

Specifikace požadovaných služeb provozu a rozvoje

Čerpání služeb provozu a rozvoje bude započato po akceptaci nasazeného produktu. Služby provozu jsou poskytovány průběžně a budou placeny měsíčním paušálem. Služby poskytované ad-hoc, zahrnují rozvojové konzultační a školicí práce, budou poskytovány na základě požadavku Objednatele a placeny po schválení akceptačního protokolu.

Seznam zkratk	
BD	Business day
KL	Katalogový list
KPI	Key Performance Indicator - Klíčové ukazatele výkonnosti
MD	Člověkodenní práce
MTBF	Mean Time Between Failures - Střední doba mezi poruchami
MTTF	Mean Time to Failure - Střední doba do selhání
NBD	Next business day - Následující pracovní den
SLA	Service level Agreement - Smlouva o úrovni poskytované služby

Služby provozu a podpory

Služby provozu systému vztahující se k funkčnímu celku AgriGIS bude zajišťovat Dodavatel. Rozsah poskytovaných služeb a jejich parametry budou stanoveny v katalogových listech ve smlouvě s budoucím Dodavatelem.

Požadované provozní parametry (SLA)

KL_GIS_01 – Provoz AgriGIS

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	KL_GIS_01
Název	Provoz AgriGIS
Popis	<p>Tato služba zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none">- Řízení a správu SW komponent, na kterých je AgriGIS založen;- Řízení a správu celého funkčního celku AgriGIS;- Průběžný monitoring AgriGIS:<ul style="list-style-type: none">o Dostupnosti AgriGIS dle KPI_GIS_01 ao Odezvy GIS dle KPI_GIS_02 a KPI_GIS_03;- Garanci:<ul style="list-style-type: none">o Dostupnosti AgriGIS dle KPI_GIS_01 ao Odezvy AgriGIS dle KPI_GIS_02 a KPI_GIS_03. <p>Řízením a správou jsou myšleny zejména, nikoliv však výhradně, následující činnosti zajišťované Poskytovatelem:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Kontrola výkonnosti a performance monitoring, návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu funkčního celku AgriGIS; - Pravidelná (na měsíční bázi) aktualizace projektové/technické, provozní a bezpečnostní dokumentace funkčního celku AgriGIS v návaznosti na změny provozního prostředí, funkcí, služeb a provozních postupů; - Aktualizace konfigurační databáze v rámci Configuration managementu. Aktualizace databáze bude Provozovatel provádět ihned při provedení změny konfigurace prostředí či komponenty funkčního celku AgriGIS tak, aby byla k dispozici vždy aktuální a úplná konfigurační databáze; - Pravidelné prověřování zálohovacího systému (jedenkrát ročně). Testování obnovy AgriGIS a dat a znovuvedení do provozu. Způsob a rozsah prověření zálohovacího systému bude navržen v plánu zálohování. O průběhu musí být zpracována podrobná zpráva – informace o simulované události, popis postupu a úspěšnosti při znovuvedení do provozu, návrh opatření v případě zjištění jakýchkoliv problémů; - Obnova všech služeb, funkčních celků a dat ze záloh v případě mimořádné události; - Monitoring provozního prostředí: <ul style="list-style-type: none"> o Kontrola provozních, bezpečnostních a dalších logů zaznamenávaných systémem AgriGIS (na denní bázi); - Reporting provozu <ul style="list-style-type: none"> o Vedení provozního deníku funkčního celku AgriGIS v elektronické podobě s dálkovým přístupem Objednateli; o Pravidelný měsíční reporting vyhodnocování a dodržování SLA jednotlivých služeb spočívající zejména v: <ol style="list-style-type: none"> I. Zpracovávání zprávy o průběhu běžného provozu obsahující přehled všech v souvislosti s provozem funkčního celku AgriGIS prováděných činností, změn a plnění SLA parametrů za uplynulé období (bude dodáno ve formě protokolu, který bude sloužit pro akceptaci poskytovaných služeb, bude připojen k faktuře za příslušné účtovací období), II. Zpracovávání zprávy o využívání zdrojů provozního prostředí, slabých místech a rezervách; doporučování úprav provozního prostředí pro optimalizaci výkonu infrastruktury, <p>Pravidelný měsíční reporting vyhodnocování a dodržování SLA jednotlivých služeb musí být Objednateli předán nejpozději 10. pracovní den po ukončení měsíce, který je předmětem reportu.</p> <p>Pravidelné měsíční reporty budou zpracovány pro veškeré služby poskytované v průběhu běžného provozu GIS. Pro ostatní fáze životního cyklu provozu GIS je tato povinnost stanovena vždy v rámci popisu příslušné fáze, resp. poskytovaných služeb.</p> <p>Ad-hoc reporting provádění provozních činností dle pokynů MZe.</p> <p>Tato služba nezahrnuje:</p> <p>Řízení a správu HW infrastruktury:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Provoz a správa serverů (fyzických a virtuálních), - Provoz a správa operačních systémů serverů a virtualizačních platforem, - Provoz a správa out-of-band managementu serverů a systému správy identit MZe, - Provoz a správa diskových polí, databázových serverů a databází. - Monitoring a vyhodnocení stavu a dostupnosti HW infrastruktury a virtuálních platforem a systémových serverů poskytnutých Poskytovateli Objednatelům pro provoz funkčního celku. <p>Tyto služby zajišťuje Ministerstvo zemědělství prostřednictvím dodavatele infrastrukturních služeb.</p>
KPI parametry	
Kalendář (hod. x dny)	5x 10h 8:00-18:00 pondělí-pátek
KPI	KPI_GIS_01: Dostupnost AgriGIS => 93 %

