



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

DODATEK Č. 6 K PROVÁDĚCÍ SMLOUVĚ Č. 85/2011

mezi

Českou republikou – Ministerstvem vnitra

(Ministerstvo)

a

Fujitsu Technology Solutions s.r.o.

(Dodavatel)

Níže uvedeného dne, měsíce a roku následující smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo vnitra, se sídlem Nad Štolou 3, Praha 7, PSČ: 170 34, IČ: 00007064, za niž jedná Ing. Miroslav Duda, ředitel odboru rozvoje projektů a služeb eGovernment (dále jen „**Ministerstvo**“)

a

Fujitsu Technology Solutions s.r.o., se sídlem V Parku 2336/22, Praha 4, PSČ: 148 00, IČ: 261 15 310, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 71416, jejímž jménem jedná Ing. Radek Sazama a Ing. Jiří Řehák, jednatele (dále jen „**Dodavatel**“)

(Ministerstvo a Dodavatel budou v tomto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy označováni jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavřely tento

DODATEK Č. 6

K PROVÁDĚCÍ SMLOUVĚ Č. 85/2011

[Reg. č.]

(dále jen „**Dodatek č. 6 Prováděcí smlouvy**“)

VZHLEDEM K TOMU, ŽE:

- A) Dne 15. 7. 2011 byla mezi Ministerstvem a Dodavatelem uzavřena Prováděcí smlouva č. 85/2011, ke které na straně Ministerstva přistoupilo Ministerstvo práce a sociálních věcí, se sídlem Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 (dále jen „**Prováděcí smlouva**“);
- B) Smluvní strany se rozhodly upřesnit některá ustanovení Prováděcí smlouvy;

SMLUVNÍ STRANY SE DOHODLY NA NÁSLEDUJÍCÍM:

1. PŘEDMĚT DODATKU Č. 6 PROVÁDĚCÍ SMLOUVY

Předmětem tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy je rozšíření dosavadní Přílohy Prováděcí smlouvy.

Rozšíření Přílohy Prováděcí smlouvy je blíže specifikováno v Příloze tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy.

2. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

2.1. Doba trvání Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy

Tento Dodatek č. 6 Prováděcí smlouvy nabývá účinnosti dnem jeho podpisu Smluvními stranami. Tímto dnem se tento Dodatek č. 6 Prováděcí smlouvy stává nedílnou součástí Prováděcí smlouvy. Všechna ostatní ustanovení Prováděcí smlouvy v tomto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy výslovně nedotčená zůstávají nadále účinná.

2.2. Stejnopisy

Tento Dodatek č. 6 Prováděcí smlouvy je vyhotoven ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis. Dva (2) stejnopisy obdrží Ministerstvo a jeden (1) stejnopis obdrží Dodavatel a jeden (1) obdrží přístupující Subjekt veřejné správy.

2.3. Přílohy

Nedílnou součástí tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy je Příloha Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy – Rozšíření Přílohy Prováděcí smlouvy č. 85/2011.

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy souhlasí, rozumí mu a zavazují se k jeho plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tento Dodatek č. 6 Prováděcí smlouvy byl uzavřen podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísně, zejména tísně finanční.

Česká republika – M

Jméno: Ing. Miroslav Duda
Funkce: ředitel odboru rozvoje projektů
a služeb eGovernment
Datum: 27 -12- 2011
Místo: Praha

Fujitsu Technology Solutions s.r.o.

Fujitsu Technology Solutions s.r.o.

Jméno: Ing. Radek Sazama
Funkce: jednatel
Fujitsu Technology Solutions s.r.o.
Datum:
Místo: Praha

Jméno: Ing. Jiří Řeh
Funkce: jednatel
Fujitsu Technology Solutions s.r.o.
Datum:
Místo: Praha

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Jméno: Bc. Vladimír Šiška, MBA
Funkce: I. náměstek ministra
Datum: 20 -12- 2011
Místo: Praha



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PŘÍLOHA DODATKU Č. 6 PROVÁDĚCÍ SMLOUVY ROZŠÍŘENÍ PŘÍLOHY PROVÁDĚCÍ SMLOUVY Č. 85/2011

A. Obecná ustanovení

Tato příloha Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy blíže specifikuje požadované Služby „Pomoc při implementaci desktopových a serverových aplikací“, uvedené v Příloze č. 2 Rámcové smlouvy Seznam služeb a jejich cen v bodě 2. Doplňkové služby.

Pro účely této Přílohy Prováděcí smlouvy je Subjekt veřejné správy označován jako Objednatel.

Prostřednictvím tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy Ministerstvo zmocňuje Objednatele, aby za Ministerstvo akceptoval a podepisoval všechny Akceptační protokoly/Předávací protokoly/Výkazy práce související s realizací tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy.

Smluvní strany činí nesporným a výslovně souhlasí, že tento Dodatek č. 6 Prováděcí smlouvy je rozšířením platného a účinného Dodatku č. 5 Prováděcí smlouvy a všechna práva a povinnosti Dodavatele a Objednatele uvedená v kapitole A: Obecná ustanovení Dodatku č. 5 Prováděcí smlouvy se vztahují i na Dodatek č. 6 Prováděcí smlouvy.

B. Popis služby

B.1. Služba 6-1: „Poskytování činností provozní podpory aplikačního prostředí aplikací Sociální služby, Zaměstnanost, Zdravotně postižení a Veřejná služba“

B.1.1. Definice služby

Předmětem služby „Poskytování činností provozní podpory aplikačního prostředí aplikací Sociální služby, Zaměstnanost, Zdravotně postižení a Veřejná služba“ je poskytování podpory a pomoci při správě aplikačního prostředí založeného na platformě Microsoft určeného pro běh agendových aplikací Objednatele: Sociální služby, Zaměstnanost, Zdravotně postižení a Veřejná služba.

