

POŽADAVKY NA SLUŽBY A SANKCE

na veřejnou zakázku

Resortní elektronický systém spisové služby

zadávanou v nadlimitním otevřeném řízení dle zákona č. 137/2006 Sb.,
o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“)

Zadavatel veřejné zakázky:

Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí

se sídlem Na Poříčním právu 376/1, 128 01 Praha 2

IČO: 00551023

(dále jen „zadavatel“ nebo „MPSV“)



Osoba oprávněná zastupovat zadavatele

Mgr. Bc. et Bc. Robert Baxa,
první náměstek ministryně,
náměstek pro řízení sekce informačních technologií

Zástupce zadavatele dle ustanovení § 151 zákona (zastoupení zadavatele v řízení):

Kontaktní osobou ve věcech souvisejících se zadáváním této veřejné zakázky je MT Legal s.r.o., advokátní kancelář, Karoliny Světlé 25, 110 00 Praha 1, e-mail: vz@mt-legal.com. Kontaktní osoba zajišťuje veškerou komunikaci zadavatele s dodavateli (tím není dotčeno oprávnění statutárního orgánu či jiné pověřené osoby zadavatele) a je v souladu s ust. § 151 zákona pověřena výkonem zadavatelských činností v tomto zadávacím řízení. Kontaktní osoba je pověřena také k přijímání případných námitek dodavatelů dle ust. § 110 zákona.

Obsah

1	Požadavky na služby a sankce	3
1.1	Základní požadavky	3
1.2	Požadavky na služby provozu	4
1.2.1	Požadavky na službu systémového dohledu	4
1.2.2	Požadavky na službu systémové kontroly	5
1.2.3	Požadavky na službu bezpečnostní kontroly	7
1.2.4	Požadavky na službu správy systému	9
1.2.5	Požadavky na službu zálohování a obnovy	11
1.2.6	Požadavky na službu údržby dokumentace	12
1.2.7	Požadavky na službu systémové udržitelnosti	14
1.3	Požadavky na služby podpory	15
1.3.1	Požadavky na službu podpory koncového uživatele	15
1.3.2	Požadavky na službu řešení incidentů	16
1.4	Požadavky na služby školení a vzdělávání	18
1.4.1	Požadavky na službu prezenčního školení	18
1.4.2	Požadavky na službu e-learning	19
1.5	Požadavky na služby architektury	20
1.5.1	Požadavky na službu odborných konzultací	20
1.5.2	Požadavky na službu technické oponentury	21
1.5.3	Požadavky na službu údržby modelu řešení	22
1.6	Požadavky na služby řešení změn	23
1.6.1	Požadavky na službu legislativního souladu	23
1.6.2	Požadavky na službu analýzy a návrhu	24
1.7	Předpokládaná součinnost	25

1 Požadavky na služby a sankce

1.1 Základní požadavky

Základní požadavky na celek služeb podpory a provozu.

Kód požadavku	SLU001
Název	Požadovaná dostupnost
Popis	<p>Dodavatel je odpovědný za provoz systému elektronické spisové služby v požadované dostupnosti.</p> <ul style="list-style-type: none">- Požadovaná dostupnost je 99.9%.- Dostupnost je definována jako poměr času, kdy byl systém v provozu (tj. ve stavu nebránícímu jeho používání koncovými uživateli a ostatními systémy) k požadovanému provoznímu času. V případě, že systém není v provozu díky zavinění, které není způsobeno dodavatelem (například odstávkou infrastruktury) není tento čas započítán do času provozu a požadovaného provozního času.- Za zaviněný výpadek se nepočítá čas potřebný pro inicializaci mechanismů vysoké dostupnosti (například start záložního systému), pokud nepřesáhne 2 hodiny v důsledku činnosti Dodavatele.- Doba předem schválené odstávky systému se nepočítá do požadovaného provozního času. Takováto odstávka musí být schválena podle standardu plánovaných odstávek.- Požadovaný provozní čas je vymezen pracovními dny od 6:00 do 20:00.- Požadovaná dostupnost bude vyhodnocována vždy za měsíční období.

Kód požadavku	SLU002
Název	Požadovaná odezva

Popis	<p>Dodavatel je odpovědný za provoz systému z garantovanou uživatelskou odezvou na uživatelské požadavky.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uživatelským požadavkem je akce uživatele, na níž systém reaguje návratem či zápisem dat (například uložení formuláře, načtení formuláře, vyhledání dokumentu, apod.). - Za uživatelský požadavek není v uvedeném smyslu považována akce, v jejímž důsledku dojde k hromadnému zpracování dat (například hromadné načtení souborů, export statistické sestavy apod.). Poskytnutí informace o zahájení hromadného zpracování dat však uživatelským požadavkem je. - Měření odezvy systému bude prováděno Dodavatelem s využitím jeho aplikace, pro jejíž provoz poskytne Objednatel technologickou infrastrukturu. - Měření odezvy bude prováděno nepřetržitě, odezva pak bude hodnocena pouze v provozních hodinách. - Měření bude prováděno simulací uživatelských požadavků, jejichž typ a četnost bude odsouhlasena Objednatelem ve fázi návrhu nasazení instance RESSS (tzv. měřící mix). - Měřící mix bude testován alespoň jednou za minutu. - Hodnocení odezvy bude prováděno pravidelně na měsíční bázi na základě výkazu předloženého Dodavatelem. Výkaz zahrnuje pro každý typ požadavku údaje minimální, průměrné a maximální odezvy, kalkulované za každou denní hodinu. - Odezva bude považována za nedostatečnou, pokud změřená průměrná hodnota odezvy v některé z hodin provozní doby přesáhne čtyřnásobek požadované "Odezvy systému při uživatelských operaci" vymezené v "Požadavcích na dodávku softwarového řešení RESSS", skupině "Výkonnostní požadavky". Pokud bude doba odezvy prokazatelně ovlivněna zpomalenou odezvou technologické infrastruktury Objednatele, nezapočítává se takovéto zpomalení do měření odezvy. Údaje měření pak budou korigovány opravným údajem.
--------------	--

1.2 Požadavky na služby provozu

Požadavky na služby provozu jsou skupinou požadavků vymezujících požadovanou náplň, rozsah a kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem za účelem zajištění systému RESSS nasazené v produkčním prostředí.

1.2.1 Požadavky na službu systémového dohledu

Požadavky na službu systémového dohledu jsou skupinou požadavků vymezující charakteristiky služby, která zajistí provádění systematického sledování dostupnosti systému a měření sledovaných kvalitativních parametrů.

Kód požadavku	SSD001
Název	Rozsah plnění služby systémového dohledu
Popis	<p>V rámci služby systémového dohledu dodavatel použije vlastní dodané softwarové nástroje pro automatizované sledování dostupnosti cílového systému RESSS a měření jeho odezvy. Dále zajistí chod, provoz a správu těchto nástrojů a zpracování pořízených dat.</p> <p>Objednatel poskytne dodavateli nezbytnou technologickou infrastrukturu pro nasazení nástrojů automatizovaného sledování.</p> <p>Služba systémového dohledu dodavatele bude automatizovaně předávat události do nadstavbového (zastřešujícího) monitorovacího systému pokud tento bude k dispozici. Dodavatel poskytne pro integraci dohledového nástroje do nadstavbového monitorovacího systému plnou součinnost.</p>

Kód požadavku	SSD002
Název	Doba poskytování služby systémového dohledu
Popis	Služba systémového dohledu bude poskytována nepřetržitě tj. v režimu 24x7 a to bez ohledu na požadovanou dostupnost sledovaného systému RESSS. Data získaná sledováním systému budou dodavatelem archivována po dobu nejméně jednoho roku. Jednou měsíčně bude jejich měsíční přírůstek předáván objednateli. Dále bude jednou měsíčně předáván přehledný souhrnný výstup, jehož formát bude odsouhlasen se objednatelem.

