

Příloha č. 5 smlouvy – Vymezení Služeb S02 a S03

Předmět požadované služby S02

I. Služba S02 – Podpora rutinního provozu aplikační části řídicího systému

Dodavatel se zavazuje zajistit služby podpory provozu aplikační části řídicího systému výdeje PHM, olejů a provozních kapalin v prostředí Objednatele. Předmětem této služby servisní podpory bude především poskytování služby HelpDesk pro hlášení incidentů, vad a řešení požadavků Zadavatele včetně telefonických a mailových konzultací k provozu systému, zajištění provozu Systému dle technické specifikace a SLA, řešení zadaných incidentů a chyb, řešení běžných IT problémů a dotazů a monitoring systému.

1. Zajištění odstraňování nahlášených vad a řešení nahlášených problémů vzniklých při provozu:

Prostřednictvím Služby HelpDesk, která představuje jednotné kontaktní místo pro hlášení závad a objednávek servisní podpory v prostředí Objednatele s propojením API na HelpDesk Dodavatele. Služba musí být dostupná v režimu 8x5 pro on-line předávání hlášení a stavových změn jednotlivých hlášení.

Uvedené činnosti bude Dodavatel provádět po celou dobu platnosti této uzavřené smlouvy, a to v režimu 8x5 (v pracovní dny v čase od 8:00 do 16:00) s následujícími SLA parametry:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání a převzetí zprávy s hlášením vady nebo provozního incidentu.	HelpDesk Objednatele předá na HelpDesk Dodavatele zprávu s hlášením vady nebo provozního incidentu. Obsah zprávy je uveden dále. HelpDesk Dodavatele je povinen přijmout hlášení a reagovat na něj ve stanovených lhůtách uvedených dále následujícím způsobem. Dodavatel provede analýzu hlášení vady, respektive hlášení provozního incidentu, případně si vyžádá doplňující informace, nebo si je pomocí technických prostředků zjistí při návštěvě na místě nebo vzdáleným přístupem, ale vždy po domluvě s technickým personálem Objednatele. V termínech stanovených dále potvrdí Objednateli odesláním zprávy na Helpdesk Objednatele, zda se jedná o vadu respektive, zda se jedná o provozní problém, které začne bez odkladu řešit. V případě, že zjistí, že se nejedná o vadu, respektive o provozní problém, informuje o tom zprávou HelpDesk Objednatele a další řešení ukončí.
Provedení odstranění vady nebo provozního problému	Dodavatel ve spolupráci s technickým personálem Objednatele provede odstranění vady nebo provozního problému. O ukončení prací na odstranění vady, respektive provozního problému informuje zprávou HelpDesk Objednatele. Pokud se Dodavateli nepodaří vadu, respektive provozní problém odstranit v termínech uvedených dále, navrhne Objednateli nový termín odstranění vady, respektive provozního problému a požádá o jeho schválení. Pokud dojde ke třem po sobě jdoucím selháním postupu při odstranění této vady, respektive provozního problému z důvodů na straně Dodavatele, má se za to, že vada respektive provozní problém jsou neodstranitelné a budou uplatněny sankce. HelpDesk Dodavatele informuje zprávou HelpDesk

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	Objednatele o postoupení řešení do dalšího kroku, respektive o ukončení řešení vady, respektive provozního problému.
Ověření odstranění vady, respektive provozního problému	Objednatel společně s Dodavatelem 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 Dodavatele, má se za to, že vada, respektive provozní problém jsou neodstranitelná a budou uplatněny sankce stanovené ve smlouvě. HelpDesk Dodavatele informuje zprávou HelpDesk Objednatele o výsledku ověření odstranění vady, respektive provozního problému.
Úprava/aktualizace dokumentace po odstranění vady, respektive provozního problému	Dodavatel provede aktualizaci administrátorské, provozní, uživatelské dokumentace a dokumentace skutečného provedení v návaznosti na provedené odstranění vady. Aktualizovanou dokumentaci předá Objednateli.

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

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Předání a převzetí zprávy s hlášením vady nebo provozního incidentu.	Hlášení s popisem vady, respektive provozního incidentu obsahuje: 1. Datum, čas hlášení, 2. Odpovědnou osobu, která hlášení podává, 3. Identifikaci části aplikačního vybavení IS, kde se vada, respektive provozní incident projevuje, 4. Popis projevů vady, respektive provozního incidentu případně podmínek, kdy se vada respektive provozní incident projevuje, 5. Prvotní určení, jak je vada respektive provozní incident závažné (jaký mají dopad na fungování Objednatele) tzn. stanovení kategorie vady respektive provozního incidentu podle závažnosti (kategorie A, B, C a D).
Provedení odstranění vady nebo provozního problému	Vada, respektive provozní problém budou odstraněny v testovacím/integračním i produkčním prostředí
Ověření odstranění vady, respektive provozního problému	Ověřeno je odstranění všech projevů vady, respektive provozního incidentu, a to v testovacím/integračním a produkčním prostředí Objednatele. Zápis o stavu odstranění vady, respektive provozního problému obsahuje: 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, bude stanoven co nejkratší termín, do kdy budou vada respektive provozní problém odstraněny.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Úprava/aktualizace dokumentace po odstranění vady respektive provozního problému	Dodavatel zpracuje aktualizovanou administrátorskou, provozní, uživatelskou dokumentaci a dokumentaci skutečného provedení pro všechny části systémů, kterých se odstraněná vada, respektive provozní problém týkaly.

