

Příloha č. 1

Technická specifikace

1. POŽADAVKY NA SLUŽBY

1.1 Definice pojmů

1.1.1 Systém

Souhrn SW a HW prostředků dodávaných Poskytovatelem služby pro zajištění jejího provozu.

1.1.2 Incident

Událost při využívání služby, která neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje, či může způsobit, snížení kvality služby nebo její nedostupnost (např. výpadek, případně výrazné zpomalení systému nahlášené uživateli na základě HW poruchy nebo SW chyby na informačních systémech, vzniklá nedostupnost dat, nedostupnost komunikací, atp.). Incidentem je i jakýkoliv nahlášený bezpečnostní problém i v případě, že neohrožuje okamžitě dostupnost a kvalitu služby.

1.1.3 Vada

Vada je příčina, která způsobila incident. Je jí tedy např. SW chyba nebo HW porucha, a to jak vlastního aplikačního Systému, tak i systémů podpůrných a síťových zařízení.

1.1.4 Požadavek (request)

Žádost ze strany uživatele služby o zabezpečení podpory při využívání služby předaná na Service Desk, případně kontaktní místo Poskytovatele, která nemá příčinu v chybovém stavu služby, tj. není incidentem (např. žádost o práce, materiál nebo informace poskytované Poskytovatelem ke službě).

1.1.5 Dostupnost

Skutečnost, že Systém (nebo její definovaná část) je přístupná v požadované kvalitě ve sjednanou dobu a požadovaným způsobem – udává se jako procento skutečného času běhu aplikace z celkové požadované doby běhu aplikace (nebo její definované části).

Aplikace (nebo její definovaná část) je označena jako nedostupná v případě nedostupnosti aplikace jako celku nebo podstatné dílčí části této aplikace v případě, že je funkčnost nedostupná více jak 80% uživatelů.

Za nedostupnou se aplikace/Systém považuje od okamžiku nahlášení Zadavatelem nebo zjištění Poskytovatelem do okamžiku obnovení plné dostupnosti. Dostupnost je vztažena ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet doby nedostupnosti jsou časy zaokrouhleny na celé minuty. Do doby nedostupnosti se započítávají všechny doby incidentů kategorie A a neplánovaných odstávek. Pokud byl incident způsoben prokazatelně třetí stranou, do doby nedostupnosti se nezapočítává.

1.1.6 Provozní doba

Časový úsek, ve kterém je zajištěn provoz systému a služba je v definovaném rozsahu a kvalitě dostupná uživatelům. Doba provozu zahrnuje dobu podpory, příp. dobu, ve které služba není podporována. Režim služby / komponenty – označuje dny v týdnu a hodiny ve dni, kdy je služba/komponenta služby poskytována. Např. 7x24 znamená pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně; 5x12 znamená pracovní dny 12 hodin denně. Doba provozu je dále členěna na:

- Režim služby / komponenty – označuje dny v týdnu a hodiny ve dni, kdy je služba/komponenta služby poskytována.,
- Servisní okno údržby – doba, kdy je poskytovatel oprávněn provádět plánované servisní zásahy na systémech, které souvisí s provozem služby - út, čt 17:00-24:00
- Provozní Doba [PD] – 8-16h v pracovní dny. (5x8) - kdy jsou obvykle prováděny všechny aktivity správy, detailních kontrol, analýz, řízení změn specialisty Poskytovatele, uživatelská podpora
- Základní stupeň [ZS] je stanoven od 18:00 do 6:00 v pracovní dny (v pátek od 16:00) a ve dnech pracovního klidu, spočívá v příjmu požadavků a incidentů prostřednictvím Service Desku Zadavatele a pravidelné kontrole monitorovacích systémů prostřednictvím vzdáleného přístupu. Poskytovatel zahájí práce na odstranění závady do čtyř hodin od zjištění nebo nahlášení incidentu.
- Zvýšený dohled [ZD] je stanoven od 6:00 do 18:00 v pracovní dny (v pátek do 16:00). V této době jsou prováděny všechny úkony „Základního stupně“ a současně všechny aktivity správy, detailních kontrol, analýz systémů, rozvoje atd. Poskytovatel zahájí práce na odstranění závady do 30 minut od zjištění nebo nahlášení incidentu.
- Zaručená provozní doba (ZPD) je stanovena jako součet ZD a ZS mimo servisní okna údržby a plánované odstávky.

1.1.7 Doba podpory

Časový úsek, ve kterém je poskytována uživatelská podpora Service Deskem a Kontaktním místem Poskytovatele a zajištěna podpora funkčnosti systému. Doba podpory může být rozdělena do časových pásem s definovanou úrovní podpory (viz výše).

1.1.8 Reakční doba na incident/požadavek

Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku uživatelem na Service Desk a okamžikem zahájení jeho řešení. Incidenty, které nebudou řešeny řešitelem první úrovně (operátor Service Desku), musí být v této době předány skupině řešitelů vyšší úrovně.

Sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu služby nebo komponentu služby.

Reakční doba jeden kalendářní den znamená dobu odezvy do 24 hodin včetně mimopracovních hodin od okamžiku nahlášení incidentu na Service Desk Zadavatele.

Reakční doba jedna hodina znamená dobu 60 minut do zahájení řešení, nebo předání k řešení od okamžiku nahlášení incidentu na Service Desk Zadavatele.

1.1.9 Doba vyřešení incidentu/požadavku

Max. doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu/požadavku na Service Desk do okamžiku nastavení požadovaného stavu řešitelem a oznámení ukončení řešení uživateli.

V případě, že uživatel není s řešením spokojen, znovu se otevírá incident k novému řešení. Do doby vyřešení se nezapočítává čas kdy je incident/požadavek ve stavu „řešeno Zadavatelem“ (např. při dodání dalších vyžádaných informací, provádění testování atd.)

Doba řešení nemusí být dodržena v případě:

- že se jedná o známé chyby a nedodělky, které dosud nebyly vyřešeny,
- chyby, které mají příčinu v chybné činnosti uživatele (např. spouštění výpočtů v nesprávných termínech), pokud tato příčina není způsobena chybou v aplikaci,
- Poskytovatel dočasným řešením minimalizoval dopad incidentu – převedl na jinou kategorii. Incident se však v takovém případě nepovažuje za vyřešený, pouze se mění spolu se změnou kategorie i doba na vyřešení.

1.1.10 Provozní prostředí

Prostředí Zadavatele určené pro běh systémů.

Popis a význam jednotlivých prostředí:

Název prostředí	Popis
Produkční prostředí	Primární produkční prostředí je určeno pro nasazení aktivních systémů v rutinním, denním provozu. V prostředí jsou využívána produkční data.
Testovací prostředí	Testovací prostředí je určené pro nasazení systémů za účelem jejich (finálního, před-produkčního) akceptačního testování. Testovací prostředí je dále využíváno pro primární simulaci chyb, které se vyskytly v produkčním prostředí. Do testovacího prostředí jsou pravidelně obnovována data z produkčního prostředí.
Školící prostředí	Systémy v něm nasazené jsou využívány pro potřeby školení všech typů uživatelů, a to jak po dobu plošných školení, tak i po dobu průběžného zaškolování uživatelů. V prostředí jsou využívána školící data.
Zkušební prostředí	Systémy v něm nasazené jsou využívány pro dílčí odzkoušení ze strany uživatelů. V prostředí jsou využívána zkušební data.
Vývojové prostředí	Vývojové prostředí je specifické prostředí poskytující služby nasazení informačních systémů a vývojových nástrojů za účelem provádění softwarového vývoje v prostředí Poskytovatele. Vývoj je prováděn v prostředí Poskytovatele.

Dostupnost systémů v neprodukčních prostředích je uvedena u jednotlivých služeb.

1.1.11 Provozní dokumentace

Dokumentace vytvořená a aktualizovaná Poskytovatelem, která popisuje stav systému v jednotlivých provozních prostředích.

Dokumentace je vedena u Poskytovatele Systému, Zadavateli bude předána jako součást plnění dle KS6_Ukončení služby.

1.1.12 Oprávněná osoba

Osoba určená Zadavatelem k provádění požadovaných činností (např. zadávání změnových požadavků, akceptaci změnových požadavků, řízení oprávnění atd.). Oprávněné osoby a seznam jejich oprávnění definuje a aktualizuje Zadavatel. Informace o oprávněných osobách jsou předávány na Poskytovatele.

1.1.13 Ticket

Záznam evidovaný v Service Desku Zadavatele. Záznam vznikl na základě požadavku oprávněné osoby.

V případě existence více ticketů k jedné vadě (incidentu), bude podpora úrovně L1 provádět agregaci ticketů k jednomu incidentu, který bude předán na Poskytovatele k řešení. Duplicitní incidenty budou navázány na „řešený“ incident. Dopad incidentu (významný počet hlášení-ticketů) může zvýšit prioritu řešení revizí úrovně vady.

1.1.14 Dílčí měsíční výkaz kvality plnění

Sada výkazů sestavovaných Poskytovatelem na základě informací v Service Desku a činností zaznamenaných v provozních denících Systému. Součástí výkazů je provedení vyhodnocení kvality poskytovaných služeb. Detailní struktury dílčích reportů budou definovány ve vzájemné shodě Zadavatele a Poskytovatele.

1.1.15 Souhrnný měsíční výkaz kvality plnění

Výkaz sestavený Poskytovatelem z dílčích měsíčních výkazů kvality plnění. Výkaz je předložen Zadavateli k odsouhlasení a podepsán oběma smluvními stranami. Podepsaný souhrnný výkaz slouží jako souhlas k uplatnění slevy za služby. Výkaz je předkládán jako příloha k faktuře. Konkrétní termíny a proces schvalování je uveden ve smlouvě.

1.1.16 MD

Jedná se o jednotku kapacity, která definuje vynaloženou práci jednoho pracovníka za jeden pracovní den, který je tvořen 8 hodinami. Pokud není stanoveno jinak, je požadováno vykazování prováděných činností v granularitě 0,25 MD.