Kód požadavku	SSD003
Název	Kvalita služby systémového dohledu
Popis	<p>Služba systémového dohledu bude provozována při zachování následujících dílčích kvalitativních požadavků:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dostupnost a doba odezvy budou sledovány v intervalech po maximálně deseti sekundách. - Systémový dohled bude vykazovat méně než 1% procento výpadků, vždy za hodnocené období. - Data získaná sledováním budou dodavatelem archivována po dobu jednoho roku. - Měsíční přírůstky sledovaných dat budou po skončení měsíce předávány objednateli. - Přehledný souhrnný výstup ze systémového dohledu v odsouhlaseném formátu bude předáván jednou měsíčně. - V případě zjištění incidentu dohledovým nástrojem bude v nejbližší možné době založen incident. Založení incidentu bude provedeno v definovaném ServiceDesku, do kterého má přístup jak dodavatel, tak objednatel, případně to může být pouze ServiceDesk dodavatele, pokud je provedena integrace do ServiceDesku objednatele, - V době požadované dostupnosti sledovaného systému musí být data ze sledování úplná, tj. v této době musí být identifikovatelné všechny výpadky systému a v případě dostupnosti systému být evidovány záznamy.

Kód požadavku	SSD004
Název	Hodnocení služby systémového dohledu
Popis	<p>Služba systémového dohledu bude vyhodnocována na měsíční bázi tj. opakovaně ke smlouvenému dni kalendářního měsíce.</p> <p>Hodnocení bude prováděno na základě zprávy připravené dodavatelem. Zpráva bude obsahovat informace o průběhu sledování, intervalech výpadků dohledového systému a sestavu na základě dat měření dostupnosti a odezvy. Detailní návrh sestavy bude připraven dodavatelem v úvodní fázi dodávky služeb.</p> <p>Bude-li na základě zprávy a předaných dat ze sledování potvrzeno plnění služby v požadované kvalitě, bude uhrazeno měsíční smluvní plnění za dodávku služby. V opačném případě může objednatel uplatnit sankci.</p>

1.2.2 Požadavky na službu systémové kontroly

Požadavky na službu systémové kontroly jsou skupinou požadavků vymezující charakteristiky služby, která zajistí provádění pravidelných úkonů za účelem předcházení vzniků provozních problémů a incidentů.

Kód požadavku	SSK001
Název	Rozsah plnění služby systémové kontroly
Popis	<p>V rámci služby systémové kontroly dodavatel zajistí opakované provádění činností za účelem minimalizace rizika vzniku problémů či incidentů při provozu systému. Jedná se o následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontrola plnění a analýza systémových a aplikačních logů. - Kontrola průběhu zpracování dávkových úloh. - Kontrola dostupných systémových zdrojů (kontrola dostupného diskového prostoru, kontrola databázových zdrojů, kontrola dosažení licenčních omezení, kontrola využití paměti, kontrola využití procesorového času, kontrola využití pásma datové komunikace). <p>Nedílnou součástí služby je odstranění problémů identifikovaných při kontrolách, pokud tyto nemají povahu incidentu.</p> <p>Pro potřeby kontrol může dodavatel využívat systémových monitorovacích nástrojů, pokud jsou tyto součástí operačního systému, součástí nasazených aplikací či jsou plně dodány dodavatelem v rámci jeho plnění.</p>

Kód požadavku	SSK002
Název	Doba poskytování služby systémové kontroly
Popis	Služba systémové kontroly bude poskytována na denní bázi v pracovních dnech, tj. požadované kontroly budou prováděny jedenkrát denně v každý pracovní den.

Kód požadavku	SSK003
Název	Kvalita služby systémové kontroly
Popis	<p>Služba systémové kontroly bude poskytována v souladu s následujícími dílčími kvalitativními požadavky:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Po provedení systémových kontrol bude předán (například zasláním na smlouvenou adresu elektronické pošty) elektronický protokol o provedení kontrol. Dokument bude elektronicky podepsán autorem dokumentu a bude obsahovat informace: kdy, jak a kdo kontroly provedl, případně seznam identifikovaných problémů s postupem eliminace problému (pokud byl odstraněn v rámci služby kontroly) či odkazem na založený incident. Založení incidentu bude provedeno v definovaném ServiceDesku, do kterého má přístup jak dodavatel, tak objednatel, případně to může být pouze ServiceDesk dodavatele, pokud je provedena integrace do ServiceDesku objednatele, - Incidenty identifikované na základě kontrol budou založeny bezprostředně po jejich identifikaci.

Kód požadavku	SSK004
Název	Hodnocení služby systémové kontroly

Popis	<p>Služba systémové kontroly dohledu bude vyhodnocována na měsíční bázi tj. opakovaně ke smluvenému dni kalendářního měsíce.</p> <p>Hodnocení budou prováděna na základě předaných protokolů o provedení kontrol.</p> <p>Služba bude považována za řádně plněnou, pokud na základě protokolů bylo doloženo, že byly provedeny všechny požadované kontroly v požadované době poskytování služby a že v uplynulém období nevznikl incident, který povahou mohl být identifikován v rámci kontrol, ale k jeho identifikaci nedošlo.</p> <p>V případě řádně plněné služby bude uhrazeno měsíční smluvní plnění za dodávku služby. V opačném případě může objednatel uplatnit sankci.</p>
--------------	--

1.2.3 Požadavky na službu bezpečnostní kontroly

Požadavky na službu bezpečnostní kontroly jsou skupinou požadavků vymezující charakteristiky služby, která zajistí provádění pravidelných úkonů za účelem identifikace a předcházení bezpečnostních problémů a incidentů.

Kód požadavku	SBK001
Název	Rozsah plnění služby bezpečnostní kontroly
Popis	<p>V rámci služby bezpečnostní kontroly dodavatel zajistí opakované provádění činností za účelem minimalizace rizika vzniku bezpečnostních problémů či incidentů stanovenými objednatelem včetně souladu s § 7 Předpisem č. 316/2014 Sb. (vyhláška o kybernetické bezpečnosti). Jedná se o následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontrola logů o přihlášení uživatelů včetně kontextu jejich oprávnění a provedení analýzy záznamů za účelem identifikace možných výskytů bezpečnostních incidentů. - Kontrola logů o využívání aplikačních služeb na úrovni rozhraní poskytovaných dalším systémům, včetně provedení analýzy za účelem identifikace možných výskytů bezpečnostních incidentů. - Kontrola logů o využívání aplikačních služeb na úrovni rozhraní poskytovaných dalším systémům, včetně provedení analýzy za účelem identifikace možných výskytů bezpečnostních incidentů. - Kontrola logů provozovaného operačního systému a dalších systémových aplikací včetně provedení analýzy za účelem identifikace možných výskytů bezpečnostních incidentů. <p>Incidenty identifikované v průběhu kontroly budou neprodleně oznámeny odpovědným pracovníkům MPSV v oblasti bezpečnosti, pomocí mechanismu, který bude nastaven v úvodní fázi projektu.</p>

Kód požadavku	SBK002
Název	Stanovení metody identifikace bezpečnostních incidentů
Popis	<p>V rámci plnění služby bezpečnostní kontroly navrhne dodavatel v termínu nejdéle dvou týdnů od zahájení poskytování služby metodu pro stanovení identifikace bezpečnostních incidentů v souvislosti s požadovanými kontrolami. Po schválení objednatelem bude metoda závazná pro další výkon a hodnocení služby.</p> <p>Nedodržení termínu pro návrh metody pro stanovení bezpečnostních incidentů je považováno za nedodržení parametrů kvality služby.</p> <p>Objednatel může požadovat revizi metody identifikace v souvislosti s nově identifikovaným incidentem či typem ohrožení systému.</p>

Kód požadavku	SBK003
----------------------	---------------

Název	Doba poskytování služby bezpečnostní kontroly
Popis	Služba bezpečnostní kontroly bude poskytována na denní bázi v pracovních dnech, tj. požadované kontroly budou prováděny jedenkrát denně v každý pracovní den. V odůvodněných případech si může objednatel vyžádat provedení služby bezpečnostní kontroly i mimo pracovní dni.