	<p>Výpočet dostupnosti: Dostupnost = MTBF / (MTBF + MTTF)</p> <p>MTBF - čas, po který má AgriGIS běžet;</p> <p>MTTF - čas, po který AgriGIS neběží (je nedostupný).</p> <p>SLA parametr se vztahuje na systém jako celek (tj. všechny komponenty AgriGIS). Do SLA se nezapočítávají výpadky AgriGIS způsobené výpadky/nedostupností služeb zajišťovaných Objednatelem (síťové infrastruktury, datových center, napájení, konektivity atd.), pokud je prokazatelně nezavinil Poskytovatel. Pro vyloučení všech pochybností Dostupnost provozního a testovacího prostředí se vyhodnocuje zvlášť.</p>																											
Měřicí nástroj (bod)	<p>Monitorovací – testovací aplikace Poskytovatele (primárně), a</p> <p>Monitorovací – testovací aplikace Objednatele nebo třetí strany (sekundárně) pro porovnání a ověření výsledků vykazovaných při měření Poskytovatelem.</p>																											
Sankce	<p>Sankce jsou aplikovány pouze při omezeních provozu AgriGIS, a to dle níže uvedeného klíče:</p> <p>KPI_GIS_01:</p> <table><tr><th>Dostupnost</th><th>Sankce</th></tr><tr><td>[%]</td><td>% sleva z ceny*</td></tr><tr><td>=>93</td><td>0 %</td></tr><tr><td>90%</td><td>10 %</td></tr><tr><td><90%</td><td>10 % + (90 % - Dostupnost)</td></tr></table> <p>* sleva z ceny je uplatňována na měsíční platbu za provoz systému.</p> <p>KPI_GIS_02 a KPI_GIS_03:</p> <table><tr><th>Typ</th><th>Překročení limitu (násobky)</th><th>Kategorie Vady</th><th>Sankce</th></tr><tr><td rowspan="4">OUR (odezva uživatelského rozhraní) / OWS (odezva webových služeb)</td><td>1-2</td><td>-</td><td>0</td></tr><tr><td>3-5</td><td>C</td><td>1</td></tr><tr><td>6-10</td><td>B</td><td>2</td></tr><tr><td>>10</td><td>A</td><td>5</td></tr></table> <p>* sleva z ceny je uplatňována na měsíční platbu za provoz systému.</p> <p>V případě nutnosti uplatnit slevu z ceny jak za KPI_GIS_1 tak KPI_GIS_2 nebo KPI_GIS_3, se slevy sčítají.</p>	Dostupnost	Sankce	[%]	% sleva z ceny*	=>93	0 %	90%	10 %	<90%	10 % + (90 % - Dostupnost)	Typ	Překročení limitu (násobky)	Kategorie Vady	Sankce	OUR (odezva uživatelského rozhraní) / OWS (odezva webových služeb)	1-2	-	0	3-5	C	1	6-10	B	2	>10	A	5
Dostupnost	Sankce																											
[%]	% sleva z ceny*																											
=>93	0 %																											
90%	10 %																											
<90%	10 % + (90 % - Dostupnost)																											
Typ	Překročení limitu (násobky)	Kategorie Vady	Sankce																									
OUR (odezva uživatelského rozhraní) / OWS (odezva webových služeb)	1-2	-	0																									
	3-5	C	1																									
	6-10	B	2																									
	>10	A	5																									
Způsob měření	Monitorovací – testovací aplikace Poskytovatele bude realizovat minimálně:																											

	<ul style="list-style-type: none"> - Tři end-to-end testovací scénáře ověřující Dostupnost serverových komponent provozního prostředí. - Dva end-to-end testovací scénáře ověřující Odezvu, to jeden pro OUR. - Dva end-to-end testovací scénáře ověřující Odezvu poskytovaných webových služeb AgriGIS. <p>Testovací scénáře zpracuje Poskytovatel a odsouhlasí Objednatel, a to před zahájením poskytování služby dle KL_GIS_01. Testovací scénáře ověřující Dostupnost se budou pravidelně střídát.</p> <p>Pro KPI_GIS_01:</p> <p>Pokud kterýkoliv z dílčích kroků testovacího scénáře zjistí nedostupnost funkčního celku AgriGIS, a to ve dvou po sobě jdoucích průchodech testovacím scénářem, kdy standardní interval jednotlivých testovacích scénářů je max. 5 minut, ale ten může být v případě problémů snížen až na 1 minutu, je stav vyhodnocen jako nedostupnost AgriGIS od doby zahájení prvního testovacího scénáře, který zjistil nedostupnost AgriGIS. Nedostupnost AgriGIS bude automaticky nahlášena do ServiceDesku a o tomto stavu bude okamžitě informován Objednatel (nebo Provozovatel). Nedostupnost AgriGIS delší jak 30 min. je zároveň zařazena do ServiceDesku jako Vada kategorie A. Ukončení nedostupnosti je dáno časem prvního nechybového průchodu testovacího scénáře. I o tomto stavu bude okamžitě informován Objednatel (nebo Provozovatel).</p> <p>Vykazování bude realizováno pomocí měsíčních přehledů o dostupnosti AgriGIS dle KPI_GIS_01 (graf z monitoringu, statistika dostupnosti GIS z monitorovací – testovací aplikace Poskytovatele).</p> <p>Pro KPI_GIS_02 a _03:</p> <p>Pokud kterýkoli z testovacích scénářů, kdy standardní interval jednotlivých testovacích scénářů je opět max. 5 minut, ale může být, v případě problémů, snížen až na 1 minutu, pro odezvy OUR a OWS překročí jejich limitní hodnoty (viz tabulka výše) kontinuálně po dobu delší než 30 min., tzn. vyskytne se zvýšená doba odezvy po dobu minimálně několika průchodů testovacím scénářem po sobě, bude tato událost automatizovaně nahlášena do ServiceDesku jako příslušná Vada – viz tabulka výše. Vykazování bude realizováno pomocí měsíčních přehledů o odezvách AgriGIS dle KPI_GIS_02 a KPI_GIS_03 (tj. statistiky odezev AgriGIS z monitorovací – testovací aplikace Poskytovatele).</p>
Poznámky	<p>Monitorovací – testovací aplikaci Poskytovatel nasadí nejpozději den před akceptací funkčního celku AgriGIS do provozu.</p> <p>Poskytovatel umožní Objednateli bezplatně průběžný monitoring AgriGIS a jeho funkčnosti v reálném čase prostřednictvím dálkového přístupu a monitorovací – testovací aplikace Objednatele nebo třetí strany.</p> <p>Monitorovací – testovací aplikace Objednatele nebo třetí strany se bude chovat obdobně, a bude provádět minimálně stejný monitoring, jak je uvedeno výše ve Způsobu měření, za účelem kontroly a srovnání výsledků s monitoringem Poskytovatele.</p>
Platební podmínky	Součást paušální sazby dle čl. 18 odst. 18.2 Smlouvy.