1.1.17 Help Desk Poskytovatele

Pracoviště nebo služba poskytující pomoc uživatelům (zákazníkům, zaměstnancům) dané instituce. Je to kontaktní místo Poskytovatele, na něž se uživatel obrací s žádostí o pomoc s vyřešením problému či zadáním požadavku v případě nefunkčnosti Service Desku Zadavatele. Hlášení vznesená prostřednictvím telefonu a emailu budou dodatečně jako tickety (incidenty, požadavky) doplněny pracovníky Poskytovatele do SD.

1.1.18 Úroveň podpory L1, L2, L3

- L1 úroveň podpory = pracoviště Help Desk Zadavatele zabezpečuje příjem resp. vstupní zpracování všech incidentů, požadavků, jejich prvotní kontrolu a předání řešitelům od autorizovaných interních uživatelů (tj. pracovníků zadavatele nebo zadavatelem zmocněných osob) a dodavatelů souvisejících IT komponent). Pozn.: první úroveň podpory pro externí uživatele bude poskytována Poskytovatelem.
- L2 úroveň podpory = označuje první vrstvu řešitelů Poskytovatele přijatého požadavku, incidentu.
- L3 úroveň podpory = označuje druhou vrstvu řešitelů Poskytovatele, kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko-technické analýzy složitých problémů.

Všechny záznamy procházející úrovněmi L1 až L3 budou vedeny v systému Service Desk Zadavatele. Řešitelé mohou být jak na straně Poskytovatele, tak na straně dodavatelů souvisejících IT komponent, příp. řešitelských týmů Zadavatele.

1.1.19 Service Desk

Aplikace zpravidla využívána pro potřeby Help Desku pro evidenci, správu a řízení požadavků a incidentů. Pokud není uvedeno jinak, vztahují se všechna vyjádření k aplikaci Zadavatele. V rámci Service Desku jsou řešeny rovněž požadavky a procesy k řízení realizace změn. SD bude nastaven tak, aby podporoval nutnou evidenci pro vyhodnocení SLA včetně strojového rozhraní pro předávání a řízení požadavků Poskytovateli. Na základě informací v Service Desku Zadavatele se provádí vyhodnocení plnění SLA.

1.1.20 Kontaktní místo Poskytovatele

Pracoviště Poskytovatele zajišťující kontakt uživatele na funkci podpora uživatele. Je definované zejména intranetovou adresou SW aplikace a telefonním číslem, příp. emailovou adresou. Kontaktní místo Poskytovatele však slouží pouze jako záložní komunikační kanál v případě nefunkčnosti Service Desku Zadavatele nebo jako první eskalační úroveň v případě závažných vad nebo při nedodržení termínu realizace. Poskytovatel přijímá a zpracovává tickety od externích uživatelů.

1.1.21 WF (Workflow)

Workflow označuje pracovní postup, který je definován jednotlivými aktivitami a stavy.

1.1.22 Pracovní tým

Jednací platforma tvořená pracovníky Zadavatele a Poskytovatele (např. pracovní komise, projektový tým).

1.1.23 Hlášení

Informace ke službě vznesená prostřednictvím dohodnutého komunikačního kanálu na Poskytovatele (typicky aplikací Service Desk) s popisem vady, požadavkem na rozvoj nebo změnu atd. Za hlášení se považuje rovněž výstup dohledového systému.

1.1.24 Provozní deník

Do provozního deníku se zaznamenávají každodenní provozní záznamy o úkonech provedených v souvislosti se systémem nebo aplikací nebo jejich částí, údaje o činnosti obsluhy, včetně událostí, které mohou mít vliv na provozování. Do provozního deníku se zaznamenávají rovněž záznamy osob provádějících kontrolu provozu. V provozu, kde není nutná denní obsluha, se záznamy provádí při každé kontrole nebo provozním zásahu. Dokument je veden Poskytovatelem a jeho měsíční přírůstek bude součástí měsíčního reportu.

1.2 Definice služeb a komponent

Katalog služeb specifikuje služby Poskytovatele a činnosti (tzv. komponenty služeb definované formou katalogových listů), které vykonává v rámci jednotlivých služeb.

Katalog služeb obsahuje základní výčet parametrů jednotlivých služeb včetně výčtu systémů, prostřednictvím kterých je daná služba poskytována. Předpokládá se průběžné ukončování poskytování jednotlivých služeb na základě požadavků Zadavatele.

Pro zajištění běhu služeb jsou aktivity rozloženy do komponent.

Komponenta		Režim
KS1	Provoz systému	Paušál
KS2	Uživatelská podpora systému	Paušál
KS3	Technická a metodická podpora	Paušál
KS4	Záloha a obnova	Paušál
KS5	Archivní provoz systému	Paušál

Vazby mezi službami a komponentami

Služba	KS1 Provoz systému	KS2 Uživatelská podpora systému	KS3 Technická a metodická podpora	KS4 Záloha a obnova	KS5 Archivní provoz systému
S1 Zaměstnanost	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
S2 Sociální dávky a Sociální služby	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
S3 Portál	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne (*)
S4 Podpůrné systémy	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano

(*) Archivní režim nebude požadován.

1.2.1 Komponenty služeb

1.2.1.1 Komponenta služby „KS1 Provoz systému“

Označení	Název komponenty
KS1	Provoz systému
Seznam činností	
Příjem ticketů	Aktivita se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro příjem, kontrolu, vyhodnocení a řízení požadavků a incidentů. Tickety jsou Poskytovatelem přebírány ze Service Desku Zadavatele v úrovni podpory L2 a L3, kde jsou aktualizovány s ohledem na jejich stav.
Profylaxe Systému	Činnosti související s kontrolou stavu Systému, které vedou k průběžné identifikaci potenciálních problémů, včetně návrhu a realizaci drobných činností k jejich předcházení. Jedná se například o optimalizaci db části Systému (exekuční plány, přepočty statistik) a optimalizaci v oblasti AS (nastavení connection poolu). O provedení profylaxe Systému bude vždy proveden záznam v provozním deníku tak, aby bylo možné vyhodnotit kvalitu poskytované služby.

Návrh optimalizace chodu	<p>„Návrh optimalizace chodu“ zahrnuje dílčí činnosti související s úpravami systému (změna programového kódu, indexace, změny datového modelu, změny konfigurací, apod.) s cílem udržet požadované výkonnostní parametry aplikace/systému. Optimalizace chodu se vztahuje na všechny technologické části (GUI, aplikační logika, data).</p> <p>Realizace optimalizace je součástí Rozvoje.</p>
Kontrola logů	<p>„Kontrola logů“ zajišťuje všechny dílčí činnosti spojené s proaktivní kontrolou chodu aplikace s cílem včas odhalit potenciální problémy související s provozem aplikace. O provedení kontroly logů bude vždy proveden záznam v provozním deníku tak, aby bylo možné vyhodnotit kvalitu poskytované služby. Součástí záznamu v provozním deníku bude i informace o potencionálních problémech, které byly v rámci kontroly identifikovány. Zálohování logů bude prováděno v rámci komponenty „KS4 Záloha a obnova“.</p>
Automatizovaný dohled	<p>„Automatizovaný dohled“ bude provádět měření a vyhodnocovat stav systémů a aplikací služby v rámci Systému. Výstupy budou součástí měsíčního výkazu a budou sloužit pro vyhodnocení a následné stanovení kvality dané služby.</p>
Monitoring výkonu Systému	<p>Sledování a vyhodnocování výkonnostních parametrů Systému dodávaného Poskytovatelem s cílem predikovat budoucí potřeby a chování IS. Činnost je poskytována s využitím automatizovaného dohledu.</p>
Správa prostředí	<p>„Správa prostředí“ zahrnuje dílčí činnosti související se správou prostředí systémů služby a to především operačních systémů, databázového prostředí, aplikačního prostředí. Součástí aktivity je rovněž monitoring a implementace opravných balíčků provozovaných aplikací a systémů.</p> <p>V rámci poskytování součinnosti zajistí Poskytovatel spolupráci (komunikaci, poskytování informací, účast na jednáních, atd.) s provozovatelem HW platformy a provozovatelem Infrastruktury serverovny k dosažení a udržení vzájemné vnitřní kompatibility systému a dále „vnější“ kompatibility s programovým vybavením koncových uživatelských stanic.</p> <p>Poskytovatel tuto činnost vykonává na všech požadovaných prostředích Zadavatele (produkční, testovací, školící, zkušební). Součástí aktivity je aktualizace dat testovacího prostředí. Součástí komponenty je rovněž aktualizace provozní dokumentace.</p> <p>Informace o plánovaných aktivitách s dopadem na koncové uživatele budou předkládány k akceptaci realizace odpovědné osobě Zadavatele (např. patche aplikací).</p>
Podmínky provádění činností	

Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v takovém rozsahu, aby byla zachována požadovaná dostupnost systémů a aplikací služby.

V případě, že provádění činností vyžaduje odstávku aplikace, je Poskytovatel oprávněn provádět dané činnosti pouze v předem stanoveném servisním okně. Toto servisní okno je stanoveno na každé úť a čt od 17:00 do 24:00. Servisní okno může být rozšířeno na základě požadavku Poskytovatele. Realizaci mimořádných servisních oken bude možné realizovat po schválení odpovědnou osobou Zadavatele.

Zadavatel požaduje pravidelné provádění aktualizací dat testovacích prostředí.

Zadavatel požaduje vedení podrobné provozní dokumentace o rozsahu pravidelných i nepravidelných prací s uvedením data a času operace a jména nebo kódu pracovníka, který činnosti prováděl. Provozní dokumentace (provozní deník) bude vedena na centrálním úložišti Poskytovatele v dostatečném rozsahu pro potřeby vyhodnocení kvality služby a dokumentace systému. Provozní deníky budou v dohodnutých pravidelných intervalech, případně průběžně na vyžádání, předávány Zadavateli. Poskytovatel je povinen průběžně zaznamenávat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do provozního deníku nejpozději.

Incidenty a požadavky zadané prostřednictvím Service Desku budou řízeny a vypořádány prostřednictvím nastavených procesů Service Desku.