Kód požadavku	SBK004
Název	Kvalita služby bezpečnostní kontroly
Popis	<p>Služba bezpečnostní kontroly bude poskytována v souladu s následujícími dílčími kvalitativními požadavky:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Po provedení bezpečnostních kontrol bude předán (například zasláním na smlouvenou adresu elektronické pošty) elektronický protokol o provedení kontrol. Dokument bude elektronicky podepsán a bude obsahovat informace: kdy, jak a kdo kontroly provedl, případně seznam identifikovaných problémů s postupem eliminace problému (pokud byl odstraněn v rámci služby kontroly) či odkazem na založený incident. - Incidenty identifikované na základě kontrol budou založeny bezprostředně po jejich identifikaci. Založení incidentu bude provedeno v definovaném ServiceDesku, do kterého má přístup jak dodavatel, tak objednatel, případně to může být pouze ServiceDesk dodavatele, pokud je provedena integrace do ServiceDesku objednatele.

Kód požadavku	SBK005
Název	Hodnocení služby bezpečnostní kontroly
Popis	<p>Služba bezpečnostní kontroly bude vyhodnocována na měsíční bázi tj. opakovaně ke smlouvenému dni kalendářního měsíce.</p> <p>Hodnocení bude prováděno na základě předaných protokolů o provedení kontrol.</p> <p>Služba bude považována za řádně plněnou, pokud na základě protokolů bylo doloženo, že byly provedeny všechny požadované kontroly v požadované době poskytování služby a že v uplynulém období nevznikl incident, který povahou mohl být identifikován v rámci kontrol, ale k jeho identifikaci nedošlo.</p> <p>V případě řádně plněné služby bude uhrazeno měsíční smluvní plnění za dodávku služby. V opačném případě může objednatel uplatnit sankci.</p>

Kód požadavku	SBK006
Název	Vedení evidence činnosti správců
Popis	<p>Dodavatel je povinen v rámci své činnosti vést evidenci o činnosti správců. Evidence bude obsahovat zápis o každé činnosti správce systému, pokud k činnosti bude využívat přihlášení účtů správce, administrátora či super uživatele, nebo uživatele, který má nastavená taková oprávnění, že jeho činnost není předmětem záznamu do bezpečnostních logů, či uživatel může s těmito logy manipulovat.</p> <p>Záznam o činnosti bude minimálně obsahovat datum a čas zahájení činnosti, datum a čas ukončení činnosti, jméno a příjmení pracovníka, který činnost provedl, stručný popis činnosti pracovníka, popis dopadů na systém (například restart, provedení zálohy, připojení zařízení apod.), informace o přítomnosti dalších osob u činnosti včetně jejich jména a příjmení a důvodu přítomnosti.</p>

Kód požadavku	SBK007
Název	Doba vedení evidence činnosti správců
Popis	Vedení evidence činnosti správců bude probíhat trvale a nepřetržitě, kdykoliv k takové činnosti dojde (bez ohledu na pracovní dobu, či požadovanou dostupnost systému).

Kód požadavku	SBK008
Název	Kvalita služby vedení evidence činnosti správců
Popis	<p>Služba vedení evidence činnosti správců bude poskytována v souladu s následujícími dílčími kvalitativními požadavky:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Záznam o provedené činnosti musí být vytvořen bezprostředně po ukončení činnosti. - Záznam v evidenci musí být úplný a musí být proveden pracovníkem, který činnost provedl. - Evidence musí obsahovat záznamy o všech provedených činnostech u všech správců. - Evidence činnosti správců bude nejméně jednou týdně předána objednateli (může být předávána přírůstkově) či mu bude trvale zpřístupněna.

Kód požadavku	SBK009
Název	Hodnocení služby vedení evidence činnosti správců
Popis	<p>Služba vedení evidence činnosti správců bude vyhodnocována na měsíční bázi tj. opakovaně ke smlouvanému dni kalendářního měsíce.</p> <p>Hodnocení bude prováděno na základě existující evidence o činnosti.</p> <p>Služba bude považována za řádně plněnou, pokud je vykonávána plně v souladu s požadavky na kvalitu služby.</p> <p>V případě řádně plněné služby bude uhrazeno měsíční smluvní plnění za její dodávku. V opačném případě může objednatel uplatnit sankci.</p>

1.2.4 Požadavky na službu správy systému

Požadavky na službu správy systému jsou skupinou požadavků vymezující charakteristiky služby, která zajistí provádění za účelem správy provozovaného systému či jeho dílčích částí.

Kód požadavku	SSS001
Název	Služba správy operačních systémů
Popis	<p>V rámci služby správy operačních systémů zajistí dodavatel provádění činností správce za účelem chodu a údržby operačního systému. Služba zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalace a aktualizace operačního systému. - Konfigurace operačního systému a jeho komponent. - Správu lokálních uživatelů operačního systému. - Tvorbu systémových záloh a záloh konfigurací.

Kód požadavku	SSS002
----------------------	---------------

Název	Služba správy systémového softwarového vybavení
Popis	<p>V rámci služby správy systémového softwarového vybavení zajistí dodavatel provádění činností správce za účelem chodu a systémového softwarového vybavení, které je součástí celkového jím provozovaného řešení. Služba zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalace a aktualizace systémového softwarového vybavení. - Konfigurace systémového softwarového vybavení a jeho komponent. - Tvorbu systémových záloh a záloh konfigurací.

Kód požadavku	SSS003
Název	Služba správy elektronické spisové služby
Popis	<p>V rámci služby správy elektronické spisové služby zajistí dodavatel provádění činností správce za účelem chodu vlastní aplikace elektronické služby. Služba zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalace a aktualizace elektronické spisové služby. - Konfigurace elektronické spisové služby, jejích komponent a integračních rozhraní. - Správu uživatelů a práv elektronické spisové služby, pokud jsou uživatelé a práva evidovány v elektronické spisové službě. - Tvorbu systémových záloh a záloh konfigurací.

Kód požadavku	SSS005
Název	Doba poskytování služeb správy
Popis	<p>Služby správy budou poskytovány podle potřeby na základě vyžádání objednatele či na základě rozhodnutí dodavatele s ohledem na potřebu zajištění chodu systému v rozsahu 5 (slovy: pěti) člověkodnů měsíčně. Pokud v daném měsíci není rozsah služby čerpán či je čerpán částečně, převádí se nevyčerpaný rozsah se do celkové rezervy rozsahu služby. Z této rezervy může být služba nadále čerpána jednorázově či postupně podle potřeby.</p>

Kód požadavku	SSS004
Název	Oznámení o činnosti správce
Popis	<p>Služby správy, které mohou ohrozit nebo omezit běh systému či vyžadují pozastavení systému, budou oznamovány objednateli, pokud jejich realizace nebude vynucena odstraněním důsledků či zabráněním havárii či kybernetickému útoku.</p> <p>Služby správy, které budou oznámeny objednateli, mohou být prováděny až po jeho odsouhlasení na základě procesu plánovaných odstávek, přičemž si objednatel a dodavatel mohou domluvit implicitní odsouhlasení služeb (například správu uživatelů).</p>

Kód požadavku	SSS006
Název	Kvalita služeb správy

Popis	<p>Služby správy musí být prováděny řádně a v odsouhlasených termínech. V případě řešení kritických situací (havárie, kybernetický útok, apod.) pak neprodleně v důsledku povahy situace.</p> <p>O každém prováděném zásahu bude veden záznam v kontextu "Vedení evidence činnosti správců", který je součástí "Služby bezpečnostní kontroly".</p>
--------------	--

Kód požadavku	SSS007
Název	Hodnocení služeb správy
Popis	<p>Služby správy budou vyhodnocovány na měsíční bázi tj. opakovaně ke smlouvenému dni kalendářního měsíce.</p> <p>Hodnocení bude prováděno na základě existující evidence o činnosti správců.</p> <p>Služba bude považována za řádně plněnou, pokud je vykonávána plně v souladu s požadavky na kvalitu služby.</p> <p>V případě řádně plněné služby bude uhrazeno měsíční smluvní plnění za její dodávku. V opačném případě může objednatel uplatnit sankci.</p>

1.2.5 Požadavky na službu zálohování a obnovy

Požadavky na službu zálohování a obnovy jsou skupinou požadavků vymezující charakteristiky služby, která zajistí provádění činností za účelem tvorby a verifikace záloh dat systému.