Službu se Dodavatel zavazuje poskytovat tak, aby byly dodrženy následující SLA parametry:

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách	
Odeslání hlášení na odstranění vady, respektive provozního problému na HelpDesk Dodavatele ze systému HelpDesk Objednatele Doba odezvy: Doba zahrnuje příjem požadavku Objednatele a zpětná reakce s informací o řešení či způsobu řešení.	Kategorie vady/provozního incidentu	Dostupnost HelpDesku Objednatele 8x5
		Doba odezvy (příjem incidentu, předání zpětné informace o řešení či způsobu řešení)
	A (Havárie) -Pracovní dny	2 hodiny
	B (Vážný problém)	4 hodiny
	C (Problém)	24 hodin
Termín zahájení odstranění vady, respektive provozního problému počítaný od okamžiku potvrzení přijetí hlášení na HelpDesk Objednatele Garantovaná doba neutralizace: Doba na vyřešení incidentu, nebo provedení náhradního řešení, které sníží závažnost incidentu. (Chyby zaviněné jiným softwarem nebo hardwarem se nezapočítávají do doby SLA poskytování služby).	Kategorie vady/provozního incidentu	Dostupnost HelpDesku Objednatele 8x5
		Garantovaná doba neutralizace
	A (Havárie)	1 pracovní den
	B (Vážný problém)	3 pracovní dny
	C (Problém)	10 pracovních dnů
Termín předání aktualizované dokumentace	D (Vada)	1 měsíc
	Nejpozději do 2 pracovních dní po odstranění vady, respektive provozního problému.	

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

Název	Stanovení výše slevy										
Způsob stanovení výše malusů, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé překročení potvrzení přijetí hlášení a zahájení prací na odstranění vady, respektive provozního problému na HelpDesk Objednatele o 1 hod. v jednom kalendářním měsíci je stanovena penalizace přidělením výše malusů dle uvedené tabulky:										
	<table><tr><th>Kategorie vady/provozního incidentu</th><th>Dostupnost HelpDesku Objednatele 8x5</th></tr><tr><td>A (Havárie) - Pracovní dny</td><td>1 malus</td></tr><tr><td>B (Vážný problém)</td><td>1 malus</td></tr><tr><td>C (Problém)</td><td>0,5 malusu</td></tr><tr><td>D (Vada)</td><td>0,5 malusu</td></tr></table>	Kategorie vady/provozního incidentu	Dostupnost HelpDesku Objednatele 8x5	A (Havárie) - Pracovní dny	1 malus	B (Vážný problém)	1 malus	C (Problém)	0,5 malusu	D (Vada)	0,5 malusu
	Kategorie vady/provozního incidentu	Dostupnost HelpDesku Objednatele 8x5									
	A (Havárie) - Pracovní dny	1 malus									
	B (Vážný problém)	1 malus									
	C (Problém)	0,5 malusu									
	D (Vada)	0,5 malusu									
	Za každé překročení termínu odstranění vady, respektive provozního problému počítaný od okamžiku potvrzení přijetí hlášení na HelpDesk Objednatele o 1 hod. v případě kategorie A, o 4 hodiny v případě kategorie B a o 12 hodin v případě kategorií C a D v jednom kalendářním měsíci je stanovena penalizace přidělením výše malusů dle uvedené tabulky:										
	<table><tr><th>Kategorie vady/provozního incidentu</th><th>Dostupnost HelpDesku Objednatele 8x5</th></tr><tr><td>A (Havárie) - Pracovní dny</td><td>2 malusy</td></tr><tr><td>B (Vážný problém)</td><td>1 malus</td></tr><tr><td>C (Problém)</td><td>0,5 malusu</td></tr><tr><td>D (Vada)</td><td>0,5 malusu</td></tr></table>	Kategorie vady/provozního incidentu	Dostupnost HelpDesku Objednatele 8x5	A (Havárie) - Pracovní dny	2 malusy	B (Vážný problém)	1 malus	C (Problém)	0,5 malusu	D (Vada)	0,5 malusu
	Kategorie vady/provozního incidentu	Dostupnost HelpDesku Objednatele 8x5									
A (Havárie) - Pracovní dny	2 malusy										
B (Vážný problém)	1 malus										
C (Problém)	0,5 malusu										
D (Vada)	0,5 malusu										
Za každé překročení požadovaného termínu předání aktualizované dokumentace o 1 pracovní den v jednom kalendářním měsíci je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.											
Způsob stanovení výše slevy, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého měsíce se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby následovně: 1 malus = 0,5 % z ceny plnění fakturované služby za příslušný měsíc.										

Předmět požadované služby S03

2. Poskytování Služby S03 spočívající v zajištění údržby programového vybavení aplikační části řídicího systému výdeje PHM, která bude spočívat v následujících dílčích Službách:

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

2.1 Dílčí služba – Provádění drobných úprav programového vybavení IS na žádost Objednatele

Kódové označení této služby je PUP.