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:

- Veškeré licenční poplatky spojené s údržbou technologií a komponent, které byly použity pro realizaci nabízeného řešení dle licenční politiky příslušných výrobců/dodavatelů, vyjma licencí v majetku Zadavatele, které jsou nutné pro provoz služby.
- Náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti
- Ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností

Rozsah činností

Zadavatel požaduje následující rozsah činností:

Příjem ticketů	Příjem ticketů je dána aktuální potřebou systému a uživatelů. Činnosti budou realizovány bez věcného a množstevního omezení.
Profylaxe Systému	Profylaxe Systému bude realizována bez časového, věcného a množstevního omezení.
Návrh optimalizace chodu	Návrhy optimalizace systému jsou dány jeho aktuální potřebou a budou realizovány bez časového, věcného a množstevního omezení.
Kontrola logů	Kontrola logů provozovaných systémů a aplikací v minimálním rozsahu 3x za den jako prevence proti výpadkům, tedy s cílem zajistit požadovanou dostupnost aplikace.
Automatizovaný dohled	Dohled systému bude realizován bez časového, věcného a množstevního omezení. Informace o neplánovaných výpadcích zařízení ve správě Poskytovatele budou součástí měsíčního reportu. Informace zpracuje Poskytovatel s využitím monitorovacích nástrojů.
Monitoring výkonu	Zadavatel požaduje zajistit monitorování výkonu Systému v takovém rozsahu, který umožní identifikovat v rámci období zvýšeného dohledu výkonnostní problémy nejpozději do 30 minut od jejich výskytu.
Správa prostředí	Správa prostředí bude realizována bez časového, věcného a množstevního omezení. Aktualizace dat testovacích prostředí na vyžádání, minimálně však 4x ročně.

„Provoz systému“ bude Poskytovatelem zajišťován jako paušální plnění, což znamená, že Poskytovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany Poskytovatele nebude omezen a to i v takovém případě, pokud množství aktuálně provedených činností bude vyšší, než Zadavatelem deklarovaný minimální rozsah.

Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta bude poskytována v režimu 7x24 (Po-Ne, 00:00 – 24:00 hod) včetně státních svátků a dnů pracovního volna v časovém rozdělení (ZS, ZD).

Reakční lhůty pro poskytování služby).

Typ události	Doba odezvy	Doba vyřešení
Incident základní stupeň	Do 30 minut	Viz. kapitola 1.3.5.1.2
Incident zvýšený dohled		

Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v produkčním prostředí, pokud Zadavatel v daném případě nestanovil jinak. Řešení incidentů je ve lhůtách uvedených v kapitole 1.3.3.1.2.

1.2.1.2 Komponenta služby „KS2 Uživatelská podpora Systému“

Označení	Název komponenty
KS2	Uživatelská podpora Systému
Seznam činností	
Řešení incidentů	Aktivita se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s analýzou chyby, úpravou analytických modelů, programování zdrojového kódu, testování, instalace na testovací/školicí a produkční prostředí a implementace. Opravy chyb se vztahují na všechny technologické části (GUI, aplikační logika, data). Opravy chyb se vztahují i na SW třetích stran, který je nedílnou součástí dané aplikační části Systému dodávaného Poskytovatelem služeb (jedná se např. o komponenty ovládacích prvků, reportovací nástroje, kryptografické knihovny apod.) a nemá povahu standardního systémového SW.
Řešení požadavků uživatelů	„Řešení požadavků uživatelů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení požadavků uživatelů v souvislosti se Systémem. Jedná se o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením uživatelských požadavků na úrovni L2 a L3 vyjma požadavků na rozvoj systému. Do řešení požadavků je zahrnuto zajištění L1 pro externí uživatele.
Podmínky provádění činností	
Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v takovém rozsahu, aby byla zachována požadovaná kvalita dané aplikace. Poskytovatel je povinen průběžně zaznamenávat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace k řešení do Service Desku.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:	
<ul style="list-style-type: none"> a) Veškeré licenční poplatky spojené s údržbou technologií a komponent, které byly použity pro realizaci nabízeného řešení dle licenční politiky příslušných výrobců/dodavatelů, vyjma licencí v majetku Zadavatele, které jsou nutné pro provoz služby. b) Náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti c) Ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností 	
Rozsah činností	
Zadavatel požaduje následující rozsah činností:	
Řešení incidentů	Příjem a analýza požadavků a řešení incidentů jsou dány aktuální

Řešení požadavků uživatelů	potřebou Systému a budou realizovány bez časového, věcného a množství omezení.	
Komponenta bude Poskytovatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Poskytovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.		
Provozní doba poskytování komponenty		
Komponenta bude poskytována v režimu 5x8 (Po-Pá, 08:00 – 16:00 hod, pracovní dny vyjma svátků).		
Reakční lhůty pro poskytování služby).		
Typ události	Doba odezvy	Doba vyřešení
Incident	Do 30 minut	Dle stanoveného SLA
Požadavek uživatele	Do 30 minut	Dle dohody, obvykle však do 14 kalendářních dnů
Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Reakční lhůta a Doba vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v produkčním prostředí, pokud se nejedná o funkčnost zařazenou do plánované verze Systému nebo Zadavatel v daném případě nestanovil jinak.		

1.2.1.3 Komponenta služby „KS3 Technická a metodická podpora Systému“

Označení	Název komponenty
KS3	Technická a metodická podpora Systému
Seznam činností	
Provozní konzultace	„Provozní konzultace“ zahrnuje činnosti související s poradenstvím provozních činností příslušné logické části systému. Jedná se zejména o konzultace v oblasti správy uživatelů, nastavení práv, logování, auditing, zálohování, obnova apod.
Organizační konzultace	„Organizační konzultace“ zahrnuje činnosti související s organizační stránkou zajištění dodávky služby a provozu systému. Jedná se zejména, nikoliv však výlučně, účast Poskytovatele na pracovních jednáních, seminářích, prezentacích, zpracování výkazů, poskytnutí součinnosti pro certifikaci atd.
Analytická konzultace	„Analytická konzultace“ zahrnuje činnosti související s rozvojem funkcionality příslušné logické části systému. Jedná se např. o činnosti zpracování návrhu, oponenturu záměrů, poradenství v oblasti fungování dané logické části, konzultace k nabídkám, atd.
Metodická konzultace	„Metodická konzultace“ zahrnuje činnosti související s metodickou stránkou fungování příslušné logické části systému. Jedná se tedy o IT konzultace v oblasti metodiky monitorování a konzultace k práci se systémem ve vztahu k problematice metodiky a legislativy.
Podmínky provádění činností	

V rámci technické a metodické podpory zajistí Poskytovatel pro pověřené pracovníky Zadavatele (administrátoři systému, metodici, klíčoví uživatelé) konzultace související s provozem a rozvojem příslušné logické části Systému na L2 a L3 úrovni. Komunikace bude probíhat prioritně ve stanovených týmech (pracovních skupinách, komisích). Jako komunikační kanál bude zvolen email nebo telefon v rámci kontaktů uvedených v projektových týmech, nebo Poskytovatel zajistí příslušný kontakt v případě přesahu tématu do jiné tematické oblasti.

Zadavatel i Poskytovatel jsou povinni zaznamenávat průběžně všechny požadavky na konzultace do Service Desku tak, aby bylo možné vyhodnotit jednotlivé parametry hodnocení služeb. Poskytovatel je povinen průběžně zaznamenávat (a to i v případě konzultace po telefonu) příslušnou informaci do Service Desku.

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:

- a) náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním konzultací včetně licenčních nákladů na autorská díla, pokud jsou tyto díla nezbytná pro poskytování dané konzultace vyjma licencí v majetku Zadavatele, které jsou nutné pro provoz služby.
- b) personální náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat přípravu a realizaci požadovaných činností,
- c) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Poskytovatele do místa konzultace.

Zadavatel požaduje následující rozsah činností:

Služba bude poskytována v obvyklém rozsahu 25 MD měsíčně, které budou v případě jejich nevyčerpání převáděny do následujícího měsíce. Činnosti budou dodávány bez časového omezení. V případě výrazného překročení obvyklého rozsahu má Poskytovatel právo vyvolat jednání o omezení poskytovaných služeb se Zadavatelem.

Seznam schůzek a komisí na kterých se předpokládá účast Poskytovatele. Jednání se konají cca 1x-4x měsíčně.

Pro službu S2	Komise SPOD
	Komise OZP
	Komise SSP
	Komise Výživný
	Komise Exekuce
	Pracovní schůzka HN
	Pracovní schůzka SS
	Pracovní schůzka poskytovatel
	Pracovní schůzka rodina
	Pracovní schůzka SZSP
Pro službu S1	SPVPP
	Insolvence
	Povolování výkonu činnosti dítěte
	Kontrola
	Projekty EU
	OZP (zaměstnanost)
	Cizinci
	APZ
	Volná místa, firmy, monitoring
	Statistiky a analýzy zaměstnanosti
	Poradenství, rekvalifikace a pracovní rehabilitace
	Zprostředkování, podpora, kompenzace
	Ekonomicko-platební procesy
Pro služby S3, S4	Pracovní schůzka Spisová služba
	Schůzky s nasazením upgrade kartového centra
	IT komise
	Ekonomická komise
	Ředitelská jednání

Komponenta „Technická a metodická podpora“ bude Poskytovatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Poskytovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.

Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta „Technická a metodická podpora Systému“ bude poskytována v režimu 5x10 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 18:00).

Reakční lhůty pro poskytování služby

Typ události	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Požadavek uživatele	Do 30 minut	Dle dohody, obvykle však do 14 kalendářních dnů
Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v produkčním prostředí, pokud Zadavatel v daném případě nestanovil jinak.		