Kód požadavku	SZO001
Název	Rozsah plnění služby zálohování a obnovy
Popis	<p>V rámci služby zálohování a obnovy dodavatel zajistí provedení činností vedoucích k pravidelné tvorbě záloh a archivaci dat v jím provozovaném systému. Jedná se o následující dílčí služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zpracování a průběžná údržba havarijních scénářů a plánu zálohování, archivace a obnovy. - Poskytování součinnosti pro začlenění mechanismu zálohování do jednotného systému zálohování objednatele (pokud takový existuje). - Provádění či kontrola provádění automatických záloh dat systému. - Pravidelné provádění (v souladu s plánem obnovy) zkušební obnovy systému. - Poskytování součinnosti pro případ obnovy systému, související infrastruktury či dalších systémů v případě dopadu této obnovy na systém elektronické spisové služby. - Provedení obnovy systému v případě řešení krizové situace na základě pokynu objednatele. <p>Provádění a kontrola záloh RESSS musí v souladu s platnými standardy zálohování databází.</p>

Kód požadavku	SZO002
Název	Doba poskytování služby zálohování a obnovy

Popis	<p>Služba zálohování a obnovy bude poskytována na pravidelné opakované bázi v souladu se zpracovaným plánem zálohování, archivace a obnovy, minimálně však jednou denně.</p> <p>Úvodní verze tohoto plánu bude zpracována nejpozději do jednoho měsíce od zahájení poskytování služby. Nedodržení termínu pro zpracování plánu je považováno za nedodržení parametrů kvality služby. Pod dobu zpracovávání plánu a jeho implementace musí být dodavatel schopen zajistit zálohování systému vlastními prostředky alespoň jednou denně ve dnech provozu systému.</p>
--------------	---

Kód požadavku	SZO003
Název	Kvalita služby zálohování a obnovy
Popis	<p>Služba zálohování a dohledu bude provozována při zachování následujících dílčích kvalitativních požadavků:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zálohy budou prováděny v souladu vždy s aktuálně platným plánem záloh, archivace a obnovy. - Dodavatel bude provádět kontrolu provádění záloh a evidenci o těchto kontrolách bude předávat objednateli. - Dodavatel povede evidenci protokolů o provedených zkušebních obnovách systému. Protokoly bude objednateli předávat vždy po provedení zkušební obnovy. - Dodavatel povede evidenci protokolů o provedených obnovách systému. Protokoly budou objednateli předávány bezprostředně po obnově systému.

Kód požadavku	SZO004
Název	Hodnocení služby zálohování a obnovy
Popis	<p>Služba zálohování a obnovy bude vyhodnocována na měsíční bázi tj. opakovaně ke smlouvenému dni kalendářního měsíce.</p> <p>Hodnocení bude prováděno na základě evidence o provedených zálohách, evidenci protokolů o obnovách a zkušebních obnovách systému.</p> <p>Bude-li na základě zmíněných evidencí prokázáno, že objednatel prováděl v požadované kvalitě a že došlo ke správným zkušebním obnovám a obnovám s výjimkou případů, kdy neúspěch obnovy nebyl prokazatelně způsobem jednáním dodavatele, bude uhrazeno měsíční smluvní plnění za dodávku služby. V opačném případě může objednatel uplatnit sankci.</p>

1.2.6 Požadavky na službu údržby dokumentace

Požadavky na službu údržby dokumentace jsou skupinou požadavků vymezující charakteristiky služby, která zajistí aktualizaci uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace v souvislosti se změnami a rozvojem implementace systému elektronické spisové služby.

Kód požadavku	SUD001
Název	Rozsah plnění služby údržby dokumentace

Popis	<p>V rámci služby údržby dokumentace dodavatel zajistí provedení činností vedoucích k udržení aktuálnosti dokumentace k provozovanému systému, v souvislosti se změnami či rozvojem systému. Jedná se o následující dílčí služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Údržba uživatelské dokumentace. - Údržba školící dokumentace. - Údržba provozní dokumentace. - Údržba dokumentace správce (administrátorská dokumentace). - Údržba programátorské dokumentace (pokud je dílo či jeho část řešena zakázkovým vývojem). - Údržba předaných zdrojových kódů a jejich dokumentace – v případě změn ve zdrojovém kódu, který byl předán jako součást dokumentace, je dodavatel povinen bez prodlení předat kompletní novou verzi zdrojových kódů.
--------------	---

Kód požadavku	SUD002
Název	Doba poskytování služby údržby dokumentace
Popis	<p>Služba údržby dokumentace bude poskytována v závislosti na změnách či rozvoji implementace systému, které zanášejí do aktuálně platné dokumentace nepřesnosti, či v jejichž důsledku musí být odebrány či přidány v dokumentaci nové části. Služba bude poskytována v rozsahu 2 (slovy: dvou) člověkodnů měsíčně. Pokud v daném měsíci není rozsah služby čerpán či je čerpán částečně, převádí se nevyčerpaný rozsah se do celkové rezervy rozsahu služby. Z této rezervy může být služba nadále čerpána jednorázově či postupně podle potřeby.</p>

Kód požadavku	SUD003
Název	Kvalita služby údržby dokumentace
Popis	<p>Služba údržby dokumentace bude provozována při zachování následujících dílčích kvalitativních požadavků:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktualizovaná dokumentace reflektuje všechny změny, které byly provedeny v rámci změn či rozvoje systému. - Aktualizovaná uživatelská, školící a provozní dokumentace bude předána před implementací změn, které aktualizaci vyvolaly. Ostatní dokumentace do dvou dnů po implementaci. - Pokud nebude s objednatelem dohodnuto jinak, bude aktualizovaná dokumentace předána ve stejných formátech jako dokumentace původní. - Nově vzniklá dokumentace je napsána v českém jazyce. V anglickém jazyce mohou být původní produktové manuály, které se stanou součástí dokumentace. - Dokumentace bude aktualizována ve stejném jazyce, jako je dokumentace původní. - V souvislosti s dokumentací bude vedena evidence změn dokumentace obsahující seznam všech typů a verzí dokumentace se stručným popisem změn od předcházejících verzí dokumentace. Tato evidence bude předávána objednateli vždy společně s aktualizovanou dokumentací.

Kód požadavku	SUD004
Název	Hodnocení služby údržby dokumentace

Popis	<p>Služba údržby dokumentace zálohování a obnovy bude vyhodnocována na měsíční bázi tj. opakovaně ke smluvenému dni kalendářního měsíce, pokud v uplynulém měsíci došlo ke změně dokumentace.</p> <p>Hodnocení bude prováděno na základě evidence změn dokumentace a předaných verzí dokumentů.</p> <p>Bude-li na základě zmíněných evidencí prokázáno, že objednatel prováděl údržbu dokumentace v požadované kvalitě, bude uhrazeno měsíční smluvní plnění za dodávku služby. V opačném případě může objednatel uplatnit sankci.</p>
--------------	--

1.2.7 Požadavky na službu systémové udržitelnosti

Požadavky na službu systémové udržitelnosti jsou skupinou požadavků vymezující charakteristiky služby, která zajistí poskytnutí nezbytné součinnosti pro provoz ostatních systému a infrastruktury objednatele za účelem jejich změna a rozvoje.

Kód požadavku	SSU001
Název	Rozsah plnění služby systémové udržitelnosti
Popis	<p>V rámci služby systémové udržitelnosti dodavatel zajistí provedení součinnosti v souvislosti s integrací ostatních systémů na elektronickou spisovou službu, se změnami, rozvojem a provozem ostatních systémů a infrastruktury (tj. okolí systému) Jedná se o následující dílčí služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poskytnutí odborných konzultací k začleněním (integraci) elektronické spisové služby do prostředí objednatele. - Provedení nezbytných úkonů správy a konfigurací, nemajících povahu rozvoje implementace elektronické spisové služby. - Údržbu dokumentace v důsledku změn okolí.