V rámci této dílčí služby se Dodavatele zavazuje vykonávat následující činnosti:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Sledování požadavků na drobné změny a úpravy programového vybavení IS	Objednatel sleduje a vyhodnocuje požadavky na drobné změny a úpravy programového vybavení IS 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, kterými bude vyřešena část nebo všechny nashromážděné požadavky. Pokud ano, tak Objednatel připraví Zadání na provedení změn v programovém vybavení IS, které reagují na nakumulované požadavky na drobné změny a úpravy IS.
Převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení IS vyvolaných nakumulovanými požadavky na drobné změny a úpravy IS	Podkladem pro převzetí požadavků je Zadání na provedení změn v programovém vybavení IS, které reagují na nakumulované požadavky na drobné změny a úpravy IS, a výzva ke zpracování kalkulace ceny dílčích služeb, které bude nutné čerpat v průběhu realizace příslušné změny. Dodavatel zpracuje a předá kalkulaci s uvedením pracnosti v člověkodnech, doby realizace a ceny provedení dílčích služeb v členění podle jednotlivých rolí. Po projednání a schválení kalkulace a dalších podmínek realizace změn bude zahájeno na pokyn Objednatele plánování a provedení změn v programovém vybavení IS.
Analýza zadání na provedení změn v programovém vybavení IS vyvolaných nakumulovanými požadavky na drobné změny a úpravy IS	Dodavatel 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. Dodavatel zpracuje a s Objednatelem projedná dokument Výsledky analýzy požadavků na provedení změn a návrh na jejich provedení, který má náležitosti uvedené dále. Objednatel společně s Dodavatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení IS	Na základě schváleného návrhu provedení změn v programovém vybavení bude zpracován implementační plán včetně harmonogramu realizace. Objednatel společně s Dodavatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Provedení implementace změn v programovém vybavení IS ve vývojovém prostředí	Dodavatel bude postupovat podle schváleného návrhu provedení změn a implementačního plánu a provede změny ve svém vývojovém prostředí. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. Potřebné úpravy programového vybavení provádí pomocí IDE a průběžný a konečný stav zdrojových kódů a vývojových balíčků ukládá do repositáře IDE. Po ukončení vývoje úprav programového vybavení oznámí Objednateli připravenost zahájit implementaci změn u Objednatele.
Zpracování detailní specifikace provedení změny v programovém vybavení IS	Dodavatel bude postupovat podle 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. Tato specifikace se stane podkladem pro úpravy dokumentace skutečného provedení. Náležitosti dokumentu detailní specifikaci provedení změn v programovém vybavení IS jsou uvedeny dále. Objednatel společně s Dodavatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Provedení testování změn v programovém vybavení IS v testovacím/integračním prostředí	Dodavatel v součinnosti s Objednatelem implementuje změny v testovacím/integračním prostředí Objednatele a v souladu s implementačním plánem. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. V testovacím/integračním prostředí provede Dodavatel za účasti metodických útvarů Objednatele úplnou sadu verifikačních a validačních testů specifikovaných v dokumentu Detailní návrh změny programového vybavení IS. Výsledky testování zaznamená do protokolu o průběhu a výsledcích testování. V případě výskytu chyb, které brání uvedení do produktivního provozu je provedení změn vráceno do stádia provedení implementace změn ve vývojovém prostředí. V případě, že se testováním zjistí, že požadavky na provedení změn nebyly správně stanoveny nebo, že vznikly požadavky nové, které je třeba zpracovat, tak je řešení vráceno do stádia analýza požadavků na změny.
Aktualizace dokumentace skutečného provedení	Dodavatel 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 Dodavatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tyto dokumenty schválí.
Zaškolení obsluhy a uživatelů	Dodavatel 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 a schválení pro uvedení změn do provozu	Na základě výsledků verifikačních a validačních testů a zaškolení obsluhy je provedena akceptace změn a schválení pro jejich uvedení do produkčního provozu. Akceptace a schválení jsou provedeny potvrzením protokolu, jeho náležitosti jsou uvedeny dále.

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

Dodavatel se zavazuje provádět výše uvedené činnosti v rozsahu, který je uveden následovně a dále je se na základě shora popsanych činností zavazuje vytvořit výstupy s následujícím obsahem.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Sledování požadavků na drobné změny a úpravy programového vybavení IS	Do seznamu nevyřízených požadavků jsou průběžně vkládány všechny požadavky na změny programového vybavení IS. Jednání společného týmu Objednatele Dodavatele probíhají jednou měsíčně. Na tomto jednání je s Dodavatelem projednáván vždy aktualizovaný seznam požadavků na změny. Zadání na provedení změn v programovém vybavení IS, které reagují na nakumulované požadavky na drobné změny a úpravy IS, má následující obsah: - Pořadové číslo a datum vydání zadání změn v programovém vybavení IS - Popis všech požadavků na úpravy/změny zahrnutých do zadání - Termín pro předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení změn - Termín na provedení změn.
Převzetí zadání na provedení změn v programovém	Dodavatel zpracuje kalkulaci na provedení všech změn zahrnutých do zadání a stanoví všechny podmínky pro realizaci změn. Dodavatel je

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
vybavení IS vyvolaných nakumulovanými požadavky na drobné změny a úpravy IS	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 vyvolaných nakumulovanými požadavky na drobné změny a úpravy IS	Objednatel v pokynu pro zahájení analýzy požadavků na provedení změn stanoví termín předání výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení. Dodavatel provede analýzu všech Objednatelem předaných a Dodavatelem přijatých požadavků na změny. Dokument Výsledky analýzy požadavků na provedení změn a návrh na jejich provedení má tyto náležitosti: • Úplná specifikace požadavků na změny, • Specifikace požadavků na změny funkcionality, • Specifikace požadavků na změny uživatelského rozhraní, • Specifikace požadavků na změny uložení/organizace dat, • Specifikace požadavků na změny nastavení konfigurace, • Specifikace požadavků na změny řízení přístupu k funkcím a datům, • Specifikace dalších požadavků, • Návrh provedení změn, • Detailní podmínky provedení změn.
Zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení IS	Součástí implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení IS jsou: • Specifikace všech schválených úprav a změn programového vybavení IS, • Specifikace všech činností prováděných v rámci implementace změn programového vybavení IS, • Specifikace návazností výše uvedených činností, • Specifikace podmínek provedení implementace změn programového vybavení, • Detailní časový plán provedení implementace změn programového vybavení.
Provedení implementace změn v programovém vybavení IS ve vývojovém prostředí	Dodavatel provede implementaci schváleného návrhu provedení změn ve svém vývojovém prostředí, a to v takovém rozsahu, aby výsledný prototyp mohl být použit 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	Dodavatel zpracuje detailní návrh provedení změn v programovém vybavení IS, který bude obsahovat: • 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. • Detailní specifikace případných změn vstupních a výstupních dat (včetně změn datového modelu použitého pro jejich uložení a