1.2.1.4 Komponenta služby "KS4 Záloha a obnova"

Označení	Název komponenty
KS4	Záloha a obnova
Seznam činností	
Aktualizace zálohovacího plánu	Jedná se o provádění aktualizací zálohovacího plánu pro všechny části služby dle podkladů Zadavatele nebo integrátora. Příprava a aktualizace zálohovacího plánu spočívá v zajištění těchto činností: <ul style="list-style-type: none"> identifikace datových aktiv (data i SW), stanovení maximální doby ztráty dat, definice zálohovacích postupů. Součástí komponenty je rovněž součinnosti integrátorovi na zpracování další dokumentace související se zálohováním a obnovou spravovaného Systému.
Test obnovy	V součinnosti s garantem zálohování (koordinaci se správcem zálohování zajistí Zadavatel) zajistí Poskytovatel test obnovy systému spočívající v obnově části Systému (uživatelské rozhraní, aplikační logika a data) na vyžádání objednatele maximálně 1x ročně. HW infrastrukturu pro potřebnou obnovu Systému zajistí Zadavatel. Test obnovy spočívá v zajištění těchto činností: <ul style="list-style-type: none"> obnova dat ze záloh, ověření validity dat, ověření funkčnosti integrací, ověření funkčnosti spravovaného Systému (interní logika, GUI a ostatní komponenty).
Kontrola záloh	Jedná se o činnosti související s kontrolou záloh. Kontrola záloh spočívá v provedení: <ul style="list-style-type: none"> kontroly úplnosti záloh, kontroly logů agenta zálohovacího SW, kontroly velikosti zálohovaných dat, vedení zápisu.
Správa zálohování Systému	Jedná se o činnosti prováděné průběžně v souladu se zálohovacím plánem Systému.
Podmínky provádění činností	
Zadavatel požaduje, aby Poskytovatel vykonával denní kontroly zálohovacích rutin. Jedná se zejména o kontrolu vlastního provedení zálohy, kontrolu integrity a úplnosti záloh, kontrolu logů zálohovacího SW, velikosti záloh a kontroly dodržování předepsaných postupů. Zadavatel požaduje denní zaznamenání podrobného reportu do provozního deníku s uvedením data a času a jménem / kódem pracovníka, který kontrolu provedl. Zadavatel požaduje, aby Poskytovatel součinil se správcem zálohování, který bude řídit proces úplného Testu obnovy části systému, jak po stránce vlastní aplikace, tak i všech	

uložených dat. Zadavatel zajistí koordinaci a součinnost provozovatele HW platformy, případně provozovatele Infrastruktury serverovny.

Test obnovy bude proveden do testovacího prostředí na HW platformě (případně do jiné dohodnuté). V době Testu obnovy budou zablokována veškerá přístupová práva do testovací instance tak, aby nemohlo dojít ke zneužití dat ani pouhým zobrazením nepovolané osobě. Po otestování funkcionalit obnoveného systému budou všechna data z testovací instance prokazatelně vymazána na základě požadavku Zadavatele.

Všechny kroky Testu obnovy budou podrobně zapisovány (kdo, co a jak prováděl) s uvedením data a času. Souběžně bude provedena kontrola popisu postupů v dokumentaci, zda rozsahem a úplností vyhovují. Všechny tyto informace budou přehledně, čitelně a srozumitelně uvedeny v protokolu a kompletnost protokolu bude podmínkou jeho převzetí Zadavatelem.

Test obnovy se provádí maximálně 1x ročně na vyžádání Zadavatelem, maximální doba na předložení finální verze podrobného protokolu Zadavateli je 14 dní od data fyzického provedení. Pokud se stane, že v daném termínu nebude kompletní Test Obnovy úspěšně proveden, bude Poskytovatelem navržen nejbližší náhradní termín, ve kterém se proces bude opakovat. Celý proces se bude opakovat tak dlouho, dokud nebude úspěšně proveden kompletní a funkční Test obnovy.

Speciální oblastí, která bude podléhat zvýšené pozornosti při přípravě zálohovacího plánu a následně kontrole záloh je datová oblast pro logy.

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:

- a) náklady na technické a materiální vybavení nezbytné pro zajištění požadovaných činností vyjma nástrojů, které jsou ve vlastnictví Zadavatele nebo licencí které jsou součástí komponenty služby KS5.
- b) personální náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
- c) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Poskytovatele do místa požadované činnosti, pokud se toto místo nachází na území ČR.

Rozsah činností

Zadavatel požaduje následující rozsah činností:

Příprava a aktualizace zálohovacího plánu	Pro zajištění požadovaných činností požaduje Zadavatel kapacitu v rozsahu 30 MD za jeden kalendářní rok (cena MD dané role dle smlouvy).
Test obnovy	Zadavatel požaduje realizovat test obnovy v rozsahu maximálně 1x za kalendářní rok pro každou část Systému.
Kontrola záloh	Zadavatel požaduje provádět činnosti kontroly záloh v rozsahu 3x denně.

Správa zálohování Systému průběžně v souladu se zálohovacím plánem Systému
Komponenta služby bude Poskytovatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Poskytovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude omezen požadovaným rozsahem činností.

Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta bude poskytována v režimu 5x12 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 6:00 do 18:00). Případné rozšíření režimu na základě žádosti Zadavatele a odsouhlasení Poskytovatele.

Reakční lhůty pro poskytování služby

Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Požadavek uživatele	Do 30 minut	Dle dohody, obvykle však do 14 kalendářních dnů

Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v produkčním prostředí, pokud Zadavatel v daném případě nestanovil jinak.

1.2.1.5 Komponenta služby „KS5 Archivní provoz systému“

Jedná se o specifický režim systémů, kdy jsou systémy služby provozovány v archivním režimu, tj. režimu s omezeným přístupem uživatelů se sníženým SLA bez možnosti změn věcných dat. Nastavení a úprava aplikace/systému pro archivní režim je realizována s využitím Služeb Exitu. Typicky budou v archivním režimu provozovány systémy a aplikace obsahující historická data o vyplacených sociálních dávkách, dávkách v oblasti zaměstnanosti a nezbytné podpůrné systémy nebo aplikace. Při aplikaci KS5 tato nahrazuje KS1-KS4.

Označení	Název komponenty
KS5	Archivní provoz systému
Seznam činností	
Příjem a řešení Incidentů a požadavků	Aktivita se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro příjem, kontrolu, vyhodnocení a řízení a řešení konfiguračních požadavků a incidentů. Tickety jsou Poskytovatelem přebírány ze Service Desku Zadavatele v úrovni podpory L2 a L3, kde jsou aktualizovány s ohledem na jejich stav. Součástí aktivity není řešení změnových požadavků.
Profylaxe Systému	Činnosti související s kontrolou stavu Systému, které vedou k průběžné identifikaci potenciálních problémů, včetně návrhu a realizaci drobných činností k jejich předcházení. Jedná se například o optimalizaci db části Systému (exekuční plány, přepočty statistik) a optimalizaci v oblasti AS (nastavení connection poolu). O provedení profylaxe Systému bude vždy proveden záznam v provozním deníku tak, aby bylo možné vyhodnotit kvalitu poskytované služby.
Kontrola logů	„Kontrola logů“ zajišťuje všechny dílčí činnosti spojené s proaktivní kontrolou chodu aplikace s cílem včas odhalit potenciální problémy související s provozem aplikace. O provedení kontroly logů bude vždy proveden záznam v provozním deníku tak, aby bylo možné vyhodnotit kvalitu poskytované služby. Součástí záznamu v provozním deníku bude i informace o potencionálních problémech, které byly v rámci kontroly identifikovány. Zálohování logů bude prováděno v rámci komponenty „ KS4 Záloha a obnova “.
Automatizovaný dohled	„Automatizovaný dohled“ bude provádět měření a vyhodnocovat stav systémů a aplikací služby v rámci Systému. Výstupy budou součástí měsíčního výkazu a budou sloužit pro vyhodnocení a následné stanovení kvality dané služby.
Zálohování a obnova dat.	Činnosti související s průběžným zálohováním dat a ověřováním konzistence prováděných záloh. Dodavatel spolupracuje se správcem zálohovacího systému.
Podmínky provádění činností	

Zadavatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v takovém rozsahu, aby byla zachována požadovaná dostupnost systémů a aplikací služby.

V případě, že provádění činností vyžaduje odstávku aplikace, je Poskytovatel oprávněn provádět dané činnosti pouze v předem stanoveném servisním okně. Toto servisní okno je stanoveno na každé úť a čt od 17:00 do 24:00. Servisní okno může být rozšířeno na základě požadavku Poskytovatele. Realizaci mimořádných servisních oken bude možné realizovat po schválení odpovědnou osobou Zadavatele.

Zadavatel požaduje vedení podrobné provozní dokumentace o rozsahu pravidelných i nepravidelných prací s uvedením data a času operace a jména nebo kódu pracovníka, který činnosti prováděl. Provozní dokumentace (provozní deník) bude vedena na centrálním úložišti Poskytovatele v dostatečném rozsahu pro potřeby vyhodnocení kvality služby a dokumentace systému. Provozní deníky budou v dohodnutých pravidelných intervalech, případně průběžně na vyžádání, předávány Zadavateli. Poskytovatel je povinen průběžně zaznamenávat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do provozního deníku nejpozději.

Incidenty a požadavky zadané prostřednictvím Service Desku budou řízeny a vypořádány prostřednictvím nastavených procesů Service Desku.

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:

- d) Veškeré licenční poplatky spojené s údržbou technologií a komponent, které byly použity pro realizaci nabízeného řešení dle licenční politiky příslušných výrobců/dodavatelů, vyjma licencí v majetku Zadavatele, které jsou nutné pro provoz služby.
- e) Náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti
- f) Ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností

Rozsah činností

Zadavatel požaduje následující rozsah činností:

Příjem a řešení Incidentů a požadavků	Řešení Incidentů a požadavků je dáno aktuální potřebou systému. Činnosti budou realizovány bez časového, věcného a množstvího omezení. Požadavky jsou oprávněni zadávat jen Objednatelem pověřeni uživatelé. Požadavky se vztahují pouze na archivní provoz systémů.
Profylaxe Systému	Profylaxe Systému bude realizována minimálně 1x týdně.
Kontrola logů	Kontrola logů provozovaných systémů a aplikací v minimálním rozsahu 1x za den jako prevence proti výpadkům, tedy s cílem zajistit požadovanou dostupnost aplikace. Kontrola logů bude prováděna s využitím Automatizovaného dohledu.
Automatizovaný dohled	Dohled systému bude realizován bez časového, věcného a množstvího omezení. Informace o neplánovaných výpadcích zařízení ve správě Poskytovatele budou součástí měsíčního reportu. Informace zpracuje Poskytovatel s využitím monitorovacích nástrojů.
Zálohování a obnova dat	Kontrola zálohování bude prováděna minimálně 1x týdně.