Kód požadavku	SSU002
Název	Doba poskytování služby systémové udržitelnosti
Popis	<p>Služba systémové udržitelnosti bude poskytována v závislosti na změnách či rozvoji okolí systému, které vyžadují součinnost dodavatele. Služba bude poskytována v rozsahu 5 (slovy: pěti) člověkodů měsíčně. Pokud v daném měsíci není rozsah služby čerpán či je čerpán částečně, převádí se nevyčerpaný rozsah se do celkové rezervy rozsahu služby. Z této rezervy může být služba nadále čerpána jednorázově či postupně podle potřeby.</p>

Kód požadavku	SSU003
Název	Kvalita služby systémové udržitelnosti
Popis	<p>Služba systémové udržitelnosti bude provozována při zachování následujících dílčích kvalitativních požadavků:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dodavatel dodrží termíny jednotlivých úkonů, které stanovil v rámci dohody s objednatelem o jejich splnění. - Dodavatel povede evidenci úkonů vykonaných v rámci služby s časovým rozpětím provádění úkonů a popisem úkonů (či odkazem do jiného typu evidence). Tato evidence bude předávána objednateli jednou měsíčně.

Kód požadavku	SSU004
----------------------	---------------

Název	Hodnocení služby systémové udržitelnosti
Popis	<p>Služba systémové udržitelnosti bude vyhodnocována na měsíční bázi tj. opakovaně ke smluvenému dni kalendářního měsíce, pokud v uplynulém měsíci došlo k poskytování této služby.</p> <p>Hodnocení bude prováděno na základě evidence úkonů vykonané v rámci služby.</p> <p>Bude-li na základě zmíněných evidencí prokázáno, že objednatel prováděl službu údržbu dokumentace v požadované kvalitě, bude uhrazeno měsíční smluvní plnění za dodávku služby. V opačném případě může objednatel uplatnit sankci.</p>

1.3 Požadavky na služby podpory

Požadavky na služby podpory jsou skupinou požadavků vymezujících požadovanou náplň, rozsah a kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem za účelem zajištění podpory systému RESSS nasazené v produkčním prostředí MPSV v případě výskytu mimořádných událostí.

1.3.1 Požadavky na službu podpory koncového uživatele

Požadavky na službu podpory koncového uživatele jsou skupinou požadavků vymezujících charakteristiky služby, která zajistí poskytnutí odborné podpory pracovníků Helpdesk objednatele za účelem podporování koncových uživatelů.

Kód požadavku	SPU001
Název	Rozsah plnění služby podpory koncového uživatele
Popis	<p>Pro potřeby koncových uživatelů bude dodavatel provozovat službu Helpdesk.</p> <p>V rámci služby dodavatel zajistí:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Podporu koncových uživatelů za účelem poradenství a řešení jejich problémů. - Odborné poradenství ve vztahu k provozované implementaci elektronické spisové služby. - Poskytování souvisejících úkonů v rámci "Služeb provozu". - Evidování poskytnutých služeb v prostředí systému Helpdesk dodavatele či objednatele.

Kód požadavku	SPU002
Název	Doba poskytování služby podpory koncového uživatele
Popis	Služba podpory koncového uživatele bude poskytována v rozšířené pracovní době koncových uživatelů systému elektronické spisové služby tj. v režimu 5 x 14.

Kód požadavku	SPU003
Název	Způsoby komunikace pro službu podpory koncového uživatele
Popis	<p>Pro potřeby služby podpory koncového uživatele budou pracovníci objednatele (Helpdesk) komunikovat s pracovníky dodavatele prostřednictvím:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplikace HelpDesk zpřístupněné objednatelem, jako primárním zdrojem komunikace. - Telefonicky, pouze v urgentních případech. - Pomocí elektronické pošty v případě nedostupnosti aplikace Helpdesk.

Kód požadavku	SPU004
Název	Kvalita služby podpory koncového uživatele
Popis	<p>Služba podpory koncového uživatele bude provozována při zachování následujících dílčích kvalitativních požadavků:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reakční doba na nový požadavek je 60 minut při komunikaci prostřednictvím aplikace Helpdesk (popřípadě při komunikaci pomocí elektronické pošty). - Dodavatel poskytne dedikované telefonické číslo výhradně pro potřeby této služby. - Komunikace realizovaná prostřednictvím elektronické pošty v případě odstávky systému Helpdesk musí být neprodleně do systému zadána po jeho spuštění. - Komunikace realizovaná telefonicky musí být bezprostředně po ukončení hovoru zadána do aplikace Helpdesk.

Kód požadavku	SPU005
Název	Hodnocení služby podpory koncového uživatele
Popis	<p>Služba podpory koncového uživatele bude vyhodnocována na měsíční bázi tj. opakovaně ke smlouvenému dni kalendářního měsíce.</p> <p>Hodnocení bude prováděno na základě sestavy žádostí a jejich vyřízení ze systému Helpdesk.</p> <p>Bude-li na základě zprávy a předaných dat ze sledování potvrzeno plnění služby v požadované kvalitě bude uhrazeno měsíční smluvní plnění za dodávku služby. V opačném případě může objednatel uplatnit sankci.</p>

1.3.2 Požadavky na službu řešení incidentů

Požadavky na službu řešení incidentů jsou skupinou požadavků vymezující charakteristiky služby, která zajistí řešení problémů vzniklých v důsledku výskytu chyb či mimořádných stavů systému.

Kód požadavku	SRI001
Název	Rozsah plnění služby řešení incidentů
Popis	<p>V rámci služby řešení incidentů zajistí dodavatel činnosti spojené s řešením, eliminací a odstraněním důsledků incidentů (tj. chyb a mimořádných stavů) v činnosti systému. V rámci služby dodavatel zajistí:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Odborné poradenství ve vztahu k provozované implementaci elektronické spisové služby. - Poskytování úkonů vedoucích k řešení a eliminaci incidentu a odstranění jeho důsledků. - Evidování řešení incidentů v prostředí systému Helpdesk objednatele.

Kód požadavku	SRI002
Název	Doba poskytování služby řešení incidentů
Popis	Služba poskytování řešení incidentů bude poskytována nepřetržitě, tj. v režimu 24x7.

Kód požadavku	SRI003
----------------------	---------------

Název	Způsoby komunikace pro službu řešení incidentů
Popis	<p>Pro potřeby služby řešení incidentů budou pracovníci objednatele (Helpdesk) komunikovat s pracovníky dodavatele prostřednictvím:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplikace HelpDesk zpřístupněné objednatelem, jako primárním zdrojem komunikace. - Telefonicky, pouze v urgentních případech. - Pomocí elektronické pošty v případě nedostupnosti aplikace Helpdesk.

Kód požadavku	SRI004
Název	Kategorizace incidentů
Popis	<p>Incidenty budou podle své závažnosti zařazovány při jejich oznámení do následujících kategorií:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kategorie A – vážný incident s nejvyšší prioritou, který má kritický dopad do funkčnosti systému nebo jeho zásadní části a dále incident, který znemožňuje užívání systému nebo jeho části nebo způsobuje vážné provozní problémy. - Kategorie B - incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné zhoršení výkonnosti a funkčnosti systému nebo jeho části. Systém nebo jeho část má zásadní omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o incidenty odstranitelné, které způsobují problémy při užívání a provozování systému nebo jeho části, ale umožňují provoz. - 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 jeho části.

Kód požadavku	SRI005
Název	Kvalita služby řešení incidentů
Popis	<p>Služba řešení incidentů bude provozována při zachování následujících dílčích kvalitativních požadavků:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dodavatel poskytne dedikované telefonické číslo výhradně pro potřeby této služby. - Komunikace realizovaná prostřednictvím elektronické pošty v případě odstávky systému Helpdesk musí být neprodleně do systému zadána po jeho spuštění. - Komunikace realizovaná telefonicky musí být bezprostředně po ukončení hovoru zadána do aplikace Helpdesk. - Reakční doba zahájení řešení incidentu kategorie A nebo B je 30 minut od nahlášení. - Reakční doba zahájení řešení incidentu kategorie C je 3 hodiny od nahlášení. - Maximální doba pro vyřešení incidentu kategorie A nebo B je 4 hodiny od zahájení řešení. - Maximální doba pro vyřešení incidentu kategorie C je 24 hodin od zahájení řešení.