Poskytování této služby je přímo závislé na poskytování služeb *Služba 5-1: „Poskytování služeb integrační platformy“*, *Služba 5-2: „Poskytování administračních činností“* a *Služba 5-3: „Poskytování služeb Service Desk“*, dle Dodatku č. 5 Prováděcí smlouvy, tzn. že tato služba nemůže být poskytována samostatně bez řádného poskytování služeb *Služba 5-1: „Poskytování služeb integrační platformy“*, *Služba 5-2: „Poskytování administračních činností“* a *Služba 5-3: „Poskytování služeb Service Desk“* dle Dodatku č. 5 Prováděcí smlouvy.

Dodavatelem bude poskytována podpora a pomoc při správě 3 (tří) aplikačních prostředí, a to:

- Integračního;
- Testovacího;
- Produkčního.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Činnosti podpory a pomoci při správě aplikačních prostředí budou poskytovány Dodavatelem za účelem provozu agendových aplikací (dále též „aplikace“) Objednatele:

- **Sociální služby** řešící procesy Objednatele v rozsahu:
 - Řízení o žádosti o PnP;
 - Řízení z moci úřední o PnP;
 - Řízení o žádosti o zvýšení PnP (§12);
 - Čtvrtletní posouzení nároku na zvýšení PnP (§12);
 - Přejít nároku na příspěvek (§16);
 - Evidenční změny (lékaři, pobyty, pečující subjekty);
 - Příspěvek na péči – čerpání;
 - Dotační řízení na podporu poskytování sociálních služeb;
 - Výkaznictví;
 - Registrace subjektů.
- **Zaměstnanost** řešící procesy Objednatele v rozsahu:
 - Rozhodování o podpoře v nezaměstnanosti;
 - Rozhodování o podpoře při rekvalifikaci;
 - Výplata podpory v nezaměstnanosti;
 - Výplata podpory při rekvalifikaci;
 - Kompenzace odstupného, odbytného nebo odchodného;
 - Vyplácení kompenzace;
 - Příspěvek na zapracování;
 - Čerpání příspěvku na zapracování;
 - Překlenovací příspěvek;
 - Čerpání překlenovacího příspěvku;
 - Příspěvek na zřízení SÚPM SVČ;
 - Čerpání příspěvku na zřízení SÚPM SVČ;
 - Příspěvek na zřízení SÚPM zaměstnavatelem;
 - Čerpání příspěvku na zřízení SÚPM zaměstnavatelem;
 - Příspěvek na společensky účelná pracovní místa (SÚPM) – vyhrazené;
 - Čerpání příspěvku na společensky účelná pracovní místa (SÚPM) vyhrazená;
 - Příspěvek na vytvoření pracovních příležitostí v rámci veřejně prospěšných prací;
 - Čerpání příspěvku na vytvoření pracovních příležitostí v rámci veřejně prospěšných prací;
 - Vymezení chráněného pracovního místa – ChPM;
 - Příspěvek na zřízení chráněného pracovního místa – ChPM;
 - Čerpání příspěvku na zřízení chráněného pracovního místa – ChPM;
 - Příspěvek na částečnou úhradu dalších dodatečných nákladů ChPM;
 - Čerpání příspěvku na částečnou úhradu provozních nákladů ChPM;
 - Příspěvek při přechodu na nový podnikatelský program;
 - Čerpání příspěvku na zřízení SÚPM SVČ;
 - Rekvalifikace uchazečů o zaměstnání a zájemců o zaměstnání;
 - Rekvalifikace zaměstnanců;
 - Rekvalifikace zvolená;



evropský
sociální
fond v ČR EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

- Sdílené zprostředkování zaměstnání;
- Investiční pobídky – zpracovatelský průmysl – pracovní místa;
- Investiční pobídky – rámcové programy (TC a strategických služeb);
- Investiční pobídky – zpracovatelský průmysl – rekvalifikace;
- Pracovní rehabilitace;
- Ochrana zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele;
- § 78 - Příspěvek na podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením na chráněném pracovním místě;
- Poradenství;
- Evidence uchazečů o zaměstnání (včetně IAP);
- Evidence zájemců o zaměstnání;
- Evidence volných pracovních míst;
- Finanční sledování;
- Poradenství;
- Evidence uchazečů o zaměstnání;
- Vyúčtování lékařských posudků;
- Evidence zaměstnavatelů;
- Kritéria veřejné služby;
- Platby APZ;
- Insolvence;
- Příspěvek na zřízení CHPM.
- **Zdravotně postižení** řešící procesy Objednatele v rozsahu:
 - Zvláštní pomůcky;
 - Mobilita;
 - Vydání karty;
- **Veřejná služba** řešící proces Objednatele Veřejná služba.

Poskytování činností provozní podpory aplikačního prostředí spočívá v poskytování instalačních činností, vedení dokumentace, pomoci a podpory při dohledu aplikací, správy aplikačního prostředí a zálohování. Instalační činnosti Dodavatele budou vykonávány s jednotlivými vydáními (release) agendových aplikací v Integračním, Testovacím a Produkčním prostředí poskytnutými Dodavatelem Objednatelem. Nasazení release aplikace do Produkčního prostředí přes Integrační a Testovací prostředí je popsáno v kapitole *E.2 Proces instalace aplikací*.

