedení do provozu po mimořádné události;
  13. Aktualizace metadatového katalogu;
  14. Úpravy metadatového editoru a validátoru dle požadavků směrnice INSPIRE a národního metadatového profilu;
  15. Zajištění funkčnosti, úpravy a nastavení harvestování;
  16. Řešení chyb katalogové služby Geoportálu;
  17. Kontinuální napojení na katalog Evropského geoportálu INSPIRE, průběžné testy vůči evropskému referenčnímu validátoru INSPIRE, odstraňování chyb zjištěných při validacích;
  18. Zajištění funkčnosti správcovských tabulek;
  19. Součinnost se třetími stranami pro zajištění interoperability s aplikacemi a informačními systémy propojenými s Geoportálem;
  20. Aktualizace mapových kompozic při změnách vrstev – hromadná změna na serveru (WCS);
  21. Zajištění funkčnosti nástroje tisk mapy – konfigurace tisku map;
  22. Úpravy mapového okna – např. seznamu vrstev dle vzniklých požadavků;
  23. Účast na pravidelných Objednatelem svolávaných schůzkách k diskusi prioritních témat poskytované podpory, minimálně jednou měsíčně;
  24. Průběžná tvorba provozní dokumentace a zdrojových kódů Geoportálu v návaznosti na úpravy jeho funkčnosti tak, aby měl Objednatel vždy k dispozici úplnou dokumentaci k systému, jež v danou dobu užívá. Dokumentace je vždy ve finálním needitovatelném formátu (např. \*.PDF) a zároveň ve finálním editovatelném formátu (např. \*.DOCX). Knihovna dokumentace je přístupná online prostřednictvím Internetu a odpovídajícím způsobem zabezpečena podle toho, zda se jedná o veřejnou nebo interní Dokumentaci. Do knihovny dokumentace mohou přistupovat osoby Objednatele či jím pověřené osoby.

1. Odstraňování chyb

V souladu s odstavcem 3.7. smlouvy je Dodavatel povinen v rámci poskytování podpory zajistit odstraňování vad Geoportálu a podávat informace o odstranění vady. Vady jsou rozděleny do čtyř kategorií incidentů vzniklých v Geoportálu dle odstavce 3.7 písmena a) smlouvy.

Služba zahrnuje především, nikoliv však výlučně, následující činnosti:

1. Přebírání oznámení o vzniklých incidentech od Objednatele (nebo Provozovatele) a zajištění odpovědi (odezvy) na nahlášené chyby, incidenty.
2. Řešení chyb, incidentů.
3. Odstranění chyb, incidentů, instalace a implementace softwarových korekcí nebo jiným způsobem obnovení řádného fungování Geoportálu, včetně odstranění chyb v datech, které prokazatelně nastaly v důsledku vzniku či odstraňování příslušné chyby – incidentu.
4. Poskytování informací o stavu řešení a odstranění chyb – incidentů.
5. Poskytování služeb Podpůrného centra dodavatele

Podpora je zajišťována prostřednictvím Podpůrného centra dodavatele, které je dostupné přes síť Internet. V rámci poskytování Podpory jsou nastaveny procesy incident management, release management a change management.

Jako Podpůrné centrum slouží prostředí systém software pro řízení projektů a bug tracking systém Redmine, dostupný na adrese: <https://redmine.ccss.cz/projects/cenia>. Podpůrné centrum poskytuje následující služby:

1. Tiketovací nástroj, kde je možné evidovat Požadavek na poskytnutí informace, Chyby, Servisní požadavky, Změnové požadavky.
2. Poskytování informací o stavu odstraňování Vad při zachování Periody průběžných informací.
3. Odpověď na Oznámení Vady CENIA prostřednictvím pracovníků majících dostatečnou kvalifikaci a zkušenosti při zachování Lhůt pro odpověď.
4. Lokalizace a identifikace Vad a jejich příčin.
5. Určení SLA ze strany Objednatele dle smlouvy a zajištění automatického počítání lhůt.
6. Přístup uživatelům Objednatele.
7. Ukončovací období

V souladu s odstavcem 3.11. smlouvy je Dodavatel povinen před ukončením platnosti smlouvy zajistit Ukončovací období. V případě zahájení Ukončovacího období Dodavatel:

* 1. Do 20 Pracovních dnů od zahájení Ukončovacího období, pokud nebude dohodnuto jinak, zpracuje a předloží Objednateli k odsouhlasení harmonogram aktivit Ukončovacího období.
  2. Zajistí předání aktuální Dokumentace, informací potřebných k provozu a správě systému, evidence incidentů předaných Dodavateli.
  3. Zajistí podporu pracovníků Objednatele po převzetí provozu a správy Systému včetně proškolení pracovníků Objednatele v rozsahu 4MD, kteří budou zajišťovat následný provoz Geoportálu.
  4. Vrátí veškerý materiál, dokumentaci, vybavení apod., které měl zapůjčené od Objednatele.
  5. Zpracuje protokol o ukončení poskytování Služeb a předá jej Objednateli k odsouhlasení. Akceptace plnění dle tohoto pododstavce probíhá analogicky dle Smlouvy.
  6. Výstupním dokumentem Ukončovacího období bude protokol s podrobným popisem ukončení provozu systému ze strany Dodavatele a plnění předmětu této Smlouvy zpracovaný Dodavatelem a odsouhlasený Objednatelem.