„Archivní provoz systému“ bude Poskytovatelem zajišťován jako paušální plnění, což znamená, že Poskytovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.

Pro archivní provoz nebudou provozovány testovací a školící systémy. Vývojové prostředí bude provozováno u Poskytovatele.

Rozsah plnění ze strany Poskytovatele nebude omezen a to i v takovém případě, pokud množství aktuálně provedených činností bude vyšší, než Zadavatelem deklarovaný minimální rozsah.

Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta bude poskytována v režimu 5x8 (Po-Pá, 07:00 – 15:00 hod) vyjma státních svátků a dnů pracovního volna.

Reakční lhůty a lhůty na vyřešení pro poskytování služby.

Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v produkčním prostředí, pokud Zadavatel v daném případě nestanovil jinak.

- Řešení incidentů a požadavků je ve lhůtách uvedených v kapitole 1.3.3.1.2 pro "Školící prostředí"
- Požadavek na dostupnost se v případě systému v Archivním režimu neuplatňuje.

1.2.2 Služby

1.2.2.1 Služba „S1 Provozní podpora Zaměstnanost“

Označení	Název služby
S1	Provozní podpora Zaměstnanost
Stručný popis služby	
<p>Služba zajišťuje provoz všech hlavních modulů systému. Její součástí jsou především podpora základních funkcí Systému. Součástí služby je příjem, zpracování a řešení incidentů v úrovni L2 a L3 v systému Service Desk Zadavatele.</p> <p>Poskytovatel bude udržovat aktuální datový model databáze na všech úrovních IS PZ ve formátu ERwin Data.Modeler společnosti CA nebo Sybase PowerDesigner. Vývoj bude pokračovat ve 32-bitovém vývojovém prostředí Unify (Gupta) Team Developer, vývojovém prostředí Java nebo .NET a s využitím dalších nástrojů aplikačního serveru Oracle iAS, Oracle WebLogic a databázového systému Oracle.</p> <p>Poskytovatel bude předávat nové verze aplikačního programového vybavení spolu s instalačním programem na FTP serveru Zadavatele a dle požadavku Zadavatele na kompaktních discích, po předchozím testování a po odsouhlasení v odborné komisi Zadavatele. Centrální části bude Poskytovatel instalovat na centrálních serverech MPSV, včetně podpory pro automatickou instalaci na klientské stanice. Instalace provedou pracovníci Poskytovatele pověřeni správou centrálních systémů Zadavatele a to podle potřeby na produkčním, testovacím, zkušebním a školícím prostředí.</p> <p>Další specifické aplikační služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktualizace uživatelsky needitovatelných číselníků (seznam bank, školy, insolvenční rejstřík, RES, ...) - Služby související s UIR-ADR a RUIAN 	
Podmínky poskytování služby	
<p>Předmětem služby je zajištění korektní funkcionality uvedených logických částí pro uživatele systému.</p> <p>Předmětem služby je rovněž zajištění všech náležitostí pro korektní průběh integračních vazeb na jiné systémy. Poskytovatel bude vykonávat všechny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu všech logických částí systému produkčním prostředím Systému, kde je systém provozován. Činnosti, které Zadavatel explicitně požaduje, jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby.</p> <p>Součástí služby jsou všechny činnosti nutné k zajištění požadované dostupnosti systému. Zadavatel požaduje plnění například, nikoliv však výlučně, činností uvedených u komponent služby KS1 – KS4 v rozsahu pokrývající všechny uvedené systémy, aplikace a databáze.</p>	

Poskytovatel zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení incidentů zadaných do Service Desku Zadavatele spadajících do kompetence Poskytovatele.

Popis prostředí

Služba je ve vazbě na prostředí poskytována takto:

Prostředí	Zajištění Poskytovatelem OKpráce Centrální	Zajištění Poskytovatelem OKpráce Lokální	Zajištění Poskytovatelem OKcentrum /*
Vývojové	provozováno u Poskytovatele	provozováno u Poskytovatele	provozováno u Poskytovatele
Testovací	Je provozováno pro určité části funkčnosti	Zajišťuje Zadavatele	je provozováno
Zkušební	není provozováno	není provozováno	je provozováno
Školící	není provozováno	není provozováno	je provozováno
Produkční	je provozováno	je provozováno	je provozováno

/* systém je provozován v rámci S2 (viz. vazba na jiné služby)

Seznam významných systémů, aplikací v rámci služby a vazba na jiné služby

OKpráce (centrální, lokální):

(agendy): Povolování výkonu činnosti dítěte, Projekty EU, OZP, Cizinci, APZ, Volná místa, firmy, monitoring, Statistiky a analýzy zaměstnanosti, Poradenství, rekvalifikace a pracovní rehabilitace, Zprostředkování, podpora, kompenzace, Ekonomicko-platební procesy

Moduly: Monitoring, Volná místa, Rekvalifikace, APZ, Činnost dítěte, Statistiky, Zaměstnavatelé OZP, Cílené programy, Cizinci, Zaměstnavatelé cizinců, Evidence a PvN, Vyúčtování PvN, Výplata PvN, Tisky PvN, Vyúčtování lékařských posudků, Psycholog/sociolog, Poradenství, Volba povolání, Poradenské činnosti, Pracovní rehabilitace, Volná místa ESF, Projekty ESF, Rekvalifikace ESF, Platební centrum, Oprávnění, Seznam ÚP, Operátor, Sehrávání, Plánovač, Dokumenty, Periodické úlohy, Správa databáze, Import UIR, aj.

OKcentrum (Moduly: Refundace PvN, Insolvence, Monitoring firem, Registr firem, Výplaty, Kontrola, Exekuce a oddlužení, Externí systémy (Pohledávky a platební poukazy), Statistiky) ftp-SW

Vazba na jiné služby, jejichž dostupnost je pro zajištění služby nezbytný (kritický): S2, S3, S4. Bez těchto služeb nelze službou v plném rozsahu zajistit podporu procesů v oblasti agendy zaměstnanosti.

Specifické informace pro jednotlivé komponenty

Označení Název

KS1 Lokální instalace OKpráce nejsou součástí komponenty

KS2

KS3

KS4 Na lokálních DB/aplikacích OKpráce není poskytována tato komponenta

KS5	Systém bude provozován v prostředí Objednatele po centralizaci, která bude realizována v roce 2017. Komponenta nahrazuje KS1-KS4.
Parametry služby	
Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby.	

1.2.2.2 Služba „S2 Sociální dávky a Sociální služby“

Označení	Název služby			
S2	Sociální dávky a Sociální služby			
Stručný popis služby				
<p>Služba zajišťuje provoz všech hlavních modulů Systému. Její součástí jsou především podpora základních funkcí Systému. Součástí služby je příjem, zpracování a řešení incidentů v úrovni L2 a L3 v systému Service Desk Zadavatele.</p> <p>Poskytovatel bude udržovat aktuální datový_ model databáze na všech úrovních IS PZ ve formátu ERwin Data.Modeler společnosti CA nebo Sybase PowerDesigner. Vývoj bude pokračovat ve 32-bitovém vývojovém prostředí Unify (Gupta) Team Developer, vývojovém prostředí Java nebo .NET a s využitím dalších nástrojů aplikačního serveru Oracle iAS, Oracle WebLogic a databázového systému Oracle.</p> <p>Poskytovatel bude předávat nové verze aplikačního programového vybavení spolu s instalačním programem na FTP serveru Zadavatele a dle požadavku Zadavatele na kompaktních discích, po předchozím testování a po odsouhlasení v odborné komisi Zadavatele. Centrální části bude Poskytovatel instalovat na centrálních serverech MPSV, včetně podpory pro automatickou instalaci na klientské stanice. Instalace provedou pracovníci Poskytovatele pověřeni správou centrálních systémů Zadavatele a to podle potřeby na produkčním, testovacím, zkušebním a školicím prostředí.</p> <p>Další specifické aplikační služby:</p> <ul style="list-style-type: none">- Aktualizace uživatelsky needitovatelných číselníků (seznam bank, školy, životní existenční minimum, normativy, teplotní pásma, jističe, ...)- Služby související s UIR-ADR a RUIAN- Úpravy dat dle požadavků MPSV a ÚP (stěhování úřadů, úpravy organizační struktury, ...)				
Podmínky poskytování služby				
<p>Předmětem služby je zajištění korektní funkcionality uvedených logických částí pro uživatele Systému.</p> <p>Předmětem služby je rovněž zajištění všech náležitostí pro korektní průběh integračních vazeb na jiné systémy. Poskytovatel bude vykonávat všechny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu všech logických částí Systému v produkčním prostředí Systému, kde je Systém provozován. Činnosti, které Zadavatel explicitně požaduje, jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby.</p> <p>Součástí služby jsou všechny činnosti nutné k zajištění požadované dostupnosti Systému. Zadavatel požaduje plnění například, nikoliv však výlučně, činností uvedených u komponent služby KS1 – KS6 v rozsahu pokrývající všechny uvedené systémy, aplikace a databáze.</p> <p>Poskytovatel zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení incidentů zadaných do Service Desku Zadavatele spadajících do kompetence Poskytovatele.</p>				
Popis prostředí				
<p>Služba je ve vazbě na prostředí poskytována takto:</p> <table><tr><td>Prostředí</td><td>Zajištění Poskytovatelem OKcentrum</td><td>Zajištění Poskytovatelem OKnouze/OKslužby</td></tr></table>		Prostředí	Zajištění Poskytovatelem OKcentrum	Zajištění Poskytovatelem OKnouze/OKslužby
Prostředí	Zajištění Poskytovatelem OKcentrum	Zajištění Poskytovatelem OKnouze/OKslužby		

Vývojové	provozováno u Poskytovatele	provozováno u Poskytovatele
Testovací	je provozováno	je provozováno, ale není vyhovující z hlediska HW prostředků
Zkušební	je provozováno	je provozováno
Školící	je provozováno	není provozováno
Produkční	je provozováno ve dvou lokalitách	je provozováno ve dvou lokalitách