KL_GIS_02 – Paušální správa aktiv a konfigurací

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	KL_GIS_02
Název	Paušální správa aktiv a konfigurací

Popis	<p>Tato služba zahrnuje především, nikoliv však výlučně, následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dohled a podpora provozu funkčního celku AgriGIS včetně SW platformy v Místě instalace, včetně vyhodnocování událostí a definice postupu při jejich nápravě a eskalace incidentů na službu KL_GIS_04 - Řízení vad (incidentů); - Zajištění technické podpory spočívající v zajištění podpory a údržby licencí SW produktů použitých při realizaci (a následném užití) Díla, a to po celou dobu trvání Smlouvy, tj. nákup a zajištění veškerých služeb, technologií, licencí, maintenance a SW nezbytných k provozu Díla v Místě instalace; - Maintenance je možno dodávat průběžně, pokud to licenční podmínky výrobce/vendoru hardware či software vyžadují/umožňují. Jednotlivé prvky funkčního celku AgriGIS však musí vždy být pod podporou; - Sledování znalostní báze výrobců jednotlivých SW komponent, vyhledávání a implementace vhodných oprav, konfigurace SW, údržba, podpora a aktualizace SW (minoritní i majoritní aktualizace); - Aktivní vyhledávání a identifikace oprav, bezpečnostních záplat, patchů, hotfixů, nebo servicepacků včetně jejich získání/stažení, uložení a instalace; - Uchovávání, verzování a zpřístupnění dokumentace ve správě Poskytovatele, včetně dokumentace jím vytvořené. Poskytovatel zpřístupní dokumentaci dle pokynů Objednatele; - Uchovávání, verzování a zpřístupnění informací o konfiguračních jednotkách ve správě Poskytovatele a jejich konfiguracích. Poskytovatel zpřístupní informace dle pokynů Objednatele; - Plánování, načasování a řízení sestavení, testování a nasazení releasů tak, aby byla maximálně chráněna integrita stávajících služeb; - Implementace nových verzí jednotlivých komponent funkčního celku AgriGIS dodaných a schválených Objednatelem pro všechna prostředí/instance funkčního celku. Nasazení releasu (tj. změnového nebo opravného balíku) může být různě robustní a Poskytovatel musí robustnost nastaveného přístupu uzpůsobit v závislosti na předmětu nasazení (od parametrické změny, po novou verzi použitého produktu). Provádění implementace na všechna prostředí tak, aby byla zachována identická konfigurace testovacího a provozního prostředí. Nasazení na testovací prostředí bude vždy předcházet nasazení na produkční prostředí a bude podléhat schválení Objednatele; - Nasazení veškerých nových verzí, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (vendorů) použitých SW komponent funkčního celku; - Implementace Objednatelem schválených požadavků na změnu konfigurace; - Provedení testování implementované nové verze/aktualizace a ověření souladu se všemi požadovanými vlastnostmi (trvajících i nových) AgriGIS; - Práce na provedení instalace nebo změny SW konfigurace dle Objednatelem schválených požadavků; - Realizace takových úprav, aby příslušné služby AgriGIS byly bezchybně využitelné v předposledních a posledních Verzích podporovaných internetových prohlížečů; - Instalace, aktualizace či rekonfigurace SW i na vyžádání Objednatelem; - Mezi standardní údržbu a podporu (servisní úkony) v GIS rovněž patří zejména: <ul style="list-style-type: none"> o Exporty dat a metadat vedených v SW, které nebudou dostupné Objednateli (nebo administrovatelné Objednatelem) přes aplikační prostředí AgriGIS na jeho vyžádání ve strojově čitelném formátu (např. CSV, JSON atp.); o Zásahy servisního charakteru; o Implementace technických změn vzniklých na komunikačním rozhraní tak, aby nebyla ohrožena stávající funkcionality funkčního celku AgriGIS a jím poskytovaných služeb;
-------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Součinnost se třetími stranami pro zajištění interoperability s aplikacemi a informačními systémy integrovanými se AgriGIS; ○ Zodpovídání technických dotazů souvisejících s využíváním komunikačních rozhraní; ○ Naceňování rozvojových požadavků viz KL_GIS_06 – Rozvoj AgriGIS, správa releasů a nasazení (Velké upgrady) (pokud náročnost zpracování je nižší než 2 MD); <p>- Zpracování Plánů aktualizace (1x ročně) - Poskytovatel je povinen pravidelně, nejméně 1x ročně, pokud nebude dohodnuto jinak, předkládat Objednateli návrh plánu aktualizace (Upgrade/Update) Díla k odsouhlasení. Neurčí-li Objednatel jinak, či ze schváleného plánu aktualizace nevyplyne, zavazuje se Poskytovatel zajišťovat průběžnou aktualizaci Díla tak, aby Dílo řádně fungovalo i po případné změně jakékoli části SW platformy či HW infrastruktury Díla, na které je Dílo postaveno a provozováno.</p> <p>Poskytovatel je povinen hlásit Objednateli všechny plánované zásahy do Díla nebo odstávky Díla související s jeho podporou nebo nasazováním upgradů a updatů do provozu, přičemž k zásahu do Díla nebo odstávce Díla je nutný souhlas Objednatele. Poskytovatel informuje kontaktní osoby Objednatele zejména o odstavení a opětovném zprovoznění Díla, a to v souladu s plánem aktualizace, v případě neplánovaného odstavení Díla informuje bezodkladně, a to těsně před jeho odstavením a znovu zprovozněním.</p> <p>Veškeré zásahy do Díla v rámci Podpory Díla budou prováděny pomocí zvláště k tomuto účelu přiděleného účtu. Poskytovatel nesmí používat administrátorské účty Objednatele pro ladění a zkoušení funkčnosti Díla. Pro účely ladění a zkoušení funkčnosti Díla budou vyhrazeny speciální účty (plán). Testování musí být prováděno v testovacím prostředí odděleném od produkčního prostředí.</p> <p>Poskytovatel ani poddodavatel Poskytovatele nesmí zasahovat do obsahu dat zpracovávaných za pomoci Díla, jakýchkoliv dat Objednatele ani provést zásah, který by ovlivnil či mohl ovlivnit funkcionalitu hardware či jiného software (odlišného od Díla) provozovaného v Místě instalace nebo pracovních stanic uživatelů systému připojených k Dílu prostřednictvím vnitřní sítě/Internetu.</p>
Parametry	
Kalendář (hod. x dny)	10 x 5 PO-PÁ
KPI	KPI_GIS_04: Záznamy v Provozním deníku související se službou KL_GIS_02 (zejména časy konfiguračních, implementačních úkonů a jejich stručný popis) budou vloženy nejpozději do konce následujícího BD.
Měřicí nástroj (bod)	Provozní deník a Měsíční výkaz. Provozní deník je dostupný on-line Objednateli a Poskytovatel do něj zaznamenává úkony související se správou aktiv a konfigurací AgriGIS.
Sankce	Při porušení řádného a průběžného vedení Provozního deníku neodpovídajícího skutečnosti je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč za každý takový případ pro dané Měřicí období. V případě nepředložení Plánu aktualizace (upgrade/update) AgriGIS do 30. 06. daného kalendářního roku či v případě neprovedení profylaxe minimálně jeden krát ročně (nejpozději 31. 12. daného kalendářního roku) je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč za každý takový případ.
Způsob měření	<ul style="list-style-type: none"> - Měsíční výkaz se základní informacemi o úkonech souvisejících se správou aktiv a konfigurací AgriGIS; - Roční zpráva o provedení profylaxe; - Roční plán aktualizace (upgrade/update) AgriGIS.