B.1.2. Součinnost

Pro řádné poskytování této služby Objednatel na své náklady a na svou odpovědnost zajistí:

- předání agendových aplikací, která nejsou zatížena jakýmkoliv právy třetích osob (vyjma práva autorského);
- přípravu a uložení release aplikace se všemi náležitostmi dle kapitoly *E.1 Release management* na sdíleném úložišti trvale přístupném Dodavatelem společně s Instalační a konfigurační příručkou a s Provozní příručkou v aktuálních verzích;
- pověření Garanta aplikace, osoby Objednatele odpovědné za řízení životního cyklu aplikace a testování aplikace;



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

- důkladné otestování a řádné převzetí agendových aplikací v Integračním a především Testovacím prostředí;
- opravy chyb v release zjištěných při instalaci nebo testování aplikace, sepsaných a odeslaných Garantovi aplikace za Objednatele;
- předání datového nosiče CD s daty pro Registr ekonomických subjektů (RES) do tří dnů od podpisu tohoto Dodatku a jeho aktualizaci na měsíční bázi;
- předání datového nosiče CD s daty Registru územní identifikace adres a nemovitostí (RUIAN) do tří dnů od podpisu tohoto Dodatku a jeho aktualizaci na měsíční bázi;
- provedení jednorázové migrace dat ze stávajících informačních systémů zejména společnosti OKsystem s.r.o. pro Registr fyzických osob (RFO) do tří dnů od podpisu tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy;
- předání organizační struktury úřadů práce v elektronické podobě za účelem nastavení Organizační struktury a oprávnění (OSO) do tří dnů od podpisu tohoto Dodatku;
- akceptaci veškerých rozhraní Integrační Platformy zejména vůči Jednotnému Výplatnímu Místu (JVM) a Kmenovému Registru Klientů (KRK) do tří dnů od podpisu tohoto Dodatku.

B.1.3. Harmonogram služby

Služba „Poskytování činností provozní podpory aplikačního prostředí aplikací Sociální služby, Zaměstnanost, Zdravotně postižení a Veřejná služba“ bude realizována v následujícím časovém intervalu:

Popis	Předpokládané zahájení služby	Předpokládané ukončení služby
Pilotní provoz služby	1. 1. 2012	31. 12. 2013

B.1.4. Rozsah služby

Po celou dobu poskytování služby Dodavatelem budou vykonávány následující činnosti:

Instalační činnosti:

- instalace a konfigurace aplikace včetně databáze aplikace dle dokumentace (Instalační a konfigurační příručky);
- instalace opravných patchů aplikace;
- pomoc a podpora při spouštění procesů aplikace;
- pomoc a podpora při spouštění služeb na OS Windows (Windows service);
- pomoc a podpora při spouštění aplikace na IIS (Web service).

Vedení dokumentace:

- vedení provozní dokumentace (Provozní deník) pro administrovanou aplikaci:
 - v elektronické podobě;
 - měsíčně zasílaná Objednateli;
 - automatická aktualizace záznamů Service Desk.
- kontrola předávané dokumentace, účast na připomínkovém řízení, oponentura:
 - Instalační a konfigurační příručky;
 - Provozní příručky.

Pomoc a podpora dohledu aplikací dle Provozní příručky aplikace:

- pomoc a podpora při kontrole aplikačních logů a jejich provozní analýza;
- pomoc a podpora při kontrole doby odezvy aplikace;
- pomoc a podpora při kontrole doby odezvy okolních systémů aplikace;
- pomoc a podpora při kontrole doby odezvy od databáze aplikace;
- pomoc a podpora při kontrole logů IIS a jejich provozní analýza oblastí:
 - dostupnosti web serveru uživatelům Objednatele;
 - správnosti volaných verzí aplikací a jejich modulů.

Pomoc a podpora správy:

- pomoc a podpora při správě prostředí aplikace dle Provozní příručky aplikace.

Zálohování:

- pomoc a podpora při zálohování aplikačních logů dle Provozní příručky aplikace.

B.2. Služba 6-2: „Poskytování činností provozní podpory aplikačního prostředí aplikace Hmotná nouze“**B.2.1. Definice služby**

Předmětem služby „Poskytování činností provozní podpory aplikačního prostředí aplikace Hmotná nouze“ je poskytování podpory a pomoci při správě aplikačního prostředí založeného na platformě Microsoft určeného pro běh agendové aplikace Objednatele Hmotná nouze.

Poskytování této služby je přímo závislé na poskytování služeb Služba 5-1: „Poskytování služeb integrační platformy“, Služba 5-2: „Poskytování administračních činností“ a Služba 5-3: „Poskytování služeb Service Desk“, dle Dodatku č. 5 Prováděcí smlouvy, tzn. že tato služba nemůže být poskytována samostatně bez řádného poskytování služeb Služba 5-1: „Poskytování služeb integrační platformy“, Služba 5-2: „Poskytování administračních činností“ a Služba 5-3: „Poskytování služeb Service Desk“ dle Dodatku č. 5 Prováděcí smlouvy.

Dodavatelem bude poskytována podpora a pomoc při správě 3 (tří) aplikačních prostředí, a to:

- Integračního;
- Testovacího;
- Produkčního.

Činnosti podpory a pomoci při správě aplikačních prostředí budou poskytovány za účelem provozu agendové aplikace Objednatele Hmotná nouze.

Hmotná nouze řeší procesy Objednatele v rozsahu:

- Příspěvek při převzetí dítěte - posouzení nároku dávky;
- Žádost o doplatek na bydlení;
- Žádost o příspěvek na bydlení;
- Žádost o okamžitou mimořádnou pomoc;
- Čerpání dávky.