Kód požadavku	SRI005
Název	Hodnocení služby řešení incidentů

Popis	<p>Služba řešení incidentů bude vyhodnocována na měsíční bázi tj. opakovaně ke smlouvenému dni kalendářního měsíce.</p> <p>Hodnocení bude prováděno na základě sestavy o evidovaných incidentech a jejich vyřízení ze systému Helpdesk.</p> <p>Bude-li na základě zprávy a předaných dat ze sledování potvrzeno plnění služby v požadované kvalitě bude uhrazeno měsíční smluvní plnění za dodávku služby. V opačném případě může objednatel uplatnit sankci.</p>
--------------	---

1.4 Požadavky na služby školení a vzdělávání

Požadavky na služby školení a vzdělávání jsou skupinou požadavků vymezujících požadovanou náplň, rozsah a kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem za účelem zajištění průběžného vzdělávání a školení uživatelů a správců systému.

1.4.1 Požadavky na službu prezenčního školení

Požadavky na službu prezenčního školení jsou skupinou požadavků vymezující charakteristiky služby, která zajistí školení uživatelů, školitelů objednatele a správce prezenční formou.

Kód požadavku	SPS001
Název	Rozsah plnění služby prezenčního školení
Popis	<p>V rámci služby prezenčního školení zajistí dodavatel průběžné školení nových koncových uživatelů, školitelů objednatele a správců systému. Jedná se o následující dílčí služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Školení koncových uživatelů nepřesahující počet 2% koncových uživatelů (minimálně však 20 uživatelů), každý měsíc. - Školení školitelů objednatele a pokročilých uživatelů systému v maximálním počtu deseti uživatelů měsíčně. - Školení správců systému (administrátorů) v maximálním počtu pěti správců měsíčně. - Příprava relevantních školicích materiálů v elektronické a tištěné formě.

Kód požadavku	SPS002
Název	Termíny poskytování služby prezenčního školení
Popis	<p>Služby prezenčního školení budou poskytovány:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Průběžně pro školení koncových uživatelů, na vyžádání objednatele nepřevyšujícím požadovaný rozsah plnění. - Pokud v daném měsíci neprobíhá školení uživatelů či je provedeno částečně s ohledem na požadovaný rozsah plnění převádí se nevyčerpaný rozsah do celkové rezervy školení. Z této rezervy mohou být školení čerpána jednorázově či postupně podle potřeby. - Pro potřeby školení školitelů a správců na vyžádání objednatele (v rozsahu nepřevyšujícím rozsah plnění) či v důsledku změny funkcionalit popřípadě změny implementace systému. - Termíny školení budou reflektovat požadavky objednatele. Školení však může být uskutečněno nejdříve dva týdny od vzniku požadavku na školení.

Kód požadavku	SPS003
----------------------	---------------

Název	Místo poskytování služby prezenčního školení
Popis	<p>Služby prezenčního školení budou poskytovány:</p> <ul style="list-style-type: none"> - V prostorách objednatele, či prostorách jím určených. - Prostory budou vybaveny prezentační a výpočetní technikou. - Výpočetní technika bude připojena ke školící instanci systému. - Prostory se mohou nacházet, kdekoliv na území České republiky. - Školení budou probíhat ve skupinách nejvýše po patnácti uživateli.

Kód požadavku	SPS004
Název	Kvalita služby poskytování služby prezenčního školení
Popis	<p>Služba údržby poskytování prezenčních školení provozována při zachování následujících dílčích kvalitativních požadavků:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Školení proběhlo v plánovaném rozsahu. - V rámci školení bude podepsána prezenční listina. - V rámci školení bude uživateli vyplněn dotazník spokojenosti. - Dodavatel zajistí občerstvení minimálně v rozsahu dopolední a odpolední přesnídávky v souladu s denním harmonogramem školení. - Školení budou realizována v dohodnutých termínech, místech a počtech uživatelů. - V rámci školení obdrží školené osoby tištěné verze školících materiálů. Školitelé objednatele obdrží též elektronické verze školících materiálů.

Kód požadavku	SPS005
Název	Hodnocení služby poskytování služby prezenčního školení
Popis	<p>Služba poskytování prezenčního školení bude vyhodnocována na měsíční bázi tj. opakovaně ke smlouvanému dni kalendářního měsíce, pokud v uplynulém měsíci probíhala školení.</p> <p>Hodnocení bude prováděno na základě prezenčních listin, dotazníků spokojenosti a předané školící dokumentace.</p> <p>Bude-li na základě zmíněných evidencí prokázáno, že objednatel poskytoval prezenční školení v požadované kvalitě, bude uhrazeno měsíční smluvní plnění za dodávku služby. V opačném případě může objednatel uplatnit sankci.</p>

1.4.2 Požadavky na službu e-learning

Požadavky na službu e-learning jsou skupinou požadavků vymezující charakteristiky služby, která zajistí údržbu materiálů pro distanční elektronické školení.

Kód požadavku	SPE001
Název	Rozsah plnění služby e-learning
Popis	<p>V rámci služby e-learning zajistí dodavatel aktualizaci podkladů pro e-learning kursy koncových uživatelů, včetně zpracování souvisejícího multimediálního obsahu.</p>

Kód požadavku	SPE002
Název	Doba poskytování služby e-learning
Popis	Služby e-learning budou poskytovány v případě změny či rozvoje systému elektronické spisové služby, která vyžaduje změnu školicích materiálů. Služba bude poskytována v rozsahu 3 (slovy: tři) člověkodů měsíčně. Pokud v daném měsíci není rozsah služby čerpán či je čerpán částečně, převádí se nevyčerpaný rozsah se do celkové rezervy rozsahu služby. Z této rezervy může být služba nadále čerpána jednorázově či postupně podle potřeby.

Kód požadavku	SPE003
Název	Kvalita služby e-learning
Popis	Služba e-learning bude provozována při zachování následujících dílčích kvalitativních požadavků: - Budou dodrženy formáty e-learning materiálů. - Budou aktualizovány všechny relevantní materiály. - Aktualizované materiály budou dodány nejpozději k okamžiku nasazení změn implementace či rozvoje.

Kód požadavku	SPE004
Název	Hodnocení služby e-learning
Popis	Služba e-learning bude vyhodnocována na měsíční bázi tj. opakovaně ke smlouvanému dni kalendářního měsíce, pokud v uplynulém došlo k aktualizaci e-learning materiálů. Hodnocení bude prováděno na základě aktualizovaných materiálů. Bude-li na základě zmíněných evidencí prokázáno, že objednatel poskytoval službu e-learning v požadované kvalitě bude uhrazeno měsíční smluvní plnění za dodávku služby. V opačném případě může objednatel uplatnit sankci.

1.5 Požadavky na služby architektury

Požadavky na služby architektury jsou skupinou požadavků vymezujících požadovanou náplň, rozsah a kvalitu služeb spojených s řízením podnikové architektury resortu a organizace.

1.5.1 Požadavky na službu odborných konzultací

Požadavky na službu odborných konzultací jsou skupinou požadavků vymezujících požadovanou náplň, rozsah a kvalitu služeb spojených s předáváním odborných znalostí.

Kód požadavku	SOK001
Název	Rozsah plnění služby odborných konzultací
Popis	V rámci služby odborných konzultací dodavatel zajistí poskytování odborných konzultací a písemných stanovisek v souvislosti se změnami a rozvojem podnikové architektury objednatele.