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	zpracování a včetně případných skriptů pro založení všech potřebných databázových objektů). • Detailní specifikace případných změn konfigurace provozního prostředí, kde bude výsledné změněné programové vybavení provozováno. • Detailní specifikace případné migrace dat (příprava dat, postup migrace dat, ověření migrace dat). • Detailní specifikace provedení verifikace a validace implementovaných změn (testovací scénáře, způsob a podmínky jejich provedení, očekávané výsledky, kategorizace vad/chyb, požadavky na součinnosti při verifikaci a validaci).
Provedení testování změn v programovém vybavení IS v testovacím/integračním prostředí	Provedeny budou všechny testy uvedené v příslušné části dokumentu Detailní návrh provedení změn v programovém vybavení IS. Výsledky testování jsou zaznamenány do protokolu o průběhu a výsledcích testování, který obsahuje: • identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace řešení, • dobu, kdy byl test proveden, • jména účastníků testování, • výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu, • v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku.
Aktualizace dokumentace skutečného provedení	Dodavatel zpracuje úpravy Dokumentace skutečného provedení ve všech částech, které jsou nějak dotčeny provedenými změnami programového vybavení IS. Dodavatel upraví provozní a uživatelské příručky, tak aby zohledňovaly všechny prováděné změny programového vybavení IS.
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 po provedených změnách.
Akceptace změn v programovém vybavení IS a schválení pro uvedení změn do provozu	Akceptovány a schvalovány k uvedení do provozu budou Dodavatelem připravené změny, které odpovídají schválené detailní specifikaci provedení změn programového vybavení IS. Akceptace se účastní pověřený zástupce Objednatele a pověřený zástupce Dodavatele. Výstupem je akceptační protokol, který má následující obsah: • identifikace detailní specifikace provedení změn programového vybavení IS, • jména pověřeného zástupce Objednatele a pověřeného zástupce Dodavatele, • odkaz na protokoly o průběhu a výsledcích testování, • výsledek akceptace a souhlas s uvedením do provozu.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Provedení implementace změny v programovém vybavení IS v produkčním prostředí	Dodavatel provede implementaci změn v rozsahu stanoveném ve schválené Detailní specifikaci provedení změn programového vybavení IS, v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení IS 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 v produkčním prostředí a uvedení změny do produktivního provozu.	Ověřována je funkcionality stanovená v detailní specifikaci provedení změn programového vybavení IS a v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení IS. Výstupem ověření je zpráva o průběhu a výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení IS po provedených změnách v produkčním prostředí , která obsahuje pro každý testovací případ: • identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení IS, • dobu, kdy byl test proveden, • jména účastníků testování, • výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu, • v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku, • v případě chyby/vady/nedostatku dohoda o jejím odstranění, ve které je uveden termín a způsob odstranění.

Díličí službu se Dodavatel zavazuje poskytovat 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	Následující pracovní den po převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení IS.
Předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení změn v programovém vybavení	V termínu stanoveném v zadání na provedení změn v programovém vybavení IS.
Zahájení prací na analýze zadání na provedení změn v programovém vybavení IS	Následující pracovní den po vydání pokynu Objednatele k zahájení plánování a provedení změn v programovém vybavení IS.
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.

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

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

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé jednotlivé překročení stanovených termínů u dílčí služby provádění drobných úprav programového vybavení IS na žádost Objednatele o 1 pracovní den je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy, pokud není služba poskytována	Na konci každého měsíce se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby následovně:

v souladu s definovanými parametry	1 malus = 1 % z ceny plnění objednané služby.
------------------------------------	---

2.2 Dílčí služba – Udržování programového vybavení IS v souladu s právními předpisy

Kódové označení této služby je LUP.

V rámci této dílčí služby se Dodavatel zavazuje k vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Sledování legislativních změn a zpracování požadavků na jejich promítnutí do programového vybavení IS	Objednatel sleduje a vyhodnocuje legislativní změny z hlediska jejich dopadu na programové vybavení IS. Na jednáních společného týmu posoudí, zda je nutné aktuálně vyvolat požadavek na provedení změn v programovém vybavení IS. Pokud ano, tak Objednatel připraví Zadání na provedení změn v programovém vybavení IS, které reagují legislativní změny.
Převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení IS vyvolaných legislativními změnami	Podkladem pro převzetí požadavků je <u>Zadání na provedení změn v programovém vybavení IS</u> , které reagují na legislativní změny, a výzva ke zpracování kalkulace ceny dílčích služeb, které bude nutné čerpat v průběhu realizace příslušné změny. Dodavatel zpracuje a předá kalkulaci s uvedením pracnosti v člověkodnech, doby realizace a ceny provedení dílčích služeb v členění podle jednotlivých rolí. Po projednání a schválení kalkulace a dalších podmínek realizace změny bude zahájeno na pokyn Objednatele plnění dílčích služeb.
Analýza zadání na provedení změn v programovém vybavení IS vyvolaných legislativními změnami a zpracování návrhu řešení	Dodavatel 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. Dodavatel zpracuje a s Objednatelem projedná dokument Výsledky analýzy požadavků na provedení změn a návrh na jejich provedení, který má náležitosti uvedené dále. Objednatel společně s Dodavatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení IS vyvolaných legislativními změnami	Na základě schváleného návrhu provedení změn v programovém vybavení bude zpracován implementační plán včetně harmonogramu realizace. Objednatel společně s Dodavatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Provedení implementace změn v programovém vybavení IS ve vývojovém prostředí	Dodavatele vyjde ze schváleného návrhu provedení změn a implementačního plánu a provede změny ve svém vývojovém prostředí. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. Potřebné úpravy programového vybavení provádí pomocí IDE a průběžný a konečný stav zdrojových kódů a vývojových balíčků ukládá do repositáře IDE. Po ukončení vývoje úprav programového vybavení oznámí Objednateli připravenost zahájit implementaci změn u Objednatele.
Zpracování detailní specifikace provedení změny v programovém vybavení IS	Dodavatel vyjde ze schváleného návrhu provedení změn, který doplní o konkrétní implementační detaily a nastavení, které identifikoval při implementaci ve vývojovém prostředí, a zpracuje dokument <u>Detailní</u>

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	specifikace provedení změn v programovém vybavení IS. Tato specifikace se stane podkladem pro úpravy dokumentace skutečného provedení. Náležitosti dokumentu detailní specifikaci provedení změn v programovém vybavení IS jsou uvedeny dále. Objednatel společně s Dodavatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Provedení testování změn v programovém vybavení IS v testovacím/integračním prostředí	Dodavatel v součinnosti s Objednatelem implementuje změny v testovacím/integračním prostředí Objednatele a v souladu s implementačním plánem. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. V testovacím/integračním prostředí provede Dodavatel za účasti metodických útvarů Objednatele úplnou sadu verifikačních a validačních testů specifikovaných v dokumentu <u>Detailní návrh změny programového vybavení IS</u> . Výsledky testování zaznamená do protokolu o průběhu a výsledcích testování. V případě výskytu chyb, které brání uvedení do produktivního provozu je provedení změn vráceno do stádia provedení implementace změn ve vývojovém prostředí. V případě, že se testováním zjistí, že požadavky na provedení změn nebyly správně stanoveny nebo, že vznikly požadavky nové, které je třeba zpracovat, tak je řešení vráceno do stádia analýza požadavků na změny.
Aktualizace dokumentace skutečného provedení	Dodavatel 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 Dodavatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tyto dokumenty schválí.
Zaškolení obsluhy a uživatelů	Dodavatel 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 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 v produkčním prostředí	Dodavatel 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. Dodavatel doplní dokumentaci skutečného provedení o další detaily, které zjistil při implementaci změn do produkčního prostředí. Součástí implementace změn je spolupráce s týmem, který pro dodavatele řeší provozní dohled, na začlenění implementovaných změn do dohledového systému. Ukončení implementace změn v produkčním prostředí oznámí Objednateli. Dodavatel předá Objednateli konečný stav repositáře IDE se zdrojovými kódy a vývojovými balíčky zprovozněné produkční verze programového vybavení IS po provedených změnách.
Ověření funkcionality po implementaci změny v programovém vybavení IS v	Dodavatel společně s metodickými útvary Objednatele provede v produkčním prostředí ověření funkčnosti programového vybavení IS po provedených změnách. O průběhu a výsledcích ověření funkčnosti

