

Příloha č. 1 – Technická specifikace

Část 1 - **Specifikace** VZ - Podpora a servis provozu datového skladu

Specifikace informačního systému ve struktuře objednatele.

Informační systém se skládá z interního serveru, který obsahuje jak provozní, tak testovací databáze, jedná se o MS SQL 2022 Standard.

Správa OS není předmětem tohoto smluvního plnění. Správu OS zajišťuje objednatel.

Servisovaný informační systém se skládá z následujících datových tržišť: Školství, Statistika a Metadata. V rámci těchto datových tržišť se servis skládá z:

- Konfigurace ETL procesů (SQL Server, SSIS)
- Nastavení a definice relačních databází a datových modelů (SQL Server)
- Nastavení a definice analytických databází (SQL Server, SSAS)
- Vytvořený reporting (SQL Server, SSRS)

Součástí předmětu plnění jsou i pomocné administrativní nástroje.

Dalšími provozovanými tržišti jsou: Ekonomika, kde je rozvoj zajištěn jiným smluvním vztahem a kde objednatel zajišťuje udržení provozu a případné změny Informačního systému pro toto a případně i jiná tržiště objednatele v budoucnu,

SQL Server Reporting Services

- Vizualizace reportů
- Podporované programové vybavení je vše licencované (je-li licence vyžadována), umístěné na serverech, podléhajících podpoře a servisu.

Zdrojové systémy pro automatické načítání pomocí ETL procesů budou zachovány (jedná se o data z IS GINIS).

Zdrojovými systémy pro ruční vstupy jsou nakopírovaná data do filesystemu a následně zpracovaná ETL procesy

K dispozici bude dokumentace v tomto rozsahu:

- prováděcí projekt
- popis výstupů
- další dokumentace z doby realizace projektu dle dohody

Počet uživatelů informačního systému: Všichni zaměstnanci Krajského úřadu (cca 500).

Předání servisní podpory by mělo proběhnout pomocí předávacího protokolu mezi stávajícím dodavatelem a Pk. Následně budou změněny přístupové účty, budou nastavena nová hesla a tato předána novému dodavateli.

Počty reportů: Řádově nižší stovky reportů.

Část 2 - Vymezení rozsahu a cen servisní podpory

Servisní podpora bude poskytována v dále uvedeném rozsahu pro všechny části informačního systému specifikovaného v části 1 této přílohy.

Článek 1

Technická podpora

1. Průběžné provádění inovace díla a všech jeho jednotlivých technologických částí a příslušného software (dále jen „produkt“), zejména update a legislativního update, upgrade a legislativního upgrade.
2. Pod pojmem update se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. Součástí bodu je i implementace update. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho “legislativním updatem”.
3. Pod pojmem upgrade se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. Součástí povinnosti poskytovatele je i implementace upgrade. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho “legislativním upgradem”.
4. Poskytování update a upgrade produktu, vzniklé legislativními změnami a požadavky objednatele či samostatnou, nevynucenou, inovační činností poskytovatele.
5. Provádění obecných změn produktu v důsledku vývoje HW a SW prostředků.
6. Distribuce bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn.
7. Distribuce nových verzí produktu uživatelům elektronicky; poskytovatel zajistí takovou funkčnost produktu, která umožní jednorázové centrální automatizované provádění instalace nových verzí v rámci infrastruktury objednatele.
8. Distribuce inovovaného produktu za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů.
9. Aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace. Součástí provozní dokumentace je i aktualizovaný a standardizovaný způsob čerpaní dat jinými informačními systémy min. z datových kostek a databází interního serveru.
10. Provádění konfiguračních prací pro všechny části informačního systému na základě požadavků (objednávek) objednatele v rozsahu 36 hodin za rok v místě instalace nebo

prostřednictvím vzdáleného přístupu. Servisní hodiny, které nebudou vyčerpány v daném roce, budou převáděny do dalšího období.

11. Provádění pravidelných profylaktických prohlídek v intervalu 1x za 12 měsíců.

Při profylaktických prohlídkách se jedná o preventivní kontrolu a prohlídku fungování všech komponent datového skladu:

- kontrola správného provádění aktualizací ve všech datových tržištích,
- kontrola využívání kapacit HW/SW datovým skladem s cílem případně upozornit na potřebu posílení kapacit,
- kontrola provádění pravidelného maintenance databází datového skladu
- pročištění logů
- archivace zdrojových dat či jiných provozních dat souvisejících s během datového skladu

12. Poskytování služby Hot-line formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace (funkčnost systému, návrhy rozvoje, vysvětlení důvodů v zobrazení určitých dat, apod.).

Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace a jejich řešení.