Kód požadavku	SOK002
Název	Doba poskytování služby odborných konzultací

Popis	Služby odborných konzultací jsou poskytovány na vyžádání objednatele v rozsahu 3 (slovy: tři) člověkodů měsíčně. Pokud v daném měsíci není rozsah služby čerpán či je čerpán částečně, převádí se nevyčerpaný rozsah se do celkové rezervy rozsahu služby. Z této rezervy může být služba nadále čerpána jednorázově či postupně podle potřeby.
--------------	---

Kód požadavku	SOK003
Název	Kvalita služby odborných konzultací
Popis	Služba odborných konzultací bude provozována při zachování následujících dílčích kvalitativních požadavků: <ul style="list-style-type: none"> - Konzultace budou poskytovány v termínech dohodnutých s objednatelem. - Stanoviska budou písemně zpracovávána.

Kód požadavku	SOK004
Název	Hodnocení služby odborných konzultací
Popis	Služba odborných konzultací bude vyhodnocována na měsíční bázi tj. opakovaně ke smlouvanému dni kalendářního měsíce, pokud v uplynulém měsíci došlo k poskytování konzultací či zpracování stanovisek. Bude-li na základě zmíněných evidencí prokázáno, že objednatel poskytoval službu odborných konzultací v požadované kvalitě, bude uhrazeno měsíční smluvní plnění za dodávku služby. V opačném případě může objednatel uplatnit sankci.

1.5.2 Požadavky na službu technické oponentury

Požadavky na službu technické oponentury jsou skupinou požadavků vymezujících požadovanou náplň, rozsah a kvalitu služeb spojených s prováděním oponentur řešení dalších realizátorů, která mohou mít dopad na implementovaný systém elektronické spisové služby.

Kód požadavku	STO001
Název	Rozsah plnění služby technické oponentury
Popis	V rámci služby technické oponentury dodavatel zajistí provedení oponentury řešení dalších subjektů, která mohou mít dopad na jím provozovanou elektronickou spisovou službu. V rámci služby dodavatel zajistí: <ul style="list-style-type: none"> - Písemné připomínkování technického návrhu řešení dalšího subjektu na základě vyžádání objednatele. - Účast v procesu vypořádání připomínek řešitelem, včetně účasti na souvisejících oponentních schůzkách.

Kód požadavku	STO002
Název	Doba poskytování služby technické oponentury
Popis	Služby technické oponentury jsou poskytovány na vyžádání objednatele. Služba bude poskytována v rozsahu 3 (slovy tři) člověkodů měsíčně. Pokud v daném měsíci není rozsah služby čerpán či je čerpán částečně, převádí se nevyčerpaný rozsah se do celkové rezervy rozsahu služby. Z této rezervy může být služba nadále čerpána jednorázově či postupně podle potřeby.

Kód požadavku	STO003
Název	Kvalita služby technické oponentury
Popis	<p>Služba technické oponentury bude dodávána při zachování následujících dílčích kvalitativních požadavků:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bude dodržován proces oponentur včetně termínů. - Připomínky budou realizovány písemnou formou. - Bude zajištěna účast na oponentních schůzkách.

Kód požadavku	STO004
Název	Hodnocení služby technické oponentury
Popis	<p>Služba technické oponentury bude vyhodnocována na měsíční bázi tj. opakovaně ke smlouvanému dni kalendářního měsíce, pokud v uplynulém měsíci došlo k oponenturám.</p> <p>Bude-li na základě zmíněných evidencí prokázáno, že objednatel poskytoval službu technické oponentury v požadované kvalitě, bude uhrazeno měsíční smluvní plnění za dodávku služby. V opačném případě může objednatel uplatnit sankci.</p>

1.5.3 Požadavky na službu údržby modelu řešení

Požadavky na službu technické oponentury jsou skupinou požadavků vymezujících požadovanou náplň, rozsah a kvalitu služeb spojených s prováděním oponentur řešení dalších realizátorů, která mohou mít dopad na implementovaný systém elektronické spisové služby.

Kód požadavku	SUM001
Název	Rozsah plnění služby údržby modelu řešení
Popis	<p>V rámci služby údržby modelu řešení dodavatel zajistí modifikaci modelu řešení v souladu s požadavky útvaru podnikové architektury objednatele. V rámci služby dodavatel zajistí:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktualizace částí modelu podnikové architektury jím provozovaného systému. - Účast na schůzkách k oponentuře modelu útvarem architektury objednatele.

Kód požadavku	SUM002
Název	Doba poskytování služby údržby modelu řešení
Popis	<p>Služba údržby modelu řešení je poskytována na vyžádání objednatele či na základě identifikace změn skutečností zachycených v modelu. Služba bude poskytována v rozsahu 3 (slovy tři) člověkodnů měsíčně. Pokud v daném měsíci není rozsah služby čerpán či je čerpán částečně, převádí se nevyčerpaný rozsah se do celkové rezervy rozsahu služby. Z této rezervy může být služba nadále čerpána jednorázově či postupně podle potřeby.</p>

Kód požadavku	SUM003
Název	Kvalita služby údržby modelu řešení

Popis	<p>Služba údržby modelu řešení bude dodávána při zachování následujících dílčích kvalitativních požadavků:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Model bude budován v souladu se standardy objednatele. - Bude zajištěna účast na architektonických oponentních schůzkách.
--------------	---

Kód požadavku	SUM004
Název	Hodnocení služby údržby modelu řešení
Popis	<p>Služba údržby modelu řešení bude vyhodnocována na měsíční bázi tj. opakovaně ke smlouvanému dni kalendářního měsíce, pokud v uplynulém měsíci došlo ke změně modelu.</p> <p>Bude-li na základě zmíněných evidencí prokázáno, že objednatel poskytoval službu technické oponentury v požadované kvalitě, bude uhrazeno měsíční smluvní plnění za dodávku služby. V opačném případě může objednatel uplatnit sankci.</p>

1.6 Požadavky na služby řešení změn

Požadavky na služby řešení změn jsou skupinou požadavků vymezujících požadovanou náplň, rozsah a kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem za účelem řešení změn systému a legislativního souladu systému s předpisovou základnou.

1.6.1 Požadavky na službu legislativního souladu

Požadavky na služby legislativního souladu jsou skupinou požadavků vymezujících požadovanou náplň, rozsah a kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem za účelem zajištění legislativního souladu systému s předpisovou základnou.

Kód požadavku	SLS001
Název	Rozsah plnění služby legislativního souladu
Popis	<p>V rámci služby legislativního souladu dodavatel zajistí odborné služby v souvislosti s identifikací změn v řešení v důsledku budoucích legislativních úprav. V rámci služby dodavatel zajistí:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sledování související legislativy a identifikace nutných změn stávajícího řešení. - Zpracování návrhu řešení pro realizaci změn, včetně jejich ohodnocení a pojmenování součinnosti objednatele. - Realizaci změn v souladu s návrhem řešení.

Kód požadavku	SLS002
Název	Doba poskytování služby legislativního souladu
Popis	<p>Služba legislativního souladu je poskytována na základě identifikace budoucích legislativních změn dodavatelem či na základě požadavků objednatele v rozsahu 20 (slovy: dvaceti) člověkodů měsíčně. Pokud v daném měsíci není rozsah služby čerpán či je čerpán částečně, převádí se nevyčerpaný rozsah se do celkové rezervy rozsahu služby. Z této rezervy může být služba nadále čerpána jednorázově či postupně podle potřeby.</p>

Kód požadavku	SLS003
----------------------	---------------

Název	Kvalita služby legislativního souladu
Popis	<p>Služba legislativního souladu řešení bude dodávána při zachování následujících dílčích kvalitativních požadavků:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Včasnost identifikace legislativních změn s dopadem na provozovaný systém. - Úplnost a kvalita návrhu řešení. - Dodržení nákladů a termínů při realizaci návrhu.

Kód požadavku	SLS004
Název	Hodnocení služby legislativního souladu
Popis	Kvalitativní požadavky služby legislativního souladu řešení budou vyhodnocovány v kontextu předloženého návrhu řešení a v rámci (případného) projektu realizace řešení.

1.6.2 Požadavky na službu analýzy a návrhu

Požadavky na služby analýzy a návrhu jsou skupinou požadavků vymezujících požadovanou náplň, rozsah a kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem za účelem zajištění dalšího rozvoje systému.