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

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

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Sledování legislativních změn a zpracování požadavků na jejich promítnutí do programového vybavení IS	Jednání společného týmu Objednatele a Dodavatele probíhají jednou měsíčně. Na tomto jednání jsou s Dodavatelem projednávány vždy požadavky na změny programového vybavení IS vyvolané novými legislativními požadavky nebo změnami obecných právních předpisů či vnitřních předpisů Objednatele. Zadání na provedení změn v programovém vybavení IS, které reagují na požadavky prvních předpisů (legislativy), má následující obsah: • Pořadové číslo a datum vydání zadání změn v programovém vybavení IS • Popis všech požadavků na úpravy/změny zahrnutých do zadání • Termín pro předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení změn • Termín na provedení změn.
Převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení IS vyvolaných legislativními změnami	Dodavatel zpracuje kalkulaci na provedení všech změn zahrnutých do zadání a stanoví všechny podmínky pro realizaci změn. Dodavatel 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 vyvolaných legislativními změnami a zpracování návrhu řešení	Objednatel v pokynu pro zahájení analýzy požadavků na provedení změn stanoví termín předání výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení. Dodavatel provede analýzu všech Objednatелеm předaných a Dodavatelem přijatých požadavků na změny. Dokument Výsledky analýzy požadavků na provedení změn a návrh na jejich provedení má tyto náležitosti: • Úplná specifikace požadavků na změny, • Specifikace požadavků na změny funkcionality, • Specifikace požadavků na změny uživatelského rozhraní, • Specifikace požadavků na změny uložení/organizace dat, • Specifikace požadavků na změny nastavení konfigurace,

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	• Specifikace požadavků na změny řízení přístupu k funkcím a datům, • Specifikace dalších požadavků, • Návrh provedení změn, • Detailní podmínky provedení změn.
Zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení IS vyvolaných legislativními změnami	Součástí implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení IS jsou: • Specifikace všech schválených úprav a změn programového vybavení IS • Specifikace všech činností prováděných v rámci implementace změn programového vybavení IS • Specifikace návazností výše uvedených činností • Specifikace podmínek provedení implementace změn programového vybavení • Detailní časový plán provedení implementace změn programového vybavení.
Provedení implementace změn v programovém vybavení IS ve vývojovém prostředí	Dodavatel provede implementaci schváleného návrhu provedení změn ve svém vývojovém prostředí, a to v takovém rozsahu, aby výsledný prototyp mohl být použit 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	Dodavatel zpracuje detailní návrh provedení změn v programovém vybavení IS, který bude obsahovat: • 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. • 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). • Detailní specifikace případných změn konfigurace provozního prostředí, kde bude výsledné změněné programové vybavení provozováno. • Detailní specifikace případné migrace dat (příprava dat, postup migrace dat, ověření migrace dat). • Detailní specifikace provedení verifikace a validace implementovaných změn (testovací scénáře, způsob a podmínky jejich provedení, očekávané výsledky, kategorizace vad/chyb, požadavky na součinnost při verifikaci a validaci).
Provedení testování změn v programovém vybavení IS v testovacím/integračním prostředí	Provedeny budou všechny testy uvedené v příslušné části dokumentu Detailní návrh provedení změn v programovém vybavení IS. Výsledky testování jsou zaznamenány do protokolu o průběhu a výsledcích testování, který obsahuje:

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	- identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace řešení, - dobu, kdy byl test proveden, - jména účastníků testování, - výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu, - v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku.
Aktualizace dokumentace skutečného provedení	Dodavatel zpracuje úpravy v Dokumentaci skutečného provedení ve všech částech, které jsou nějak dotčeny provedenými změnami programového vybavení IS. Dodavatel upraví provozní a uživatelské příručky, tak aby zohledňovaly všechny prováděné změny programového vybavení IS.
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 po provedených změnách.
Akceptace změn v programovém vybavení IS a schválení pro uvedení změn do provozu	Akceptovány a schvalovány k uvedení do provozu budou Dodavatelem připravené změny, které odpovídají schválené detailní specifikaci provedení změn programového vybavení IS. Akceptace se účastní pověřený zástupce Objednatele a pověřený zástupce Dodavatele. Výstupem je akceptační protokol, který má následující obsah: - identifikace detailní specifikace provedení změn programového vybavení IS, - jména pověřeného zástupce Objednatele a pověřeného zástupce Dodavatele, - odkaz na protokoly o průběhu a výsledcích testování - výsledek akceptace a souhlas s uvedením do provozu.
Provedení implementace změny v programovém vybavení IS v produkčním prostředí	Dodavatel provede implementaci změn v rozsahu stanoveném ve schválené Detailní specifikaci provedení změn programového vybavení IS, v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení IS 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 v produkčním prostředí a uvedení změny do produktivního provozu.	Ověřována je funkcionality stanovená v detailní specifikaci provedení změn programového vybavení IS a v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení IS. Výstupem ověření je zpráva o průběhu a výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení IS po provedených změnách v produkčním prostředí, která obsahuje pro každý testovací případ: - identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení IS, - dobu, kdy byl test proveden,

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	- jména účastníků testování, - výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu, - v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku, - v případě chyby/vady/nedostatku dohoda o jejím odstranění, ve které je uveden termín a způsob odstranění.