Poznámky	<p>Součástí služby KL_GIS_02 je i formulace doporučení ohledně preventivního odstraňování úzkých míst nebo změn parametrů (např. na základě prováděné pravidelné profylaxe), eventuálně doporučení použití nových verzí SW a HW s ohledem na vývoj nových produktů. Poskytovatel je povinen pravidelně, nejméně 1x ročně (vždy k 30. 06. daného kalendářního roku, pokud nebude dohodnuto jinak), předkládat Objednateli návrh Plánu aktualizace k odsouhlasení.</p> <p>Povinností Poskytovatele je dále aktualizovat funkční celek AgriGIS. To musí být skutečně nejpozději do 6 měsíců od okamžiku, kdy výrobce SW vydá příslušnou změnu (update/upgrade) ve finální (stabilní) verzi, nebude-li s oprávněnou osobou Objednatele dohodnuto jinak. Poskytovatel nejdříve svůj záměr provést update/upgrade konzultuje s oprávněnou osobou Objednatele. Povinností Poskytovatele je tyto změny sledovat a průběžně o těchto změnách informovat oprávněnou osobu Objednatele. Instalaci bezpečnostního patche / hotfixu / servicepacku Dila provádí Poskytovatel v návaznosti na objevenou kritickou bezpečnostní nebo jinou hrozbu komponenty funkčního celku bezodkladně po vydání tohoto patche / hotfixu / servicepacku výrobcem. Tuto instalaci provede Poskytovatel v co nejkratší lhůtě, např. v termínu nejbližší plánované odstávky.</p> <p>Před aktualizací funkčního celku musí vždy proběhnout ověření kompatibility aktualizovaného prvku s ostatními prvky a s vlastními programovými komponentami AgriGIS na testovacím prostředí. Pokud se v tomto ověření vyskytnou chyby způsobené nekompatibilitou, aktualizace na produkčním prostředí nemůže být provedena a Poskytovatel musí provést v přiměřené době úpravy v AgriGIS tak, aby mohlo být provozováno na aktuální verzi, nebude-li z objektivního důvodu Objednatel tato aktualizace zamítnuta či odložena. Aktualizace nesmí negativně ovlivnit dostupnost či provozní parametry funkčního celku. Testování kompatibility musí být prováděno v testovacím prostředí odděleném od produkčního prostředí. Povinností Poskytovatele je udržívat funkční celek na aktuálních verzích a eliminovat tak bezpečnostní rizika. V případě nemožnosti nasazení bezpečnostního patche je Poskytovatel povinen nasadit workaround, snižující dopad dané zranitelnosti, pokud takový existuje.</p> <p>Náklady spojené s nutnými úpravami AgriGIS z důvodu nasazení nových verzí SW produktů jsou zohledněny v paušální sazbě za službu KL_GIS_02. Úpravy AgriGIS, jejichž předmětem je zajištění kompatibility, jsou považovány za rozvoj AgriGIS.</p> <p>Objednatel si vyhrazuje právo provádět nezávislé penetrační testy. Poskytovatel má povinnost bezodkladně napravit případné výhrady po předání výsledků penetračních testů Objednatel, a to minimálně u bodů s kritickou mírou nebezpečí. Náklady s tímto spojené jsou zohledněny v paušální sazbě za službu KL_GIS_02.</p> <p>Akceptace služby KL_GIS_02 je vyjádřena podpisem Akceptačního protokolu. Návrh Akceptačního protokolu včetně příloh připraví Poskytovatel.</p>
----------	--