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Poskytování činností provozní podpory aplikačního prostředí spočívá v poskytování instalačních činností, vedení dokumentace, pomoci a podpory: dohledu aplikací, správy aplikačního prostředí a zálohování. Instalační činnosti Dodavatele budou vykonávány s jednotlivými vydáními (release) agendové aplikace Hmotná nouze v Integračním, Testovacím a Produkčním prostředí poskytnutými Dodavatelem Objednatelem. Nasazení release aplikace do Produkčního prostředí přes Integrační a Testovací prostředí je popsáno v kapitole *E.2 Proces instalace aplikací*.

B.2.2. Součinnost

Pro řádné poskytování této služby Objednatel na své náklady a na svou odpovědnost zajistí:

- předání agendové aplikace Hmotná nouze, která není zatížena jakýmkoliv právy třetích osob (vyjma práva autorského);
- přípravu a uložení release aplikace Hmotná nouze se všemi náležitostmi dle kapitoly *E.1 Release management* na sdíleném úložišti trvale přístupném Dodavateli společně s Instalační a konfigurační příručkou a s Provozní příručkou v aktuálních verzích;
- pověření Garanta aplikace Hmotná nouze, osoby Objednatele odpovědné za řízení životního cyklu aplikace a testování aplikace;
- důkladné otestování a řádné převzetí agendové aplikace Hmotná nouze v Integračním a především Testovacím prostředí;
- opravy chyb v release zjištěných při instalaci nebo testování aplikace Hmotná nouze, sepsaných a odeslaných Garantovi aplikace za Objednatele.

B.2.3. Harmonogram služby

Služba „Poskytování činností provozní podpory aplikačního prostředí aplikace Hmotná nouze“ bude realizována v následujícím časovém intervalu:

Popis	Předpokládané zahájení služby	Předpokládané ukončení služby
Pilotní provoz služby	1. 1. 2012	31. 12. 2013

B.2.4. Rozsah služby

Po celou dobu poskytování služby Dodavatelem budou vykonávány následující činnosti:

Instalační činnosti:

- instalace a konfigurace aplikace a včetně databáze aplikace dle dokumentace (Instalační a konfigurační příručky);
- instalace opravných patchů aplikace;
- pomoc a podpora při spouštění procesů aplikace;
- pomoc a podpora při spouštění služeb na OS Windows (Windows service);
- pomoc a podpora při spouštění aplikace na IIS (Web service).

Vedení dokumentace:

- vedení provozní dokumentace (Provozní deník) pro administrovanou aplikaci:
 - v elektronické podobě;
 - měsíčně zasílaná Objednateli;

- automatická aktualizace záznamů Service Desk;
- kontrola předávané dokumentace, účast na připomínkovém řízení, oponentura:
 - Instalační a konfigurační příručky;
 - Provozní příručky.

Pomoc a podpora dohledu aplikací dle Provozní příručky aplikace:

- pomoc a podpora při kontrole aplikačních logů a jejich provozní analýza;
- pomoc a podpora při kontrole doby odezvy aplikace;
- pomoc a podpora při kontrole doby odezvy okolních systémů aplikace;
- pomoc a podpora při kontrole doby odezvy od databáze aplikace;
- pomoc a podpora při kontrole logů IIS a jejich provozní analýza oblastí:
 - dostupnosti web serveru uživatelům Objednatele;
 - správnosti volaných verzí aplikací a jejich modulů.

Pomoc a podpora správy:

- pomoc a podpora při správě prostředí aplikace dle Provozní dokumentace aplikace;
- pomoc a podpora při tvorbě a spouštění údržbových plánů databáze.

Zálohování:

- pomoc a podpora při zálohování aplikačních logů dle Provozní příručky aplikace.

B.3. Služba 6-3: „Konzultační podpora uživatelů agendových systémů“

B.3.1. Definice služby

Předmětem služby „Konzultační podpora uživatelů agendových systémů“ je poskytování konzultačních služeb podpory pro uživatele agendových aplikací Objednatele.

Poskytování této služby je přímo závislé na poskytování služeb *Služba 6-1: „Poskytování činností provozní podpory aplikačního prostředí aplikací Sociální služby, Zaměstnanost, Zdravotně postižení a Veřejná služba“* a *Služba 6-2: „Poskytování činností provozní podpory aplikačního prostředí aplikace Hmotná nouze“* dle tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy, tzn. že tato služba nemůže být poskytována samostatně bez řádného poskytování služby *Služba 6-1: „Poskytování činností provozní podpory aplikačního prostředí aplikací Sociální služby, Zaměstnanost, Zdravotně postižení a Veřejná služba“* a *Služba 6-2: „Poskytování činností provozní podpory aplikačního prostředí aplikace Hmotná nouze“* dle tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy.

Součástí této služby je i zajištění příjmu dotazů uživatelů Objednatele, jejich předání dodavatelům agendových aplikací a zprostředkování jejich odpovědí na dotazy zpět uživatelům Objednatele.

B.3.2. Součinnost

Pro řádné poskytování této služby Objednatel zajistí:

- pro uživatele v resortu Objednatele první úroveň uživatelské podpory. První úroveň uživatelské podpory se rozumí zejména:



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

- filtrace a posouzení požadavků, zda nahlášené požadavky vůbec spadají do kompetence konzultačního řešení Dodavatele;
- posouzení zda požadavky obsahují úplné a relevantní informace a zajištění případného doplnění;
- seskupování duplicitních požadavků;
- poskytování konzultačního řešení uživatelům u požadavků, u kterých je již řešení známé;
- kategorizaci dotazů v předávaném ticketu Dodavatel v systému HelpLine Objednatele uvedením:
 - názvu agendové aplikace a oblasti, jež se dotaz týká;
 - popisu požadavku;
 - identifikace a kontaktů zadavatele požadavku (jméno, příjmení, lokalita, e-mail, telefon);
- seznam dodavatelů aplikací včetně všech kontaktů na jednotlivé řešitele třetí úrovně uživatelské podpory.