Seznam významných systémů, aplikací v rámci služby a vazba na jiné služby	
<p>OKcentrum (agendy NSD: SSP, OZP, SPOD, NRP; moduly: Kontakt s klientem, Rozhodování o dávkách, Registr firem, Exekuce a oddlužení, Státní příspěvek na výkon péstounské péče (SPVPP), Kontrola NSD, Inspekce PSPO, Výplaty, Statistiky, Hromadné činnosti) Součinnost exekutorům, OKnouze/OKslužby (moduly: Kontakt s klientem, Rozhodování o dávkách, Výplata dávek, Stěhované dávky, Statistiky, SZSP, Žádosti o dotace, Vyhodnocování žádostí o dotace), OKslužby-Rodina (Podávání žádostí o dotace, Hodnocení žádostí o dotace), OKslužby-Poskytovatel (Podávání žádostí o dotace, podávání žádostí o dotace, hodnocení žádostí o dotace), OKslužby-Registr, OKstat (pro HN/SS a OKcentrum) Vazba na jiné služby, jejichž dostupnost je pro zajištění služby nezbytný (kritický): S3, S4. Bez těchto služeb nelze službou v plném rozsahu zajistit podporu procesů v oblasti agendy sociálních dávek a sociálních službách.</p> <p>Další specifické aplikační služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zveřejňování počtu přihlášených uživatelů na Portále - Služby související s UIR-ADR a RUIAN 	
Specifické informace pro jednotlivé komponenty	
Označení	Název
KS1	
KS2	Podpora úrovně L1 je dodavatelem poskytována pro externí uživatele.
KS3	
KS4	
KS5	<p>Systém bude provozován v prostředí Objednatele. K přechodu systémů do archivního režimu dojde pravděpodobně v roce 2018. Všechny systémy jsou provozovány jako centralizované.</p> <p>Komponenta nahrazuje KS1-KS4.</p>
Parametry služby	
Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby.	

1.2.2.3 Služba „S3 Portál“

Označení	Název služby
S3	Portál
Stručný popis služby	
<p>Služba zajišťuje provoz všech hlavních modulů Systému. Její součástí jsou především podpora základních funkcí Systému. Součástí služby je příjem, zpracování a řešení incidentů v úrovni L2 a L3 v systému Service Desk Zadavatele.</p>	

Portál disponuje mnoha funkcionalitami pro zajištění podpory věcných procesů uživatelů MPSV a Úřadu práce (např.: funkcionality nutné ke správě publikovaného obsahu, správa dokumentů, organizační struktura, elektronické formuláře, publikace statistik, aplikace v oblasti S1: Rekvalifikace, Volná místa, Insolvence, Zelené a modré karty, Hledání zaměstnanců, Školy, Nezaměstnanost, ESF, Sociální kalkulačka, aplikace v oblasti S2: Registr poskytovatelů sociálních služeb, Dotace, Výkaznictví, Záznam sociálního pracovníka.

Další specifické aplikační služby:

- Aktualizace uživatelsky needitovatelných číselníků (dojezdových vzdáleností, seznam bank, ...)
- Zpracování logů za účelem možnosti zlepšení schopnosti automatických metod fulltextového vyhledávání pracovních míst
- Údržba datové základny pro webovou službu EURES
- Archivace statistik přístupů za starší období
- Publikace dokumentů a informací na portál MPSV dle požadavků odpovědných pracovníků
- Služby související s UIR-ADR a RUIAN

Podmínky poskytování služby

Předmětem služby je zajištění korektní funkcionality uvedených logických částí pro uživatele Systému. Předmětem služby je rovněž zajištění všech náležitostí pro korektní průběh integračních vazeb na jiné systémy. Poskytovatel bude vykonávat všechny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu všech logických částí systému produkčním prostředím Systému, kde je systém provozován. Činnosti, které Zadavatel explicitně požaduje, jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby.

Součástí služby jsou všechny činnosti nutné k zajištění požadované dostupnosti systému. Zadavatel požaduje plnění například, nikoliv však výlučně, činností uvedených u komponent služby KS1 – KS6 v rozsahu pokrývajícím všechny uvedené systémy, aplikace a databáze. Poskytovatel zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení incidentů zadaných do Service Desku Zadavatele spadajících do kompetence Poskytovatele.

Popis prostředí

Služba je ve vazbě na prostředí (centrální aplikace) poskytována takto:

Prostředí	Zajištění Poskytovatelem
Vývojové	provozováno u Poskytovatele
Testovací	je provozováno, slouží i pro testování
Zkušební	není provozováno
Školící	viz Testovací prostředí
Produkční	je provozováno ve dvou lokalitách

Seznam významných systémů, aplikací v rámci služby a vazba na jiné služby

Portálové aplikace (Elektronické formuláře a elektronické podání, VPM, Sociální kalkulačka, Databáze dokumentů, POVEZ, Součinnost pro exekutory, Agentury práce, Registr poskytovatelů sociálních služeb, RUIAN, UIRADR, IPSYS, EURES)

Publikování agendových informací pro veřejnost a zaměstnance ÚP (Absolventi, Školy, Hmotné nouze, APZ, PPZ Nezaměstnanost, Rekvalifikace, Vymezení CHPM a zřízení CHPM, Žádosti zaměstnavatelů OZP, Hledání zaměstnanců, Zaměstnavatelé v insolvenční, Statistiky zahraniční zaměstnanosti, ESF, Organizační struktura ÚP, Statistiky ke stažení, Zaměstnanost, Statistiky výdělků)

Publikování interních informací ÚP a MPSV:

Stav OKaplikací (počty přihlášených uživatelů), Instalace nových verzí, Publikace informací

pro informatiky ÚP,

Vazba na jiné služby, jejichž dostupnost je pro zajištění služby nezbytný (kritický): služby S1, S2 a S4 nejsou pro provoz S3 nezbytné.

Specifické informace pro jednotlivé komponenty

Označení Název

KS1

KS2 Podpora úrovně L1 je dodavatelem poskytována pro externí uživatele.

KS3

KS4

KS5 Systém nebude provozován v archivním režimu.

Parametry služby

Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby.

1.2.2.4 Služba „S4 Podpůrné systémy

Označení Název služby

S4 Podpůrné systémy

Stručný popis služby

Služba zajišťuje provoz všech hlavních modulů Systému. Její součástí jsou především podpora základních funkcí Systému. Součástí služby je příjem, zpracování a řešení incidentů v úrovni L2 a L3 v systému Service Desk Zadavatele.

Služba pokrývá rozsáhlou oblast podpůrných aplikací, databází a systémů jako primární datovou podporu pro služby S1 a S2..

Poskytovatel bude udržovat aktuální datový_ model databáze na všech úrovních IS PZ ve formátu ERwin Data.Modeler společnosti CA nebo Sybase PowerDesigner. Vývoj bude pokračovat ve 32-bitovém vývojovém prostředí Unify (Gupta) Team Developer, vývojovém prostředí Java nebo .NET a s využitím dalších nástrojů aplikačního serveru Oracle iAS, Oracle WebLogic a databázového systému Oracle.

Poskytovatel bude předávat nové verze aplikačního programového vybavení spolu s instalačním programem na FTP serveru zadavatele a dle požadavku zadavatele na kompaktních discích, po předchozím testování a po odsouhlasení v odborné komisi zadavatele. Centrální části bude poskytovatel instalovat na centrálních serverech MPSV, včetně podpory pro automatickou instalaci na klientské stanice. Instalace provedou pracovníci poskytovatele pověřeni správou centrálních systémů zadavatele a to podle potřeby na produkčním, testovacím, zkušebním a školícím prostředí.

Detailní popis je součástí dokumentace k systémům ve službách S1-S4.

Podmínky poskytování služby

Předmětem služby je zajištění korektní funkcionality uvedených logických částí pro uživatele Systému. Předmětem služby je rovněž zajištění všech náležitostí pro korektní průběh integračních vazeb na jiné systémy. Poskytovatel bude vykonávat všechny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu všech logických částí systému produkčním prostředím Systému, kde je systém provozován. Činnosti, které Zadavatel explicitně požaduje, jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby.

Součástí služby jsou všechny činnosti nutné k zajištění požadované dostupnosti systému. Zadavatel požaduje plnění například, nikoliv však výlučně, činností uvedených u komponent služby KS1 – KS6 v rozsahu pokrývajícím všechny uvedené systémy, aplikace a databáze. Poskytovatel zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení incidentů zadaných do Service Desku Zadavatele spadajících do kompetence Poskytovatele.

Popis prostředí

Služba je ve vazbě na prostředí poskytována takto:

Prostředí	Zajištění Poskytovatele m OKcentrum	Zajištění Poskytovatele m AVcentrum	Zajištění Poskytovatele m Digitalizace, Kontrola písemností, Průkazy OZP	Zajištění Poskytovatele m Ostatní
Vývojové	provozováno u Poskytovatele	provozováno u Poskytovatele	provozováno u Poskytovatele	provozováno u Poskytovatele
Testovací	je provozováno	není provozováno	je provozováno	Je provozováno pro určité části funkčnosti
Zkušební	je provozováno	není provozováno	není provozováno	není provozováno
Školící	je provozováno	není provozováno	Zprovozňováno pro účely školení	je provozováno
Produkční	je provozováno	je provozováno	je provozováno	je provozováno

Seznam významných systémů, aplikací v rámci služby a vazba na jiné služby

Modul Sledování smyček,
OKcentrum (Odvolání, Pohyb dokumentů, Nastavení), AVcentrum (KRK, Konflikty, Sehrávání, Poskytování informací (pro služby z S1, S2 a S3 - ICA, BIS, EKIS, Spisovna, Česká pošta, elidentity, ČUZK, RT, GŘ, ESF)),
Služby PKI (URA, PCS), OKsmart,
Integrace ISZR, UIR-ADR, RUIAN,
Sehrávání dat (IDVD, KDVD, IDMO, IDMV, HN, centrální a lokální OKpráce, OKcentrum),
Digitalizace, Kontrola písemností, Průkazy OZP,
Poskytování dat SUIP, GŘC, ČSSZ
KIOSKy, OKdávky (provozován v archivním režimu již nyní),
Zálohovací systém

Vazba na jiné služby, jejichž dostupnost je pro zajištění služby nezbytný (kritický): služby S1, S2 a S3 nejsou pro provoz S4 nezbytné. V případě ukončení služeb S1-S3 je nutné provést programové úpravy služeb S4 závislých na datech poskytovaných službami S1-S3.