Dílní služba se Dodavatel zavazuje poskytovat 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	Následující pracovní den po převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení IS.
Předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení změn v programovém vybavení	V termínu stanoveném v zadání na provedení změn v programovém vybavení IS.
Zahájení prací na analýze zadání na provedení změn v programovém vybavení IS	Následující pracovní den po vydání pokynu Objednatele k zahájení plánování a provedení změn v programovém vybavení IS.
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.
Zahájení prací na zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení IS	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.
Termín ukončení implementace změn ve vývojovém prostředí	Termín ukončení je dán délkou trvání této fáze stanovenou v Implementačním plánu provedení změn programového vybavení IS.
Zahájení prací na zpracování detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení IS	Následující pracovní den po ukončení implementace změn ve vývojovém prostředí.
Termín zahájení provedení změn v programovém vybavení IS a jejich testování v testovacím/integračním prostředí	Termín je stanoven v implementačním plánu provedení změn v programovém vybavení IS.

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

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

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé jednotlivé překročení stanovených termínů u dílčí služby udržování programového vybavení IS v souladu s platnými právními předpisy o 1 pracovní den je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého měsíce se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby následovně: 1 malus = 1 % z ceny plnění objednané služby bez DPH.

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

Kódové označení této služby je TUP.

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Sledování technických změn a zpracování požadavků na jejich promítnutí do programového vybavení IS	Objednatel sleduje vývoj informačních a komunikačních technologií a plánuje implementaci nových technologií u Objednatele a informuje o těchto záměrech Dodavatele na jednáních společného týmu. Na jednáních společného týmu posoudí, zda je nutné aktuálně vyvolat požadavek na provedení změn programového vybavení IS. Pokud ano, tak Objednatel připraví Zadání na provedení změn v programovém vybavení IS, které reagují na technické změny.
Převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení IS vyvolaných technickými změnami	Podkladem pro převzetí požadavků je <u>Zadání na provedení změn v programovém vybavení IS</u> , které reagují na technické změny, a výzva ke zpracování kalkulace ceny dílčích služeb, které bude nutné čerpat v průběhu realizace příslušné změny.

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
	Dodavatel zpracuje a předá kalkulaci s uvedením pracnosti v člověkodnech, doby realizace a ceny provedení dílčích služeb v členění podle jednotlivých rolí. Po projednání a schválení kalkulace a dalších podmínek realizace změny bude zahájeno na pokyn Objednatele plnění dílčích služeb.
Analýza zadání na provedení změn v programovém vybavení IS vyvolaných technickými změnami a zpracování návrhu řešení	Dodavatel 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. Dodavatel zpracuje a s Objednatelem projedná dokument Výsledky analýzy požadavků na provedení změn a návrh na jejich provedení, který má náležitosti uvedené dále. Objednatel společně s Dodavatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení IS vyvolaných technickými změnami	Na základě schváleného návrhu provedení změn v programovém vybavení bude zpracován implementační plán včetně harmonogramu realizace. Objednatel společně s Dodavatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Provedení implementace změn v programovém vybavení IS ve vývojovém prostředí	Dodavatel vyjde ze schváleného návrhu provedení změn a implementačního plánu a provede změny ve svém vývojovém prostředí. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. Potřebné úpravy programového vybavení provádí pomocí IDE a průběžný a konečný stav zdrojových kódů a vývojových balíčků ukládá do repositáře IDE. Po ukončení vývoje úprav programového vybavení oznámí Objednateli připravenost zahájit implementaci změn u Objednatele.
Zpracování detailní specifikace provedení změny v programovém vybavení IS	Dodavatel 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. Tato specifikace se stane podkladem pro úpravy dokumentace skutečného provedení. Náležitosti dokumentu detailní specifikaci provedení změn v programovém vybavení IS jsou uvedeny dále. Objednatel společně s Dodavatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tento dokument schválí.
Provedení testování změn v programovém vybavení IS v testovacím/integračním prostředí	Dodavatel v součinnosti s Objednatelem implementuje změny v testovacím/integračním prostředí Objednatele a v souladu s implementačním plánem. Při tom identifikuje další konfigurační a implementační detaily, které upřesní s Objednatelem. V testovacím/integračním prostředí provede Dodavatel za účasti metodických útvarů Objednatele úplnou sadu verifikačních a validačních testů specifikovaných v dokumentu <u>Detailní návrh změny programového vybavení IS</u> . Výsledky testování zaznamená do protokolu o průběhu a výsledcích testování. V případě výskytu chyb, které brání uvedení do produktivního provozu je provedení změn vráceno do stádia provedení implementace změn ve vývojovém prostředí. V případě, že se testováním zjistí, že požadavky na provedení změn nebyly správně stanoveny nebo, že vznikly požadavky nové, které je třeba zapracovat, tak je řešení vráceno do stádia analýza požadavků na změny.

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Aktualizace dokumentace skutečného provedení	Dodavatel vyjde z dokumentu Detailní specifikace změn a zpracuje úpravy <u>Dokumentace skutečného provedení řešení</u> . Dále upraví provozní a uživatelské příručky z ohledem na prováděné změny. Objednatel společně s Dodavatelem provedou připomínkové řízení a po vypořádání připomínek tyto dokumenty schválí.
Zaškolení obsluhy a uživatelů	Dodavatel 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 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, jehož náležitosti jsou uvedeny dále.
Provedení implementace změny v programovém vybavení IS v produkčním prostředí	Dodavatel 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. Dodavatel doplní dokumentaci skutečného provedení o další detaily, které zjistil při implementaci změn do produkčního prostředí. Součástí implementace změn je spolupráce s týmem, který pro Dodavatele řeší provozní dohled, na začlenění implementovaných změn do dohledového systému. Ukončení implementace změn v produkčním prostředí oznámí Dodavateli. Dodavatel předá Objednateli konečný stav repositáře IDE se zdrojovými kódy a vývojovými balíčky zprovozněné produkční verze programového vybavení IS po provedených změnách.
Ověření funkcionality po implementaci změny v programovém vybavení IS v produkčním prostředí a uvedení změny do produktivního provozu.	Dodavatel společně s metodickými útvary Objednatele provede v produkčním prostředí ověření funkčnosti programového vybavení IS po provedených změnách. O průběhu a výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení IS v produkčním prostředí je proveden zápis. V případě, že programové vybavení IS 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 po provedených změnách vykazuje chyby/vady, které brání jeho uvedení do provozu, učiní Dodavatel a Objednatel dohodu o odstranění chyb/vad, kterou uvedou v zápisu o výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení IS v produkčním prostředí. Dodavatel 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 technických změn a zpracování požadavků na jejich promítnutí do programového vybavení IS	Jednání společného týmu Objednatele a Dodavatele probíhají jednou měsíčně. Na tomto jednání jsou s Dodavatelem projednávány vždy požadavky na změny programového vybavení IS vyvolané zaváděním