B.3.3. Harmonogram služby

Služba „Konzultační podpora uživatelů agendových systémů“ bude realizována v následujícím časovém intervalu:

Popis	Předpokládané zahájení služby	Předpokládané ukončení služby
Pilotní provoz služby	1. 1. 2012	31. 12. 2013

B.3.4. Rozsah služby

Po celou dobu poskytování služby Dodavatelem budou vykonávány následující konzultační činnosti:

- příjem dotazů uživatelů Objednatele prostřednictvím HelpLine Objednatele;
- předání dotazů relevantnímu dodavateli agendové aplikace;
- předání obdržené odpovědi dodavatele agendové aplikace uzavřením ticketu v systému HelpLine Objednatele.

Konzultační podpora bude poskytována pro agendové aplikace Objednatele:

- Hmotná nouze;
- Sociální služby;
- Zaměstnanost;
- Zdravotně postižení;
- Veřejná služba.

Dotazy uživatelů Objednatele budou předávány Dodavatel prostřednictvím stávajícího propojení HelpLine Objednatele a Service Desk Dodavatele. Dodavatel zajistí předání odpovědi relevantního dodavatele agendové aplikace uzavřením ticketu v systému HelpLine Objednatele.

B.4. Služba 6-4: „Konzultační služby“

B.4.1. Definice služby

Předmětem služby „Konzultační služby“ je zajištění kapacit pro konzultační činnosti pro podporu plnění cílů v oblasti zkvalitnění efektivnosti činností uživatelů Objednatele včetně maximálního využití funkčnosti provozovaných aplikací.

B.4.2. Součinnost

Odpovědná osoba Objednatele bude potvrzovat a předávat Dodavateli požadavky na konzultace minimálně v předstihu 3 (tři) pracovních dnů.

B.4.3. Harmonogram služby

Služba „Konzultační služby“ bude realizována v následujících časech:

Popis	Předpokládané zahájení	Předpokládané ukončení
Konzultační služby	1. 1. 2012	31. 12. 2013

B.4.4. Rozsah služby

Služba umožňuje využít kapacity na následující činnosti expertní podpory poskytovaných služeb Dodavatele, zejména:

- v rámci procesu přípravy koncepce a strategie rozvoje resortních systémů;
- při významné změně konceptu poskytovaných služeb;
- v rámci projektů s vazbou na služby poskytované datovými centry Dodavatele;
- při přípravě zadání pro výběrové řízení na agendové aplikace, hodnocení nabídek, výběru nejvhodnější nabídky;
- během vývoje nové agendové aplikace třetí stranou;
- v průběhu testování funkčnosti nové aplikace v prostředí třetí strany;
- při přípravě prostředí datových center pro nasazení nové agendové aplikace – návrh architektury s ohledem na integraci a připravenost systémů;
- pro zajištění testování integrace nové agendové aplikace v rámci Integračního a Testovacího prostředí datových center Dodavatele;
- při implementaci nové aplikace do prostředí datových center Dodavatele;
- při uvádění nové agendové aplikace do provozu;
- před plánovaným ukončením využívání všech služeb v produkčním provozu.

C. Kvalita služeb

C.1. Definice kvality služeb

V případě, že během poskytování služeb vyvstane požadavek Objednatele na změnu poskytování služeb, bude tato skutečnost řešena dle Změnového řízení specifikovaného v kapitole C.7 Změnové řízení tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy.

Služby budou poskytovány v Rutinním provozu Dodavatelem v této kvalitě:

Název služby	Provozní doba služby	Maximální doba všech výpadků služby v kalendářním měsíci (nepenalizovaná)	Servisní okno
Služba 6-1: „Poskytování činností provozní podpory aplikačního prostředí aplikací Sociální služby, Zaměstnanost, Zdravotně postižení a Veřejná služba“	Po-Pá 8-17 (5 x 9)	8 hodin	Po 19:30 – 24:00 Čt 18:00 – 24:00
Služba 6-2: „Poskytování činností provozní podpory aplikačního prostředí aplikace Hmotná nouze“	Po-Pá 8-17 (5 x 9)	8 hodin	Po 19:30 – 24:00 Čt 18:00 – 24:00
Služba 6-3: „Konzultační podpora uživatelů agendových systémů“	Po-Pá 8-17 (5 x 9)	18 hodin	
Služba 6-4: „Konzultační služby“	Po-Pá 7-17 (5 x 10)		

Dostupnost služeb bude sledována a vypočítána ze záznamů systému Service Desk Dodavatele. Služby č. 6-1 a 6-2 tohoto Dodatku jsou dostupné, jsou-li splněny doby zahájení řešení incidentů. Služba č. 6-3 je dostupná, je-li splněna doba zahájení poskytování služby. Výpadky služeb jsou relevantní pouze v provozní době služeb, mimo předem odsouhlasené výpadky služeb Objednatelem a mimo pravidelná servisní okna. V období pravidelných servisních oken probíhá údržba systému, tj. Dodavatelem nejsou řešeny incidenty relevantní služby.

Smluvní strany se dohodly, že pro účely tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy vylučují z aplikace první odstavec čl. 10.2 Náhrada škody Rámcové smlouvy a na základě vzájemné dohody společně stanovují, že s ohledem na ustanovení § 379 ObchZ úhrnná předvídatelná škoda, jež by v souvislosti s tímto Dodatkem č. 6 Prováděcí smlouvy mohla vzniknout, může činit maximálně 100 000 000,- Kč (slovy sto milionů korun českých) a to za celou dobu trvání tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy.