Kód požadavku	SZR001
Název	Rozsah plnění služby analýzy a návrhu
Popis	<p>V rámci služby analýzy a návrhu dodavatel zajistí odborné služby v souvislosti s analýzou a návrhem změn systému podle požadavků objednatele. Dodavatel tak zajistí:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zpracování návrhu řešení pro realizaci změn, včetně jejich ohodnocení a pojmenování součinnosti objednatele. - Realizaci změn podle návrhu řešení.

Kód požadavku	SZR002
Název	Doba poskytování služby analýzy a návrhu
Popis	Služba analýzy a návrhu je poskytována na základě požadavků objednatele v rozsahu 20 (slovy: dvaceti) člověkodnů měsíčně. Pokud v daném měsíci není rozsah služby čerpán či je čerpán částečně, převádí se nevyčerpaný rozsah se do celkové rezervy rozsahu služby. Z této rezervy může být služba nadále čerpána jednorázově či postupně podle potřeby.

Kód požadavku	SZR003
Název	Kvalita služby analýzy a návrhu
Popis	<p>Služba analýzy a návrhu bude dodávána při zachování následujících dílčích kvalitativních požadavků:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soulad návrhu řešení s požadavky objednatele. - Úplnost a kvalita návrhu řešení. - Dodržení nákladů a termínů při realizaci změn v souladu s návrhem.

Kód požadavku	SZR004
Název	Hodnocení služby analýzy a návrhu
Popis	Kvalitativní požadavky služby analýzy a návrhu řešení budou vyhodnocovány v kontextu předloženého návrhu řešení a v rámci (případného) projektu realizace řešení.

1.7 Předpokládaná součinnost

Předpokládaná součinnost je souborem požadavků na Zadavatele, které Zadavatel shledává nezbytnými pro poskytování služeb v souvislosti s provozem RESSS na MPSV a řízených organizacích.

Kód požadavku	SSL001
Název	Infrastruktura pro měření a sledování
Popis	Objednatel poskytne infrastrukturu pro nasazení aplikací Dodavatele pro měření odezvy a automatizovaného sledování systémů.

Kód požadavku	SSL002
Název	Rozhraní nadstavbového monitoringu
Popis	Objednatel poskytne zadavateli rozhraní nadstavbového monitoringu pro předávání vybraných údajů z automatizovaného sledování, pokud takový monitoring bude k dispozici.

Kód požadavku	SSL003
Název	ServiceDesk
Popis	Objednatel poskytne Dodavateli systém ServiceDesk pro řízení servisních požadavků a incidentů či poskytne rozhraní k tomuto systému, pokud se Dodavatel rozhodne využívat své řešení.

Kód požadavku	SSL004
Název	Hodnocení
Popis	Objednatel zajistí personální zdroje pro provádění hodnocení dodávaných služeb a jejich akceptaci.

Kód požadavku	SSL005
Název	Zasílání zpráv
Popis	Objednatel poskytne dedikované adresy elektronické pošty pro potřeby zasílání elektronických protokolů o výkonu služeb.

Kód požadavku	SSL006
Název	Vedení evidence činnosti správců

Popis	Zadavatel poskytne Dodavateli nástroj pro vedení evidence činnosti správců.
--------------	---

Kód požadavku	SSL007
Název	Uložení záloh
Popis	Zadavatel poskytne technologické prostředky a služby pro trvalé uložení záloh instancí RESSS vytvářených Dodavatelem. Pro potřeby obnovy a jejího testování bude Zadavatel poskytovat uložené zálohy a nezbytnou součinnost k obnově.

Kód požadavku	SSL008
Název	Údržba dokumentace
Popis	Objednatel poskytne Dodavateli nástroj pro údržbu a správu dokumentace vytvářené v souvislosti s realizací, nasazením, rozvojem, provozem a školením RESSS.

Kód požadavku	SSL009
Název	HelpDesk
Popis	Objednatel poskytne Dodavateli systém HelpDesk pro řízení uživatelských požadavků a incidentů či poskytne rozhraní k tomuto systému, pokud se Dodavatel rozhodne využívat své řešení.

Kód požadavku	SSL010
Název	Školící prostory
Popis	Zadavatel zajistí prostory pro provádění školení.

Kód požadavku	SSL011
Název	Školící učebny
Popis	Školící učebny budou svojí velikostí umožňovat školení nejvýše 40 pracovníků. Každá učebna bude vybavena prezentační technikou. Předpokládaný minimální počet účastníků jednoho běhu školení je 10 osob.

Kód požadavku	SSL012
Název	Termíny školení
Popis	Zadavatel navrhne termínovou listinu školení (vycházející s možností školených osob) a seznámí s ní Dodavatele nejpozději do dvou týdnů před zahájením školení. Dodavatel ji zahrne do celkového plánu školení.

Kód požadavku	SSL013
Název	E-learning

Popis	Zadavatel poskytne pro potřeby elektronického školení systém E-Learning pro nasazení elektronických kurzů vytvořených Dodavatelem.
--------------	--

Kód požadavku	SSL014
Název	Model
Popis	<p>Pro potřeby modelování dodávaného řešení a dokumentaci změn poskytne zadavatel centrální model (pro software SparxSystem Enterprise Architect v minimální edici Corporate Edition) přístupný zabezpečeným způsobem přes síť Internet. Přístup k modelu bude poskytován (v souladu se "Standardem modelování informačních systémů) individuálním pracovníkům řešitele na základě písemné podepsané žádosti.</p> <p>Licence (klientské) aplikace SparxSystem Enterprise Architect nebudou Zadavatelem poskytovány a jsou tak nákladem Dodavatele.</p>

2 Sankce

Vyhodnocení kvality poskytovaných služeb bude součástí pravidelných měsíčních reportů.

Nedodržení požadovaných SLA parametrů bude zpracováno za jednotlivé Služby (viz tabulka níže).

Slevy za nedodržení jednotlivých parametrů se sčítají.

		Slevy					
Dostupnost systému							
Dostupnost pro zaručenou provozní dobu (ZPD)		>99,9%	>99,0%	>97,0%	>95,0%	>90,0%	<90,0%
	Sleva	0%	10%	20%	30%	40%	50%
Služby provozu							
Služby systémového dohledu		Nesplnění kvality sleva 20% z ceny této služby					
Služby systémové kontroly		Nesplnění kvality sleva 20% z ceny této služby					
Služby bezpečnostní kontroly		Nesplnění kvality sleva 20% z ceny této služby					
Služby správy systému		Nesplnění kvality sleva 20% z ceny této služby					
Služby zálohování a obnovy		Nesplnění kvality sleva 20% z ceny této služby					
Služba údržby dokumentace		Nesplnění kvality sleva 20% z ceny této služby					
Služby systémové udržitelnosti		Nesplnění kvality sleva 20% z ceny této služby					
Služby podpory							
Služby podpory koncového uživatele		Požadavek					
Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hodinu		1%					
Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hod nad 4 násobek		2%					
Služby řešení incidentů		Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C	(dle kategorizace v katalogu služeb)		
Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hodinu		2%	1%	0,5%			
Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hod nad 4 násobek		4%	2%	1%			
Sleva za překročení požadované Doby vyřešení za každou započatou hodinu		6%	3%	1%			
Sleva za překročení Doby vyřešení za každou započatou hodinu nad 4 násobek		8%	6%	2%			
Služby školení a vzdělávání							
Služby prezenčního školení		Nesplnění kvality sleva 5% z ceny školení					
Služby e-learning		Nesplnění kvality sleva 5% z ceny služby					
Služby architektury							
Služby odborných konzultací		Nesplnění kvality sleva 20% z ceny této služby					
Služby technické oponentury		Nesplnění kvality sleva 20% z ceny této služby					
Služby údržby modelu řešení		Nesplnění kvality sleva 20% z ceny této služby					
Služby specifického rozvoje							
Služby zajištění legislativního souladu		Nebudou uplatňovány					
Služby realizace změn a analýz problémů		Nebudou uplatňovány					