KL_GIS_03 – Řízení vad (incidentů)

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	KL_GIS_03
Název	Řízení vad (incidentů)

Popis	<p>Záruční a pozáruční odstraňování vad tří dále vymezených kategorií (incidentů – závad, výpadků, havárií apod.) komponent nebo celého funkčního celku AgriGIS v řádném provozním stavu tak, aby byla dodržována jeho požadovaná dostupnost a bylo minimalizováno riziko ohrožení dodávky služeb, dostupnost a kvalita jeho funkcionalit a dat v něm uložených a spravovaných.</p> <p>Služba Řízení vad (incidentů) zahrnuje především, nikoliv však výlučně, následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Přebírání incidentů od Objednatele (a od uživatelů prostřednictvím Objednatele) či z vlastních monitorovacích nástrojů Poskytovatele a zajištění odpovědi (odezvy) na nahlášenou vadu – incident; - Řešení vad – incidentů (Incident Management) a řešení problémů způsobujících incidenty (Problem Management); - Odstranění vad – incidentů, instalace a implementace softwarových korekcí nebo jiným způsobem obnovení řádného fungování AgriGIS, včetně odstranění chyb v datech, které prokazatelně nastaly v důsledku vzniku či odstraňování příslušné vady – incidentu nebo jsou způsobeny nesprávným fungováním ad hoc rozvojových funkcionalit vytvořených na míru Objednateli v průběhu platnosti Smlouvy. - Poskytování informací o stavu řešení a odstranění vad – incidentů.
Parametry	
Kalendář (hod. x dny)	<p>KPI_GIS_05: 12 x 7 PO-PÁ;</p> <p>KPI_GIS_06: 9 x 5 PO-PÁ</p>
KPI	<p>KPI_GIS_05: Odstranění vady – incidentu (obnovení služby)</p> <p>Vady jsou rozděleny do následujících kategorií podle závažnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kategorie A, znamená nejzávažnější vadu, v jejímž důsledku je funkční celek AgriGIS anebo jakákoliv jeho podstatná část zcela nefunkční, nebo která znemožňuje Objednateli (či uživatelům) užívat Dílo nebo jakoukoli podstatnou část Díla. Kategorie A se použije vždy, pokud nelze v AgriGIS realizovat hlavní (hodnototvorné) procesy (tj. nelze využít služby nebo funkcionality s nimi přímo spojené), a to i v souvislosti s požadovanou Dostupností a Odezvou dle KL_GIS_01; - Kategorie B, znamená částečnou ztrátu funkcionality funkčního celku AgriGIS anebo jinou vadu (viz také Odezvy dle KL_GIS_01), v jejímž důsledku je využití funkčního celku omezeno, avšak částečná ztráta funkcionality může být provizorně (např. s vynaložením většího úsilí či se zvýšenými náklady) nahrazena jinou funkcí funkčního celku (a nejedná se přitom o podstatnou část funkčního celku nebo naopak vadu kosmetického charakteru). - Kategorie C, znamená vadu (viz také Odezvy dle KL_GIS_01), která nebrání nebo má zcela minimální vliv na řádné užívání funkčního celku AgriGIS ze strany Objednatele (či uživatelů). <p>KPI_GIS_06: Odpověď na vadu – incident.</p>
Měřicí nástroj (bod)	ServiceDesk
Sankce	<p>KPI_GIS_05:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kategorie A, za každou započatou hodinu prodlení smluvní pokuta: 5 000,- Kč; - Kategorie B, za každý započatý den prodlení smluvní pokuta: 2 500,- Kč; - Kategorie C, za každý započatý den prodlení smluvní pokuta: 1 000,- Kč; <p>KPI_GIS_06:</p> <p>Smluvní pokuta 500,- Kč za každý případ překročení lhůty pro odpověď na vadu – incident.</p>
Způsob měření	Měsíční výkaz se základní statistikou počtu vad – incidentů v jednotlivých kategoriích a informací o plnění KPI_GIS_05 a KPI_GIS_06 v příslušném kalendářním měsíci. Statistika o všech vadách – incidentech bude obsahovat zejména následující údaje:

	<ul style="list-style-type: none"> - Počet vad – incidentů; - Jednotlivé vady (incidenty) dle kategorie uvádějící jednoznačný identifikátor incidentu; - Limitní a skutečnou lhůtu pro odpověď k dané vadě – incidentu; - Limitní a skutečnou lhůtu pro odstranění vady (obnovení služby) k dané vadě – incidentu. 			
	Kategorie Vady	Lhůta pro odpověď	Lhůta pro odstranění Vady	Perioda průběžných informací
	Kategorie A	1 h	6 h pro provizorní řešení NBD (Next Business Day) pro trvalé odstranění	Průběžně až do trvalého odstranění vady
	Kategorie B	2 h	NBD pro provizorní řešení 2 BD (Business Day) pro trvalé odstranění	Denně až do trvalého odstranění vady
	Kategorie C	4 h	10 BD pro trvalé odstranění, pokud nebude dohodnut jinak	Min. 2x za dobu odstraňování vady
Poznámky	<p>Realizace této služby bude probíhat primárně dálkovým přístupem Poskytovatele. Objednatel je v takové situaci povinen poskytnout maximální součinnost. Incidenty, u nichž bude prokazatelně identifikována příčina na straně Objednatele, uživatele (narušení konektivity, narušení bezpečnosti, neadekvátní zásah administrátora na straně Objednatele apod.) anebo třetích stran (např. výpadek napojených externích systémů/služeb) budou Poskytovatelem vypořádány s příslušnou poznámkou – zdůvodněním. Na takovéto vady (incidenty) se nevztahuje sankce z nedodržení KPI_GIS_05.</p> <p>Vady (incidenty) jsou hlášeny a zaznamenávány oprávněnými osobami Objednatele do ServiceDesku Poskytovatele.</p> <p>Závažnost vady – incidentu sdělí Objednatel Poskytovateli formou zápisu v ServiceDesku. Poskytovatel je oprávněn v rámci stanovených lhůt reagovat na zařazení vady (incidentu) ze strany Objednatele a případně zařazení rozporovat, vždy s uvedením konkrétní argumentace. Výsledná přiřazená kategorie vady (incidentu) vznikne po dohodě obou Smluvních stran. V případě nedosažení shody ohledně kategorizace vady (incidentu) odstraní Poskytovatel závalu dle kategorie určené Objednatelem.</p>			

Ad hoc služby (služby hrazené za odvedené výkony)

Následují katalogové listy pro Ad hoc služby, které jsou hrazeny za odvedené výkony.

Celkový počet člověkodnů (MD) za celou dobu trvání Smlouvy nepřekročí v součtu u služeb „KL_GIS_04 - Konzultace a aplikačně specifické služby“, „KL_GIS_05 – Školení na objednávku“, „KL_GIS_06 - Rozvoj funkčního celku AgriGIS“ 2 500 člověkodnů (MD) za celou dobu trvání Smlouvy.

Jednotlivé katalogové listy mohou obsahovat roční limity či předpokládané čerpání počtu člověkodnů (MD) v jednom kalendářním roce pro danou Službu. Tyto dílčí limity stanoví základní vzájemné relace mezi dotčenými Službami v možném čerpání nasmlouvaných MD, celkově však nesmí být překročen celkový limit 2 500 MD.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	KL_GIS_04
Název	Konzultace a aplikačně specifické služby
Popis	Konzultace a aplikačně specifické služby jsou odborné služby prováděné za účelem poskytnutí odborné pomoci a rady při řešení konkrétního odborného nebo technického problému souvisejícího s poskytováním služeb funkčním celkem AgriGIS. Jedná se například o zajištění datových exportů, poskytnutí odborné podpory Objednateli při specifikaci požadavku na rozvoj, konzultace best-practice řešení pro nasazení nebo realizaci konkrétních rozvojových požadavků, poskytování základních technických i odborných rad a doporučení.
Parametry	
Kalendář (hod. x dny)	Na vyžádání Objednatelem
KPI	<p>KPI_GIS_07: Řádně provedený datový export, uspokojivě zodpovězený dotaz, řádně zpracované stanovisko, řádně zpracovaný výstup atp.</p> <p>Měřeným parametrem je včasnost poskytnutí této Služby dle lhůt k variantám této Služby stanovených níže.</p> <p>Kvalita této Služby je posuzována na základě záznamů ServiceDesku s ohledem na požadovaný výstup vzneseného dotazu a dle níže uvedených lhůt. Telefonické a e-mailové dotazy nejsou primárně hodnoceny z hlediska KPI. V případě opakované nespokojenosti musí oprávněná osoba Objednatele zadat záznam, resp. provést reklamaci v ServiceDesku.</p>
Způsob měření	<p>Realizace Služby „Konzultace“ bude probíhat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefonicky; - V ServiceDesku; - E-mailově; - Prezenčně – návštěva Objednatele nebo Poskytovatele u druhé strany dle dohody. <p>Služba je poskytována formou:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplikačně specifické služby – v termínu stanoveném Objednatelem v požadavku na aplikačně specifické služby, které zahrnují zejména: <ul style="list-style-type: none"> o Poskytování exportů dat, transformace, či kontroly dat na základě požadavků schválených vlastníkem dat; o Pokročilé konfigurace a customizace za role Objednatele; o Detailní analýza požadavků Objednatele; o Součinnost při testování a akceptaci; o Koordinace s ostatními dodavateli a uživateli při nasazování úprav; o Součinnost při testování či nasazování změn souvisejících systémů. - Odpověď na dotaz – U této formy jde o poskytnutí informace na základě dotazu Objednatele. Tento dotaz může být vznesen Objednatelem prostřednictvím ServiceDesku, telefonicky na operátora hot-line, e-mailem na oprávněnou osobu Poskytovatele nebo ústně při návštěvě Poskytovatele. Objednatel požaduje zodpovězení dotazu následující BD (do 17:00) od vznesení dotazu, nebo s delším odstupem dle dohody s Poskytovatelem. - Konzultační výjezd – řešení dotazu si vyžaduje osobní účast zástupce Poskytovatele u Objednatele. Poskytovatel zajistí účast svého pracovníka a zodpovězení dotazů či zajištění konzultace Objednateli do 3 BD od obdržení požadavku Objednatele, nebude-li po vzájemné dohodě stanoveno jinak.