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Pro účely tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy smluvní strany na základě vzájemné dohody společně stanovují, že pokud by prodlení Dodavatele s poskytováním plnění dle tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy vzniklo jako přímý či nepřímý důsledek prodlení s poskytováním služeb: Služba 1: „Poskytování platformy služeb“, Služba 2B: „Administrace portálového řešení“, Služba 2D: „Správa identit“ dle Dodatku č. 1 Prováděcí smlouvy a „Služba 5-1: „Poskytování služeb integrační platformy“, Služba 5-2: „Poskytování administračních činností“ a Služba 5-3: „Poskytování služeb Service Desk“ dle Dodatku č. 5 Prováděcí smlouvy, není Dodavatel v prodlení s poskytováním plnění dle tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy a nevztahují se na takovéto prodlení Dodavatele smluvní pokuty uvedené níže.

Smluvní strany se dále dohodly, že pro účely tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy vyloučí z aplikace první odstavce čl. 10.1 Smluvní pokuty Rámcové smlouvy a na základě vzájemné dohody společně stanovují, že Objednatel je oprávněn požadovat po Dodavateli uhrazení smluvní pokuty ve výši uvedené níže v případě, že bude překročena maximální doba všech výpadků dané služby v Rutinním provozu v příslušném kalendářním měsíci.

Objednatel není oprávněn uplatňovat po Dodavateli uhrazení jakékoliv smluvní pokuty dle tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy v případě, že bude v prodlení s plněním svých povinností dle tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy, které přímo či nepřímo zapříčiní či mohou být důsledkem prodlení na straně Dodavatele.

Smluvní pokuty řádně a oprávněně uplatněné Objednatelům vůči Dodavateli na základě tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy budou realizovány formou slevy z příslušné měsíční ceny služby dle následujících podmínek:

Penalizované překročení maximální doby všech výpadků služby v kalendářním měsíci:

Výše překročení maximální doby všech výpadků služby v kalendářním měsíci	Výše slevy z měsíční ceny služby
0% – 20%	5%
21% - 40%	10%
41% - 60%	15%
61% - 80%	20%
81% – 100%	25%
101% - 120%	30%
121% - 140%	35%
141% - 160%	40%
161% – 180%	45%
181% a více	50%



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUČNOST
www.esfcr.cz

C.2. Služba 6-1: „Poskytování činností provozní podpory aplikačního prostředí aplikací Sociální služby, Zaměstnanost, Zdravotně postižení a Veřejná služba“

Činnosti podpory budou vykonávány v následující kvalitě:

- Výstupem služby je poskytnutá podpora a pomoc při správě aplikačního prostředí (Integrační, Testovací a Produkční);
- Výstupem služby jsou nainstalované release aplikací Sociální služby, Zaměstnanost, Zdravotně postižení a Veřejná služba dle dokumentace release (Instalační a konfigurační příručky). Instalace release je prováděna Dodavatelem pouze na základě požadavku Objednatele zasláného systémem HelpLine Objednatele;
- Při zjištění jakýchkoli nedostatků Release (dokumentace, konfigurace nebo instalačního balíčku) Dodavatel neprodleně uvědomí Objednatele;
- Maximální doby zahájení poskytnutí podpory Dodavatelem jsou následující:
 - 60 minut pro problémy Kategorie I., tj. poruchy, chyby či vady Produkčního aplikačního prostředí, které způsobují úplnou nedostupnost aplikačního prostředí;
 - 120 minut pro problémy Kategorie II., tj. méně závažné poruchy, chyby či vady nebo difference Produkčního aplikačního prostředí, které funkčně nebo kapacitně omezují používání a využívání služeb aplikačního prostředí k účelu, k němuž je určeno;
 - Do konce následujícího pracovního dne (NBD) pro problémy Kategorie III., tj. ostatní chyby či vady nebo difference Integračního, Testovacího a Produkčního aplikačního prostředí, které málo nebo vůbec neomezují používání a využívání služeb aplikačního prostředí k účelu, k němuž je určeno, není však v souladu se správnou funkcí aplikačního prostředí.

C.3. Služba 6-2: „Poskytování činností provozní podpory aplikačního prostředí aplikace Hmotná nouze“

Činnosti podpory budou vykonávány v následující kvalitě:

- Výstupem služby je poskytnutá podpora a pomoc při správě aplikačního prostředí (Integrační, Testovací a Produkční).
- Výstupem služby jsou nainstalované release aplikace Hmotná nouze dle dokumentace release (Instalační a konfigurační příručky). Instalace release je prováděna Dodavatelem pouze na základě požadavku Objednatele zasláného systémem HelpLine Objednatele.
- Při zjištění jakýchkoli nedostatků Release (dokumentace, konfigurace nebo instalačního balíčku) Dodavatel neprodleně uvědomí Objednatele.
- Maximální doby zahájení poskytování podpory Dodavatelem jsou následující:
 - 60 minut pro problémy Kategorie I., tj. poruchy, chyby či vady Produkčního aplikačního prostředí, které způsobují úplnou nedostupnost aplikačního prostředí;

- 120 minut pro problémy Kategorie II., tj. méně závažné poruchy, chyby či vady nebo difference Produkčního aplikačního prostředí, které funkčně nebo kapacitně omezují používání a využívání služeb aplikačního prostředí k účelu, k němuž je určeno;
- Do konce následujícího pracovního dne (NBD) pro problémy Kategorie III., tj. ostatní chyby či vady nebo difference Integračního, Testovacího a Produkčního aplikačního prostředí, které málo nebo vůbec neomezují používání a využívání služeb aplikačního prostředí k účelu, k němuž je určeno, není však v souladu se správnou funkcí aplikačního prostředí.