Část 3 - Servis

1. Odstraňování vad

- a) Odstranění nahlášené vady a obnovení funkce v původní kvalitě informačního systému nebo výměna vadného zařízení bude provedena v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele.
- b) Proces odstranění nahlášené vady a obnovení funkce probíhat v těchto režimech:
 - **Kategorie vady „vysoká“ nebo „havárie“**, vady zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit bezpečnost informačních systémů a běžný provoz objednatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením. Nejpozději následující pracovní den po nahlášení vady provede dodavatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně dodavatele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 2 pracovních dnů od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně objednatele, dohodne s objednatelem další postup.
 - **Kategorie vady „střední“ nebo „významná závada“**, vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními. Nejpozději následující pracovní den po nahlášení vady provede dodavatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně dodavatele (oprávněná

reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 10 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně objednatele, dohodne s objednatelem další postup.

- **Kategorie vady „nízká“ nebo „chyba“**, vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Nejpozději během dvou pracovních dnů po nahlášení vady provede dodavatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně dodavatele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 20 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně objednatele, dohodne s objednatelem další postup.
- c) Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje objednatel. Nebude-li v hlášení vady uvedena kategorie vady, má se za to, že se jedná o kategorii vady „střední“.
- d) Vyplyne-li z objektivních skutečností potřeba lhůty delší než je stanovena u jednotlivých kategorií vad, lze písemně dohodnout lhůtu delší. Za objektivní skutečnosti lze považovat zásah vyšší moci, chybnou funkci operačních a databázových platforem, časový rozsah potřebných prací jdoucí nad stanovený rámec.
2. Servis a řešení provozních problémů jednotlivých částí informačního systému vzniklých při jejich užití objednatelem.
 3. Servis a řešení provozních problémů vzniklých při užití informačního systému na pracovišti objednatele, včetně úprav struktur dat na základě změn ve struktuře zdrojových dat jejich poskytovatele a slučování ukazatelů, např. zpracování změny struktury výkazů.
 4. Odstranění vady pomocí update nebo upgrade nebo pomocí legislativního upgrade či legislativního upgrade je součástí finanční položky Servis
 5. Nesoulad s platnou legislativou je vždy oprávněná reklamace.
 6. Zjištěná nebo nahlášená bezpečnostní vada je vždy oprávněná reklamace.
 7. Odstranění nahlášené vady a obnovení funkce v původní kvalitě informačního systému, je minimální standard smluvního plnění této smlouvy. Rozvoj spravovaného technického nebo programového vybavení může tento standard funkčně povýšit.

Tabulka 1 - rozsah služeb příslušný jednotlivým částem IS požadovaných v tomto smluvním plnění

Část IS (dolů)/ Služby technické a servisní podpory (vpravo)	Technologický update / upgrade	Legislativní update / upgrade	Bezpečnostní opravy / Patch management	Vedení aktuální dokumentace	Profylaxe	Servis	Hotline / HelpDesk
Datová tržiště Školství, Statistika, Metadata	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Datová tržiště zajištěná jiným smluvním plněním			ANO			ANO	ANO
Databáze MS SQL			ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Ostatní zbývající podporovaný SW		ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Konfigurační změny na žádost objednatele	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO

Část 4 - Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

Specifikace komunikačních metod servisní podpory včetně detailních kontaktů obou stran

1. Veškeré požadavky na servisní zásah poskytovatele uplatňují kontaktní osoby objednatele, uvedené v komunikační matici (bude nedílnou součástí smlouvy), prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
2. Dostupnost kontaktního místa (aplikace HelpDesk/ServiceDesk dodavatele) pro hlášení závad je 7x24x365 s garantovanou dobou odezvy od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory dodavatele.
3. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na technickou podporu a servis v českém jazyce
 - na telefonním čísle (Hot-line): +420 XXX XXX XXX pracovních dnech v době od 07.00 do 17.00 hod.
 - systémem servisní podpory HelpDesk v režimu 7x24x365: <https://xxx.yyy.zz>
4. Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
5. Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk, nebo okamžikem jeho telefonického zadání.
6. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek. V případě podstatné změny požadavku běží dodavateli nová lhůta k jeho vyřešení. V případě nepodstatné změny požadavku není původní lhůta dotčena.
7. Systém servisní podpory musí objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený apod.) a musí objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
8. Systém servisní podpory musí poskytovat objednateli přístup i k databázi uzavřených požadavků a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
9. Systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude dodavatelem poskytována bezplatně minimálně na vyžádání objednatele ve formátu minimálně *.xls* a *.csv.
10. Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit dodavateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy dodavatele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této Smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozím upozornění tento přístup dodavateli ukončit.