	<ul style="list-style-type: none"> - Závazné vyjádření – U tohoto typu dotazu je Poskytovatelem vypracován písemný dokument, který bere v úvahu i možné jiné dopady vztahující se k problematice funkčního celku AgriGIS. Charakter dotazu – objednávky konzultace – je závazného charakteru. Vyžádání této služby může být provedeno pouze písemnou formou (e-mailem) nebo záznamem v ServiceDesku. Zpracování vyjádření Poskytovatelem proběhne v dohodnutém termínu s Objednatelem. - Nacenní požadavku na změnové řízení – Odpověď na dotaz, jehož předmětem je žádost na nacenní požadavku na rozvoj funkčního celku AgriGIS (pokud náročnost zpracování je větší než 2 MD) - proběhne v dohodnutém termínu s Objednatelem.
Rozsah	Pro potřeby realizace této Služby činí maximální objem prací Poskytovatele dle tohoto KL_GIS_04 maximálně 10 člověkodny (MD) na jeden měsíc. Skutečný objem čerpaných MD potřebných pro realizaci této Služby může být i nižší podle aktuálních potřeb Objednatele. O nevyčerpané MD v daném měsíci se nenavyšuje maximální rozsah MD pro měsíce následující. Nacenní pracnosti je zaznamenáváno v ServiceDesku.
Měřicí nástroj (bod)	ServiceDesk
Sankce	Při porušení KPI_GIS_07 je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý takový případ.
Způsob dokladování	Měsíční výkaz KL_GIS_04 se základní statistikou (počet, typ, strávený čas aj.) realizace této Služby s přehledem plnění KPI_GIS_07. Předmětem statistiky není evidence jednotlivých telefonátů či přehled e-mailů.
Poznámky	Předpokládané využití Služby Objednatelem je průměrně 4 MD/měsíčně.
Platební podmínky	Disponibilní člověkodny (MD) mají charakter nepovinného, volně čerpatelného kreditu. V rámci tohoto KL_GIS_04 budou hrazeny pouze reálně čerpané člověkodny (MD) až do maximálního měsíčního objemu ad hoc MD. V kontextu platnosti celé smlouvy budou hrazeny poskytnuté služby do maximální celkové výše ad hoc rozvojových prostředků.

KL_GIS_05 – Školení na objednávku

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	KL_GIS_05
Název	Školení na objednávku
Popis	Školení na objednávku je Služba prováděná za účelem zabezpečení školicího procesu jednotlivých úrovní/kategorií uživatelů funkčního celku AgriGIS, a to zejména u nových pracovníků či při nasazení nových funkcionalit systému atp. Časová dotace školicího dne činí 8 školicích hodin po 45 minutách a obsah školení bude stanoven v okamžiku objednání služby.
Parametry	
Kalendář (hod. x dny)	Na vyžádání Objednatelem
KPI	<p>KPI_GIS_05: Zajištění proškolení koncových uživatelů nebo administrátorů v rozsahu dle typu školení stanoveného Objednatelem.</p> <p>Měřeným parametrem je poskytnutí této Služby v rozsahu a parametrech stanovených pro daný běh školení Objednatelem.</p>

	Kvalita této Služby je posuzována na základě: Zpětná vazba účastníků školení, která neobsahuje kritické výhrady ze strany více účastníků k podobě či způsobu zajištění příslušného běhu školení, které Objednatel uznal jako objektivní pochybení spočívající na straně Poskytovatele.
Měřicí nástroj (bod)	N/A
Sankce	Při porušení KPI_GIS_08 je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý takový případ.
Způsob dokladování	Provedení Služby bude dokladováno podepsanou prezenční listinou obsahující údaje min. v tomto rozsahu: typ školení, obsah školení, místo a datum školení, délka školení (počet hodin) a podpisy proškolených osob.
Poznámky	Předpokládaná frekvence školení na objednávku jsou 2 běhy školení v průběhu roku. Poskytovatel zajistí pro každý běh školení vlastní dataprojektor. Objednatel zajistí PC a případně další technické prostředky specifikované Poskytovatelem, které jsou nezbytné pro praktickou ukázkou práce s funkčním celkem AgriGIS, případně jeho dílčími komponentami, a to vždy dle počtu proškolených osob a kapacity zasedací místnosti. Poskytovatel dále poskytne všem proškoleným osobám elektronické, případně i tištěné materiály školení (prezentaci). Maximální počet účastníků 1 školení je 15 osob, maximální počet osob využívajících 1 PC s instalovaným SW pro praktickou část školení jsou 2 osoby.
Platební podmínky	Služba má charakter nepovinného, volně čerpateľného paušálu. Cena za školení je hrazena po řádném provedení daného běhu školení.

KL_GIS_06 Rozvoj funkčního celku AgriGIS

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	KL_GIS_06
Název	Rozvoj funkčního celku AgriGIS
Popis	<p>Úpravy a adaptace funkčního celku AgriGIS s cílem zajištění jeho efektivnějšího, plnohodnotného a právně nezávadného využívání (tj. přidávání nových komponent a funkcionalit GIS, úpravy v celkové konfiguraci funkčního celku AgriGIS).</p> <p>V rámci této Služby jsou vykonávány zejména, nikoliv však výlučně, následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analytické práce v rámci realizace schválených změnových požadavků na rekonfiguraci, databázové, programátorské, případně další úpravy funkčního celku; - Upgrady AgriGIS - optimalizace stávajících, rozšiřování a konfigurace nových funkcionalit funkčního celku nebo jeho jednotlivých komponent; - Vývojové a programátorské práce, jejichž cílem je efektivnější, bezpečnější a komplexnější využívání služeb funkčního celku AgriGIS; - Provádění testování ve vývojovém prostředí včetně ověření zachování funkčnosti AgriGIS po nasazení výsledku změnového požadavku; - Zajištění nebo provedení nezbytné zálohy před a po upgrade funkčního celku AgriGIS nebo jeho části před nasazením na produkční prostředí; - Provádění implementace úprav a rozšíření na produkční prostředí; - Aktualizace Dokumentace v návaznosti na realizované úpravy a rozšíření; - Projektové a administrativní práce související s realizací změnových požadavků a změnových řízení (stanovení harmonogramu realizace, tvorba akceptačních scénářů, tvorba zápisů z testování, účast na akceptačním řízení, prezentace výsledků apod.).