C.4. Služba 6-3: „Konzultační podpora uživatelů agendových systémů“

Konzultační podpora uživatelů agendových systémů bude vykonávána v následující kvalitě:

- Výstupem služby jsou předané dotazy uživatelů Objednatele dodavateli agendové aplikace uvedenému v ticketu systému HelpLine Objednatele;
- Výstupem služby je předání obdržené odpovědi dodavatele agendové aplikace Objednateli uzavřením ticketu v systému HelpLine Objednatele;
- Maximální doba zahájení poskytování služby je 180 minut.

C.5. Služba 6-4: „Konzultační služby“

Konzultační služby budou vykonávány v následující kvalitě:

- Provozní doba služby: 7:00 – 17:00 hodin (5 x 10), vyjma dnů pracovního klidu a státem uznaných svátků v ČR;
- Dodavatel zajistí fyzickou přítomnost kvalifikované osoby Dodavatele na příslušných konzultacích;
- Dodavatel zajistí písemné výstupy v podobě např. zápisů z konzultací (dle stanovené šablony).

C.6. Vyloučení odpovědnosti Dodavatele:

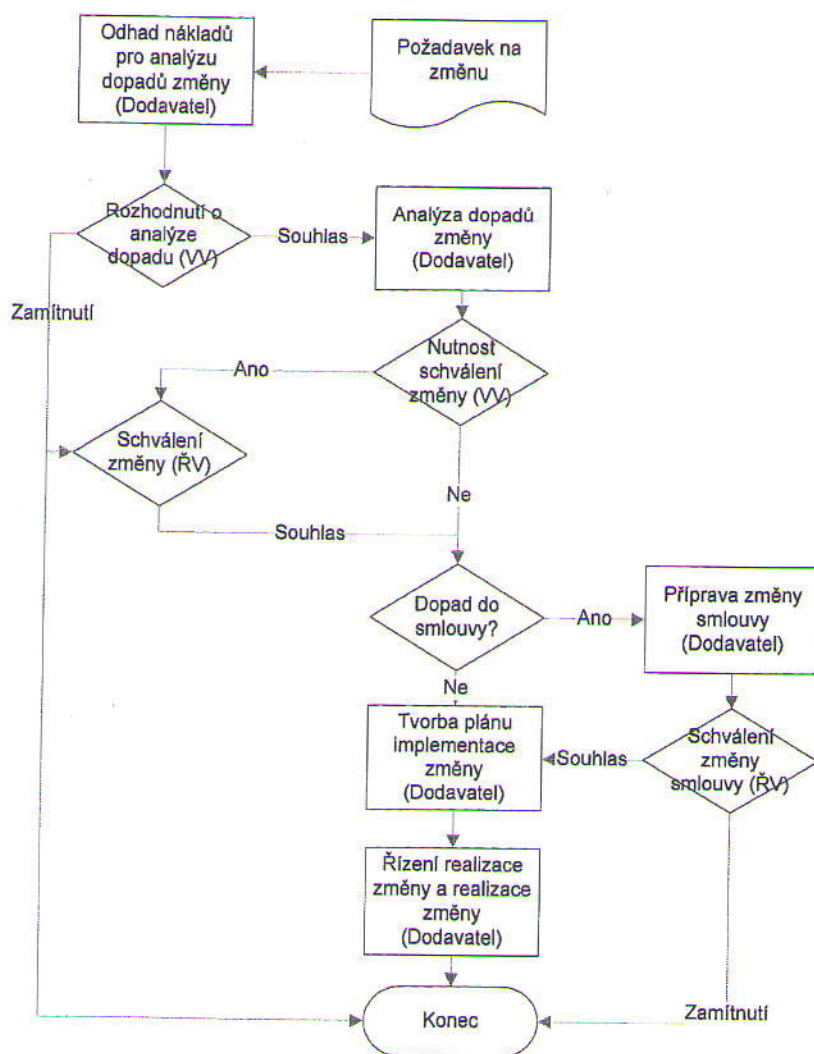
V rámci poskytování všech služeb v rámci tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy Dodavatel neodpovídá zejména (ale nikoli výlučně) za:

- správnost funkcionality aplikace;
- správnost dat v databázích aplikací ani za správnost předávaných dat aplikací okolním systémům Objednatele a okolním systémům třetích stran;
- opravu chyb a změn aplikace;
- opravu zdrojových kódů aplikace, jakožto vytváření instalačních balíčků;
- tvorbu instalačních balíčků, patchů, hotfixů, skriptů ani provádění jakýchkoli změn aplikací Objednatele;
- správnost Instalační a konfigurační příručky, podle které Dodavatel instaluje aplikace;
- správnost Provozní příručky, podle které Dodavatel poskytuje podporu a pomoc při správě aplikačního prostředí;
- poskytování první a třetí úrovně uživatelské podpory;
- vytvoření, vedení ani aktualizaci databáze známých aplikačních chyb.

C.7. Změnové řízení

Změnové řízení definuje postupy nezbytné pro kontrolu změn, k nimž může po dobu poskytování služeb uvedených v tomto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy docházet. Požadavky na změny mohou vznikat jak na straně Objednatele, tak i na straně Dodavatele. Změna může být též vyvolána jako důsledek problému.

Uvedené názvy výborů, týmů a obsazení výborů rolemi Dodavatele a Objednatele vycházejí z popisu organizační struktury řízení uvedené v kapitole E.1.5. *Organizační schéma řízení vztahů při poskytování služeb* Dodatku č. 1 Prováděcí smlouvy.



Obr. 1: Proces změnového řízení v rámci projektu

Cílem procesu řízení změn je stoprocentní kontrola nad požadovanými změnami na úrovni Řídícího výboru. Standardní proceduru Řízení změn popisuje Obr. 1.