Specifické informace pro jednotlivé komponenty

Označení	Název
KS1 KS2 KS3 KS4	Systémy budou provozovány v prostředí Objednatele. Systémy: OKCentrum, sehrávání dat, Dokumentové úložiště, AVcentrum jsou provozovány jako centralizované. K přechodu těchto systémů do archivního režimu dojde pravděpodobně v roce 2018. Provoz ostatních aplikací bude ukončen v rámci KS6 (Kiosky, Průkazy OZP, Služby PKI, Sehrávání a poskytování dat atd.).
KS5	
	Komponenta nahrazuje KS1-KS4.
Parametry služby	
Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby.	

1.2.3 Činnosti spadající pod Rozvoj a Služby exitu

V rámci poskytování Rozvoje a Služeb exitu budou poskytována zejména následující plnění:

1.2.3.1 Rozvoj

Označení	Název služby
N/A	Rozvoj Systémů
Seznam činností	
Legislativní rozvoj,	Činnost bude využívána pro potřeby aplikačních úprav plynoucích z legislativních změn. Jedná se o změny v legislativních normách, které jsou systémem přímo i nepřímo podporovány.
Drobný rozvoj	„Drobný rozvoj“ pokrývá rozvojové činnosti, které nespádají pod nutný legislativní rozvoj a které mají zajistit zejména nezbytné změny v integraci s okolními systémy nebo takové zpracování dat, které nelze realizovat přímo ze systému.
Školení	<p>Aktivita zajistí vzdělávání nových uživatelů a přeškolení existujících na základě požadavku Zadavatele. Součástí školení je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Příprava školicího prostředí (pokud je požadováno). • Příprava školicích materiálů (elektronické, případně tištěná forma). • Školení pro různé uživatelské role <ul style="list-style-type: none"> ○ metodik (osoba Zadavatele odpovědná za legislativní soulad systému, připravuje a konzultuje věcná zadání z pohledu legislativy), ○ klíčový uživatel (osoba Zadavatele odpovědná za vrcholové řízení jedné nebo více částí Systému), ○ správce (osoba Zadavatele zajišťující administraci systému s využitím jeho aplikačních nástrojů), ○ administrátor (osoba Zadavatele z odboru IT seznámená detailně s interním fungováním systému, jeho logických částí, integrací a všemi procesními záležitostmi, které jsou nutné k zajištění bezproblémového chodu systému). <p>Konkrétní aktivity realizované v rámci služby budou Poskytovatelem provedeny po dohodě a v úzké součinnosti se Zadavatelem. Zadavatel po dohodě s Poskytovatelem navrhuje a odsouhlasuje termíny školení a jejich věcnou náplň, přičemž nenaplnění ze strany cílové skupiny není zohledňováno.</p>
Technologický upgrade	<p>Technologický update se vztahuje na implementaci nových verzí aplikací a komponent, tj. verzí na rámec běžných opravných balíčků výrobce (viz. KS1_Provozní systému – Správa prostředí), které zajišťují běh Systému. Aktivita je prováděna po akceptaci Zadavatelem na všech relevantních prostředích.</p>
Podmínky provádění činností	
Zadavatel požaduje realizaci všech výše definovaných činností na základě akceptovaných požadavků a v souladu se Smlouvou. Poskytovatel zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení požadavků zadaných do Service Desku Zadavatele a průběžnou aktualizaci jejich stavu vzhledem k jejich vývoji.	
Obsah plnění	

Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:

- a) náklady na technické a materiální vybavení nezbytné pro zajištění požadovaných činností,
- b) personální náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
- c) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Poskytovatele do místa konzultace.

Rozsah činností

Zadavatel požaduje následující rozsah činností:

Legislativní rozvoj	Realizace všech změn a souvisejících činností
Drobný rozvoj	(dokumentace, release management, testování atd.)
Školení	v souladu s podmínkami danými Smlouvou Zpracování školené problematiky v požadovaném formátu a v dohodnutém rozsahu. Konkrétní rozsah délka a způsob realizace kurzů bude stanoven na základě dohody Zadavatele a Poskytovatele. Služba bude vykazována na základě skutečně realizovaných a akceptovaných kurzů jako součást měsíčního reportu plnění služeb.
Technologický upgrade	Realizace všech změn a souvisejících činností vyžádaných technologickými změnami.

Uvedené činnosti komponenty budou vykazovány na základě skutečně realizovaných a akceptovaných činností jako součást měsíčního reportu plnění služeb. Cena za čerpání jednotlivých rolí je uvedena ve Smlouvě.

Využití služby je limitováno věcným obsahem a celkovým nasmlouvaným objemem prostředků této komponenty bez ohledu na jednotlivé služby.

Provozní doba poskytování služby

Rozvoj bude poskytován v režimu 5x12 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 6:00 do 18:00).

Reakční lhůty pro poskytování služby

Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Požadavek uživatele	Do 30 minut	Dle dohody

Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování Rozvoje a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v produkčním prostředí, pokud Zadavatel v daném případě nestanovil jinak.

1.2.3.2 Služby Exitu

Označení	Název služby
N/A	Služby Exitu
Seznam činností	
Kontrola a spolupráce na čištění dat	Poskytovatel poskytne součinnost při zpracování požadavků spojených s migrací dat do nových systémů. Součástí aktivit je návrh kontrolních mechanismů pro čištění dat a průběžné vyhodnocování stavu čištění.

Export datových struktur	Poskytovatel zpracuje požadavky Zadavatele na specifické datové exporty v datové struktuře dodané Zadavatelem spojené zejména s migrací dat. V závislosti na specifikaci požadavku Poskytovatel strukturu sám navrhne a detailně zdokumentuje na základě oboustranně dohodnuté specifikace věcného obsahu.
Zajišťovací provoz systému	Cílem aktivity je zajistit běh systému v roli zálohy. Rozsah konkrétních parametrů bude specifikován před aktivací komponenty „Ukončení služeb“. Přejedání aplikace do tohoto režimu musí být požadován v dostatečném předstihu, minimálně 14 kalendářních dní.
Přechod na archivní režim	Poskytovatel navrhne a zajistí provoz systému v archivním módu, který nebude uživatelům umožňovat modifikovat data v Systému. Konkrétní způsob řešení závisí na Architektuře systému a strategii MPSV. Cílem může být jak přístup prostřednictvím aplikace uživatelů, přístup k datům a detailní dokumentace datovým specialistům Zadavatele. V případě čerpání této aktivity budou aplikace služby provozovány dle KS5.
Podpora provozu archivního systému	Aktivita, jejímž cílem je zajistit provoz archivovaného Systému v případě, že byla taková varianta archivního režimu Zadavatelem zvolena. V případě čerpání této aktivity nebude využívána komponenta KS1-KS4. Předpokladem aktivity je aktivita „Přechod na archivní režim“
Znovuuvedení do produkčního provozu	Na základě požadavku Zadavatele zajistí Poskytovatel převedení Systému do provozního provozu a případně zajistí domigraci rozdílových dat.
Podmínky provádění činností	
Zadavatel požaduje realizaci všech výše definovaných činností na základě akceptovaných požadavků a v souladu se Smlouvou.	
Poskytovatel zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení požadavků zadanych do Service Desku Zadavatele a průběžnou aktualizaci jejich stavu vzhledem k jejich vývoji.	
Obsah plnění	
Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:	
<ul style="list-style-type: none"> a) náklady na technické a materiální vybavení nezbytné pro zajištění požadovaných činností, b) personální náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, c) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Poskytovatele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR. 	
Rozsah činností	
Zadavatel požaduje následující rozsah činností:	
Kontrola a spolupráce na čištění dat	Činnosti komponenty budou naplňovány dle požadavku Zadavatele bez zbytečného časového prodloužení. Rozsah
Export datových struktur	čerpání služeb je omezen celkovým nasmlouvaným
Zajišťovací provoz systému	objemem pro tuto Službu.
Přechod na archivní režim	
Podpora provozu archivního systému	
Znovuuvedení do produkčního provozu	

Uvedené činnosti komponenty budou vykazovány na základě skutečně realizovaných a akceptovaných činností jako součást měsíčního reportu plnění služeb. Cena za čerpání jednotlivých rolí je uvedena ve Smlouvě.

V okamžiku přechodu Systému do zajišťovacího, nebo archivního režimu bude přehodnocen rozsah nezbytných aktivit Poskytovatele s ohledem na technické řešení přechodu a požadavky Zadavatele.

Využití služby je limitováno věcným obsahem a celkovým nasmlouvaným objemem prostředků této komponenty bez ohledu na jednotlivé služby.

Provozní doba poskytování služby

Komponenta bude poskytována v režimu 5x12 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 6:00 do 18:00).

Reakční lhůty pro poskytování služby

Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Požadavek uživatele	Do 30 minut	Dle dohody

Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku zapsání požadavku oprávněnou osobou do Service Desku. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v produkčním prostředí, pokud Zadavatel v daném případě nestanovil jinak.