Parametry	
Kalendář (hod. x dny)	Na vyžádání Objednatel
KPI	KPI_GIS_06: Provedení změny ve funkcionalitě, úlohách, výstupech, integracích funkčního celku AgriGIS na základě uživatelského požadavku nebo požadavku vyvolaného legislativní změnou, při dodržení termínů dle dohodnutého harmonogramu, viz níže.
Způsob měření	<p>Služba „Rozvoj funkčního celku AgriGIS“ bude poskytována podle požadavků Objednatele. Poskytovatel je povinen sdělit Objednateli nejpozději do 17:00 10. kalendářního dne od obdržení požadavku Objednatele akceptaci požadavku nebo relevantní důvody pro jeho odmítnutí. Zadáání požadavku na změnové řízení zpravidla předchází jeho nacenění a vstupní analýza. Která může ale nemusí být objednána zvlášť přes KL_GIS_04.</p> <p>Tato Služba je poskytována ve třech základních variantách, a to v závislosti na možném dopadu na Objednatele a povolené (akceptovatelné) délce odstávky některé z komponent funkčního celku AgriGIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nízký dopad – U tohoto typu jsou prováděny optimalizace a změny funkčního celku AgriGIS, které nejsou zásadního charakteru. <u>Harmonogram:</u> Provedení změn GIS v dohodnutém termínu s Objednatel. - Střední dopad – U tohoto typu jsou prováděny uživatelské optimalizace a změny zásadnějšího charakteru s větším rizikem funkčního dopadu na úlohy a výstupy GIS a zpravidla delší dobou realizace. Je zde zapotřebí součinnosti Objednatele a může být nutná odstávka GIS. Postup realizace změnového požadavku je pak v souladu s aktivitami uvedenými v KL_GIS_02. Poskytovatel předá oprávněné osobě za MZe písemně informaci, kde uvede popis požadavku, a to včetně stanovení dopadu na AgriGIS a stanoví očekávanou délku odstávky, způsobu a odhadované doby realizace a pracnosti provedení. Popis požadavku Poskytovatel předá Objednateli k odsouhlasení. Objednatel, teprve až akceptuje popis a rozsah řešení požadavku, zadává požadavek na změnové řízení do ServiceDesku, a to již jako položku Služby KL_GIS_06. Vyžádá-li si Objednatel vytvoření testovacích/akceptačních scénářů, Poskytovatel je povinen tyto scénáře vytvořit, a to v dohodnutém termínu, vždy však minimálně 1 BD před prováděním akceptačních testů. <u>Harmonogram:</u> Provedení změn funkčního celku AgriGIS v dohodnutém termínu s Objednatel. - Vysoký dopad – U tohoto typu je postup obdobný jako u typu se středním dopadem. Rozdíl je v tom, že testovací scénáře budou předány nejméně s týdenním předstihem. <u>Harmonogram:</u> Provedení změn funkčního celku AgriGIS v dohodnutém termínu s Objednatel.
Rozsah	Pro potřeby realizace této Služby činí maximální objem prací Poskytovatele dle tohoto KL_GIS_06 maximálně 625 člověkodnů (MD) na jeden rok. Skutečný objem čerpaných MD potřebných pro realizaci této Služby může být i nižší podle aktuálních potřeb Objednatele. Nacenění pracnosti je zaznamenáváno v ServiceDesku.
Měřicí nástroj (bod)	ServiceDesk
Sankce	KPI_GIS_06: V případě neprovedení této Služby dle harmonogramu (viz výše) je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý kalendářní den nad rámec dohodnutého termínu dodání/implementace.

Způsob dokladování	<p>Veškerá komunikace ve věci realizace odsouhlasených požadavků na změnové řízení včetně tvorby akceptačních scénářů je zaznamenáváno v ServiceDesku a Poskytovatel není oprávněn si je dodatečně účtovat denní sazbou, čili je zohledněna v ceně za provedení změnového řízení.</p> <p>Měsíční Výkaz obsahující informace o plnění KL_GIS_06 se základní statistikou realizace Služby „Rozvoj funkčního celku AgriGIS“, počtem čerpaných/nečerpaných/převáděných MD, s přehledem plnění KPI_GIS_06 s rozpadem pracnosti dle jednotlivých objednávek. Zpracování výkazů je součástí maximální celkové ceny Ad hoc služeb dle ustanovení Smlouvy.</p> <p>Implementační práce jsou zaznamenávány do Provozního deníku.</p> <p>Odsouhlasení provedení této Služby provede oprávněná osoba Objednatele, a to prostřednictvím ServiceDesku.</p>
Poznámky	<p>Objednateli je garantována kvalita provedení této Služby, přesně stanovena doba potřebné odstávky s klasifikací změny a časovým odhadem k provedení této změny. U každé změny je Objednateli garantována možnost, způsob a doba návratu do původního stavu.</p> <p>Výsledkem této Služby je dodání, instalace a implementace nových verzí funkčního celku AgriGIS nebo jeho komponenty, případně rozšíření stávajících komponent o doprogramované funkcionality (např. skripty pro zpracování dat nebo custom widgety pro mapové aplikace). Je požadováno, aby změny splňovaly relevantní funkční požadavky odsouhlasené ve změnovém požadavku. Před instalací do produkčního prostředí je Poskytovatel povinen ověřit stabilitu a funkčnost nově vytvořených změn v testovacím prostředí.</p>
Platební podmínky	<p>Disponibilní člověkodny (MD) mají charakter nepovinného, volně čerpatelného kreditu. V rámci tohoto KL budou hrazeny pouze reálně čerpané člověkodny až do maximálního ročního objemu 625 MD.</p> <p>Předmětem fakturace jsou všechny analytické, vývojové, testovací, implementační a dokumentační práce, spojené s realizací změnových řízení za příslušné fakturační období.</p>