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	nových technologií a modernizací technické infrastruktury, ve které je provozováno programové vybavení IS. Zadání na provedení změn v programovém vybavení IS, které reagují na požadavky vyvolané zaváděním nových technologií a modernizací technické infrastruktury, má následující obsah: • Pořadové číslo a datum vydání zadání změn v programovém vybavení IS, • Popis všech požadavků na úpravy/změny zahrnutých do zadání, • Termín pro předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení změn, • Termín na provedení změn.
Převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení IS vyvolaných technickými změnami	Dodavatel zpracuje kalkulaci na provedení všech změn zahrnutých do zadání a stanoví všechny podmínky pro realizaci změn. Dodavatel 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 vyvolaných technickými změnami a zpracování návrhu řešení	Objednatel v pokynu pro zahájení analýzy požadavků na provedení změn stanoví termín předání výsledků analýzy požadavků na provedení změn a návrhu na jejich provedení. Dodavatel provede analýzu všech Objednatелем předaných a Dodavatelem přijatých požadavků na změny. • Dokument Výsledky analýzy požadavků na provedení změn a návrh na jejich provedení má tyto náležitosti: • Úplná specifikace požadavků na změny, • Specifikace požadavků na změny funkcionality, • Specifikace požadavků na změny uživatelského rozhraní, • Specifikace požadavků na změny uložení/organizace dat, • Specifikace požadavků na změny nastavení konfigurace, • Specifikace požadavků na změny řízení přístupu k funkcím a datům, • Specifikace dalších požadavků, • Návrh provedení změn, • Detailní podmínky provedení změn.
Zpracování implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení IS vyvolaných technickými změnami	Součástí implementačního plánu provedení změn v programovém vybavení IS jsou: • Specifikace všech schválených úprav a změn programového vybavení IS, • Specifikace všech činností prováděných v rámci implementace změn programového vybavení IS, • Specifikace návazností výše uvedených činností, • Specifikace podmínek provedení implementace změn programového vybavení, • Detailní časový plán provedení implementace změn programového vybavení.
Provedení implementace změn v programovém	Dodavatel provede implementaci schváleného návrhu provedení změn ve svém vývojovém prostředí, a to v takovém rozsahu, aby výsledný

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
vybavení IS ve vývojovém prostředí	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	Dodavatel zpracuje detailní návrh provedení změn v programovém vybavení IS, který bude obsahovat: - 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. - 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). - Detailní specifikace případných změn konfigurace provozního prostředí, kde bude výsledné změněné programové vybavení provozováno. - Detailní specifikace případné migrace dat (příprava dat, postup migrace dat, ověření migrace dat). - Detailní specifikace provedení verifikace a validace implementovaných změn (testovací scénáře, způsob a podmínky jejich provedení, očekávané výsledky, kategorizace vad/chyb, požadavky na součinnost při verifikaci a validaci).
Provedení testování změn v programovém vybavení IS v testovacím/integračním prostředí	Provedeny budou všechny testy uvedené v příslušné části dokumentu Detailní návrh provedení změn v programovém vybavení IS. Výsledky testování jsou zaznamenány do protokolu o průběhu a výsledcích testování, který obsahuje: - identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace řešení, - dobu, kdy byl test proveden, - jména účastníků testování, - výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu, - v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku.
Aktualizace dokumentace skutečného provedení	Dodavatel zpracuje úpravy Dokumentaci skutečného provedení ve všech částech, které jsou nějak dotčeny provedenými změnami programového vybavení IS. Dodavatel upraví provozní a uživatelské příručky, tak aby zohledňovaly všechny prováděné změny programového vybavení IS.
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 po provedených změnách.
Akceptace změn v programovém vybavení IS a	Akceptovány a schvalovány k uvedení do provozu budou Dodavatelem připravené změny, které odpovídají schválené detailní specifikaci

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
schválení pro uvedení změn do provozu	provedení změn programového vybavení IS. Akceptace se účastní pověřený zástupce Objednatele a pověřený zástupce Dodavatele. Výstupem je <u>akceptační protokol</u>, který má následující obsah: - identifikace detailní specifikace provedení změn programového vybavení IS, - jména pověřeného zástupce Objednatele a pověřeného zástupce Dodavatele, - odkaz na protokoly o průběhu a výsledcích testování - výsledek akceptace a souhlas s uvedením do provozu.
Provedení implementace změny v programovém vybavení IS v produkčním prostředí	Dodavatel provede implementaci změn v rozsahu stanoveném ve schválené Detailní specifikaci provedení změn programového vybavení IS, v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení IS 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 v produkčním prostředí a uvedení změny do produktivního provozu.	Ověřována je funkcionality stanovená v detailní specifikaci provedení změn programového vybavení IS a v aktualizované Dokumentaci skutečného provedení IS. Výstupem ověření je zpráva o průběhu a výsledcích ověření funkčnosti programového vybavení IS po provedených změnách v produkčním prostředí, která obsahuje pro každý testovací případ: - identifikaci provedeného testu odkazem do dokumentu Detailní specifikace provedení změn v programovém vybavení IS, - dobu, kdy byl test proveden, - jména účastníků testování, - výsledek hodnocení průběhu a výsledku provedeného testu, - v případě chyby nebo jiného nedostatku popis zjištěné chyby případně zjištěného nedostatku, - v případě chyby/vady/nedostatku dohoda o jejím odstranění, ve které je uveden termín a způsob odstranění.