1.3 Hodnocení služeb

1.3.1 Parametry hodnocení služeb, procentní nastavení

1.3.1.1.1 Parametry Hodnocení služeb

Služba	Komponenta	Režim (PD, ZD, ZS)	SLA Vstupní parametry pro vyhodnocení kvality
S1 Zaměstnanost	KS1	7x24	Dostupnost, Reakční doba, Odstranění incidentu,
	KS2-KS4	5x8, 5x10	Reakční doba, Realizace požadavku
	KS5 (*)	5x8	Reakční doba, Odstranění incidentu, Realizace požadavku
S2 Sociální dávky a Sociální služby	KS1	7x24	Dostupnost, Reakční doba, Odstranění incidentu,
	KS2-KS4	5x8, 5x10	Reakční doba, Realizace požadavku
	KS5 (*)	5x8	Reakční doba, Odstranění incidentu, Realizace požadavku
S3 Portál	KS1	7x24	Dostupnost, Reakční doba, Odstranění incidentu,
	KS2-KS4	5x8, 5x10	Reakční doba, Realizace požadavku

S4	Podpůrné systémy	KS5 (*)	5x8	Reakční doba, Odstranění incidentu, Realizace požadavku
		KS1	7x24	Dostupnost, Reakční doba, Odstranění incidentu,
		KS2-KS4	5x8, 5x10	Reakční doba, Realizace požadavku
		KS5 (*)	5x8	Reakční doba, Odstranění incidentu, Realizace požadavku

(*) SLA na KS5 (Archivní režim služby) se uplatňují po přechodu systému na archivní režim. V takovém případě se neuplatňují SLA pro KS1-KS4

Vyhodnocení kvality poskytovaných služeb bude součástí pravidelných měsíčních reportů. Nedodržení požadovaných SLA parametrů bude zpracováno za jednotlivé Služby podpory provozu.

Slevy za nedodržení jednotlivých parametrů se počítají v rámci dané Služby podpory.

1.3.2 Vyhodnocení parametrů plnění dostupnosti

1.3.2.1.1 Výpočet parametru z vykazovaných nedostupností Systému

Parametr	Dostupnost Systému					
Popis	Dostupností je vyjádřena v % doby, po kterou bude Systém dostupný. Dostupnost se vyhodnocuje pro Zaručenou provozní dobu (ZPD).					
Metrika	<div>Dostupnost se vypočítá dle následujícího vzorce:</div> <div>$A = \frac{(A_{ST} - DT)}{A_{ST}} * 100$</div> <div>A Dostupnost (Availability)</div> <div>A_{ST} Celková odsouhlasená provozní doba za sledované období (měsíc) bez plánovaných odstávek</div> <div>DT = Celková doba neplánovaných odstávek ve sledovaném období (měsíc).</div>					
Metoda	Měření bude prováděno automatickým vyhodnocováním Incidentů (kategorie A) v Service Desku (SD) a porovnáním s informacemi v dohledovém systému.					
Časové body	Začátek: Čas evidence nedostupnosti služby v Service Desku (SD). Konec: Čas nahlášení dostupnosti služby do SD systému.					
Místo měření	Místo, kde bude probíhat měření dostupnosti je SD a dohledový systém.					
Časový interval	Dostupnost bude vypočítávána, hlášena a vyhodnocována měsíčně.					
Výjimky	Měření bude prováděno pro všechny produkční systémy. Měření bude prováděno pouze v odsouhlasené provozní době KS1.					
Dostupnost pro „Zvýšený dohled“ [ZD]						
Dosažená dostupnost	>99,8%	>99,0%	>97,0%	>95,0%	>90,0%	<90,0%
Sleva z ceny služby	0%	10%	20%	30%	40%	50%
Dostupnost mimo „Zvýšený dohled“ [ZS] (tj. pro Základní stupeň)						
Dosažená dostupnost	>98,0%	>94,0%	>90,0%	>86,0%	>80,0%	<80,0%

Sleva z ceny služby	0%	10%	20%	30%	40%	50%
---------------------	----	-----	-----	-----	-----	-----

Pro systémy v Archivním režimu (aktivní KS5) se SLA na dostupnost neuplatňuje.

Celková sleva za nedostupnost aplikace je dána součtem slev za nedostupnost v ZD a mimo ZS. Do nedostupnosti se nezapočítávají plánovaná servisní okna.

1.3.3 Vyhodnocení zpracování incidentů

Vyhodnocení incidentů bude prováděno na základě Kategorie incidentu a prostředí, ve kterém k Incidentu došlo. Do vyhodnocení vstupují parametry Reakční doba a Doba vyřešení.

1.3.3.1.1 Kategorizace Incidentů (vad)

Kategorie A – Vážný incident s nejvyšší prioritou, který má kritický dopad do funkčnosti Systému nebo její zásadní části a dále incident, který znemožňuje užívání Systému nebo její části nebo způsobuje vážné provozní problémy.

Kategorie B - Incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné zhoršení výkonnosti a funkčnosti Systému nebo její části. Systému nebo její část má zásadní omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o incidenty odstranitelné, které způsobují problémy při užívání a provozování Systému nebo její části, ale umožňují provoz. Bezpečnostní incident, který neohrožuje dostupnost služby, spadá vždy do kategorie B.

Kategorie C – Incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A nebo kategorie B. Znamená snadno odstranitelné incidenty s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost Systému nebo její části.

1.3.3.1.2 Priority reakce a vyřešení incidentu:

Tabulka níže definuje požadované parametry Reakční doby a požadované Doby vyřešení incidentů pro jednotlivé priority.

	Popis	Reakční doba na incident	Doba vyřešení incidentu
1	Nejvyšší priorita na odstranění chyby	30 minut	4 hodiny
2	Vysoká priorita na odstranění chyby	30 minut	24 hodin
3	Střední priorita na odstranění chyby	30 minut	72 hodin
4	Nízká priorita na odstranění chyby	30 minut	144 hodin

Incidenty s prioritou 1 a 2 (na produkčním prostředí) budou řešeny bez ohledu na ZD.

1.3.3.1.3 Matice přiřazení priorit pro řešení incidentů:

V závislosti na typu prostředí a kategorii incidentu je v následující tabulce provedeno přiřazení konkrétní požadované priority. Z vazby na parametry priorit je odvozen požadavek na Reakční dobu a požadovanou dobu vyřešení.

Prostředí Zadavatele	Incident Kategorie A	Incident Kategorie B	Incident Kategorie C
Produkční prostředí (primární, záložní)	1	2	3
Testovací prostředí	2	3	3
Školící prostředí	3	4	4
Zkušební prostředí	4	4	4

V rámci řešení Incidentu, především vzhledem k požadavku na minimalizaci dopadů Incidentu, může Poskytovatel použít i dočasné řešení (náhradní řešení). Dočasné řešení je založené na postupu, jehož pomocí lze nevyhovující stav Systému překlenout či obejít, nebo na úpravě, která eliminuje klíčové negativní dopady Incidentu. Na základě poskytnutí takového dočasného řešení může dojít ke změně klasifikace kategorie Incidentu, a tedy i ke snížení Priority. Změnu priority schvaluje Zadavatel.

1.3.3.1.4 Vyhodnocení slevy dle SLA pro Incidenty

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Reakční doby jednotlivých kategorií Incidentů. Pro výpočet překročení Reakční doby se nezapočítává tolerance 15 minut u kategorie A a B a tolerance 30 minut u kategorie C, výpočet je prováděn měsíčně.

Kategorie incidentu	Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hodinu	Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované Reakční doby dle Priority.
Kategorie A	6000,- Kč	12000,- Kč
Kategorie B	2400,- Kč	4800,- Kč
Kategorie C	600,- Kč	1200,- Kč

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Doby vyřešení jednotlivých kategorií Incidentů. Pro výpočet překročení Doby vyřešení se nezapočítává tolerance 15 minut u kategorie A a B a tolerance 30 minut u kategorie C, výpočet je prováděn měsíčně.

Kategorie incidentu	Sleva za překročení požadované Doby vyřešení za každou započatou hodinu	Sleva za překročení Doby vyřešení za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované Doby vyřešení dle Priority.
Kategorie A	18000,- Kč	36000,- Kč
Kategorie B	12000,- Kč	24000,- Kč
Kategorie C	1200,- Kč	2400,- Kč

1.3.4 Vyhodnocení zpracování požadavků (requesty)

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Reakční doby jednotlivých požadavků. Výpočet je prováděn měsíčně.

Požadavek	Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hodinu	Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hodinu nad 4 násobek požadované Reakční doby dle Priority.
Požadavek	3600,- Kč	7200,- Kč

1.3.5 Celková kvalita služby

Stanovení slev za poskytování služeb odpovídá kvalitě služeb, tj. odpovídá nedodržení požadovaných parametrů. Jedná se o parametry: dostupnost Služby, dodržování termínů Reakčních dob a dob vyřešení. Jednotlivé dílčí slevy se sčítají v rámci dané služby.

1.3.5.1.1 Měsíční výkaz kvality plnění dostupnosti

Součástí měsíčního vyhodnocení bude seznam všech dílčích nedostupností v ZPD a mimo ZPD a celkový procentuální úhrn za obě tato období.

$$S_N = S_{NZPD} + S_{NOST}$$

S_N Celková sleva za nedostupnost Služby

S_{NZPD} Sleva za nedostupnost Služby v Zaručené provozní době (ZPD)

S_{NOST} Sleva za nedostupnost Služby mimo Zaručenou provozní dobu (ZPD)

1.3.5.1.2 Měsíční výkaz kvality plnění Reakční doby a doby vyřešení

Vyhodnocovány jsou jednotlivé požadavky a incidenty. Celková sleva za nedodržení smluvených termínů je dána součtem slev za překročení jednotlivých případů.

Sleva za nesplnění termínů požadavku

$$S_P = S_{PRD} + S_{PDV}$$

S_P Celková sleva za nedodržení parametrů u požadavků

S_{PRD} Sleva za nedodržení Reakční doby u požadavků

S_{PDV} Sleva za nevyřešení požadavků v dohodnutém termínu. Nedodržení Doby vyřešení.

Sleva za nesplnění termínů Incidentu

$$S_I = S_{IRD} + S_{IDV}$$

S_I Celková sleva za nedodržení parametrů u Incidentů.

S_{IRD} Sleva za nedodržení Reakční doby u Incidentů.

S_{IDV} Sleva za nevyřešení Incidentů v dohodnutém termínu. Nedodržení Doby vyřešení.

Sleva za nesplnění termínů všech případů

$$S_T = \sum S_P + \sum S_I$$

S_T Celková sleva za nedodržení termínů.

1.3.5.1.3 Výpočet celkové slevy z poskytovaných služeb

$$S = S_N + S_T$$

S Celková sleva za vyhodnocovací období.

S_N Celková sleva za nedostupnost Služby

S_T Celková sleva za nedodržení termínů.