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

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Převzetí zadání na provedení změn a zahájení prací na provedení kalkulace a stanovení dalších podmínek provedení změn v programovém vybavení IS	Následující pracovní den po převzetí zadání na provedení změn v programovém vybavení IS.
Předání kalkulace a specifikace dalších podmínek provedení	V termínu stanoveném v zadání na provedení změn v programovém vybavení IS.

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

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

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé jednotlivé překročení stanovených termínů u dílčí služby udržování programového vybavení IS v technicky provozovatelném stavu po modernizaci technické infrastruktury a základního programového vybavení o 1 pracovní den je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého měsíce se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby následovně: 1 malus = 1 % z ceny plnění objednané služby.

2.4 Dílčí služba – Poskytování informací a konzultací na žádost

Kódové označení této služby je PIK.

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

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

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: 1. Datum, čas předání požadavku 2. Odpovědnou osobu, která požadavek podává 3. Identifikaci části aplikačního vybavení IS, ke kterému se požadavek vztahuje 4. Popis požadavku 5. E-mailová adresa pro doručení dokumentu, který bude obsahovat požadované informace, respektive odborná stanoviska/vyjádření

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
	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: 1. Datum zpracování a zaslání dokumentu 2. Identifikaci požadavku 3. Rekapitulaci požadavku 4. Požadované informace, respektive odborná stanoviska/vyjádření.

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

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Potvrzení přijetí požadavků	Dodavatel zašle do 24 hodin v pracovní dny od zaslání požadavku.

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

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé překročení lhůty potvrzení přijetí požadavků poskytování informací a konzultací na žádost o 1 den je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého měsíce se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby následovně: 1 malus = 1 % z ceny plnění objednané služby bez DPH.

2.5 Dílčí služba – Provádění školení uživatelů a administrátorů programového vybavení IS na žádost Objednatele

Kódové označení této služby je ŠAU.

V rámci této dílčí služby je požadováno vykonávání následujících činností:

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Předání a převzetí požadavků na provedení školení	HelpDesk Objednatele předá na HelpDesk Dodavatele zprávu s požadavkem na provedení školení. Obsah zprávy s požadavkem je uveden dále. HelpDesk Dodavatele je povinen přijmout požadavek a reagovat na něj ve stanovených lhůtách uvedených dále následujícím způsobem. Dodavatel v termínech stanovených dále potvrdí Objednateli odesláním zprávy na Helpdesk Objednatele převzetí požadavku na provedení školení.

Název činnosti	Popis činnosti (obsah plnění) a jejích výstupů
Zpracování školících materiálů	Dodavatel zpracuje školící materiály pro jednotlivá témata školení požadovaná Objednatelem. Dále stanoví potřebnou časovou dotaci a způsob provedení školení, které zpracuje do dokumentu Podmínky provedení školení. Školící materiály a Podmínky provedení školení předá Objednateli ke schválení.
Provedení školení dle požadavků	Objednatel schválí Školící materiály a Podmínky provedení školení. Schválení Školících materiálů a Podmínek provedení školení bude zasláno Dodavateli zprávou na jeho HelpDesk. Dodavatel provede školení podle schválených školících materiálů a Podmínek provedení školení.

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	Dodavatel je povinen připravit a provést školení v rozsahu, který je požadován Objednatelem. Požadavek na provedení školení obsahuje: • Datum a čas předání požadavku, • Odpovědnou osobu, která požadavek podává, • Specifikaci předmětu školení, • Specifikaci, pro koho je školení určeno, • Stanovení počtu účastníků, • Požadovaný termín provedení, • Požadavky na formu školících materiálů, • Specifikaci, zda je požadováno ověření školením získaných znalostí účastníků a vydání osvědčení úspěšným účastníkům, • 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: • Odkaz na identifikátor požadavku na školení, • Termín(y) a místa provedení školení, • Seznam předaných školících materiálů, • Požadavky na zajištění prostor a případného vybavení v místě prováděného školení (pokud není prováděno v prostorách Dodavatele), • Popis členění školení na bloky, • Specifikaci znalostí, které by měli mít účastníci před školením, • 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 Objednatelem požadovaný předmět školení.

Název činnosti	Rozsah provádění činnosti a výstupů
Provedení školení dle požadavků	Zpráva o Schválení Školících materiálů a Podmínek provedení školení bude obsahovat: • Odkaz na identifikátor požadavku na školení, • Vyjádření souhlasu, • Potvrzení, že budou splněny případné požadavky Dodavatele na zajištění prostor a případného vybavení v místě prováděného školení (pokud není prováděno v prostorách Dodavatele). Školení bude provedeno podle schválených školících materiálů a Podmínek provedení školení.

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

Název lhůty	Hodnota lhůty v časových jednotkách
Termín převzetí požadavků na provedení školení	24 hodin od zaslání požadavku.
Termín předání školících materiálů	5 pracovních dní před požadovaným termínem provedení školení.
Termín provedení školení dle požadavků	Je stanoven v požadavcích Objednatele.

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

Název	Stanovení výše slevy
Způsob stanovení výše malusů, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Za každé překročení termínu pro převzetí požadavků na provedení školení o 1 hod. je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
	Za každé překročení termínu pro předání školících materiálů o 1 pracovní den je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
	Za každé překročení termínu pro provedení školení dle požadavků Objednatele o 1 pracovní den je stanovena penalizace přidělením 1 malusu.
Způsob stanovení výše slevy, pokud není služba poskytována v souladu s definovanými parametry	Na konci každého měsíce se malusy sečtou a podle celkové hodnoty součtu malusů je stanovena sleva z ceny služby následovně: 1 malus = sleva 1 % z ceny plnění objednané.

II. Ostatní požadavky k plnění Služeb S02 a S03:

- Plnění těchto Služeb je Dodavatel oprávněn poskytovat také vzdáleným přístupem. Objednatel vytvoří pro tento vzdálený přístup technické a organizační podmínky.