Požadavek na změnu bude odevzdán předkladatelem Project Managerovi Dodavatele k odhadu pracnosti a nákladu, které budou nutné na podrobné vyhodnocení Požadavku na změnu.

Požadavek na změnu obsahuje:

- název požadavku;
- jednoznačnou identifikaci požadavku (sekvenční řada čísel);
- popis změny, důvod změny;
- očekávané dopady (funkčnost, termíny, náklady, výkonnost a jiné relevantní informace);
- kontaktní údaje na předkladatele požadavku;
- podpis oprávněné osoby.

Dodavatel zajistí evidenci a revizi dopadu požadované změny, provede analýzu požadavku v úzké součinnosti s jeho předkladatelem a odhadne náklad na podrobné vyhodnocení požadavku (tzv. analýza dopadu). Schválení vytvoření analýzy dopadu podléhá schválení Výkonnému výboru a Řídícímu výboru, který má navíc možnost zamítnout rozhodnutí ze strany Výkonného výboru a vyžádat si u Dodavatele ve spolupráci s Objednatelem vytvoření analýzy dopadu požadované změny.

V případě změn, které podléhají schválení, předloží Project Manager Dodavatele analýzu dopadu ke schválení Řídícímu výboru. Po schválení zajistí Dodavatel provedení analýzy dopadu změny do projektu. Analýza dopadu změny do projektu bude vypracována v součinnosti s relevantními pracovníky Objednatele odpovědnými za oblasti očekávaných dopadů změny, tj. funkčnost, termíny, náklady, výkonnost a případně další, požadavkem dotčené oblasti. Na základě výsledku této analýzy předloží Project Manager Dodavatele ke schválení návrh na realizaci změny Řídícímu výboru.

V případě schválení změny Řídícím výborem, připraví Dodavatel v součinnosti s pracovníky Objednatele návrh změny ve formě dodatku k Prováděcí smlouvě, přičemž taková schválená změna je pro smluvní strany závazná až dnem nabytí účinnosti relevantního dodatku k Prováděcí smlouvě.

Po schválení změny zajistí Dodavatel v součinnosti s pracovníky Objednatele vytvoření plánu implementace změny. Poté následuje vlastní realizace změny, která je monitorována Project Managerem Dodavatele.

O přijetí požadavku na změnu, která nemá za následek změnu rozsahu plnění nebo podmínek Prováděcí smlouvy a jejích dodatků může být rozhodnuto na úrovni Výkonného výboru s tím, že Výkonný výbor bude o této změně informovat Řídící výbor, který je oprávněn v odůvodněných případech tuto změnu odmítnout.

D. Ceny služeb

Ceny služeb specifikovaných v tomto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy budou hrazeny Objednatelem v příslušném kalendářním měsíci měsíčním paušálem ve výši uvedené v tabulce níže. Doba splatnosti Dodavatelem oprávněně vystaveného daňového dokladu – faktury je 30 kalendářních dnů.



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Tabulka č. 1: Cena služeb:

Název služby	Kategorie služby dle Rámcové smlouvy	Cena služby za 1 MD bez DPH	Rozsah prací MD/měsíc	Maximální rozsah prací po dobu trvání tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy
Služba 6-1	Kategorie 4	22 112,- Kč	421	10 104
Služba 6-2	Kategorie 4	22 112,- Kč	229	5 496
Služba 6-3	Kategorie 5	26 528,- Kč	11	264
Služba 6-4	Kategorie 5	26 528,- Kč	Dle skutečného čerpání	210

Smluvní strany se dohodly, že tři (3) měsíce před uplynutím předpokládané doby 24 měsíců poskytování služeb dle tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy, na které jsou garantovány ceny služeb specifikovaných v tomto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy, vstoupí do společného jednání za účelem dohodnutí případného pokračování poskytování služeb na základě tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy, a to až do 31. 12. 2015 či ukončení poskytování služeb na základě tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy ke dni 31. 12. 2013 a dále případných nových cen služeb dle tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy v souvislosti s pokračování trvání tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy až do 31. 12. 2015.

Pokud se Objednatel či Dodavatel písemně nevyzvou nejdéle jeden měsíc před předpokládaným ukončením trvání tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy, tj. nejpozději 30. 11. 2013 k zahájení jednání za účelem dohodnutí případného pokračování poskytování služeb na základě tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy, a to až do 31. 12. 2015 či ukončení poskytování služeb na základě tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy ke dni 31. 12. 2013, smluvní strany shodně konstatují, že se prodlužuje trvání tohoto Dodatku č. 6 Prováděcí smlouvy o dalších 24 kalendářních měsíců, tj. do 31. 12. 2015.

E. Zavádění aplikací do prostředí platformy

Cílem kapitoly E. je popsání procesu zavádění nových verzí aplikací a patchů SW aplikací Objednatele do provozu. Popis Release managementu je rozšířením nezbytných součinností poskytovaných Objednatelem Dodavateli pro řádné poskytování služeb dle tohoto Dodatku Prováděcí smlouvy. Kapitola E.2 popisuje nasazení aplikací v Integračním, Testovacím a Produkčním prostředí a definuje potřebnou dokumentaci. Aktuální proces Release managementu bude vždy uveden v platné verzi oboustranně akceptovaného dokumentu Provozní příručka.

E.1. Release management

Cílem Release managementu je sjednotit označování jednotlivých releasů, verzování, instalační dokumentace a sjednotit procesy instalace jednotlivých releasů a uložení historie releasů. Takto popsany proces je platný pro všechny administrované SW produkty (aplikace) vyvíjené Objednatelem a předávané Dodavateli. Při nedodržení níže uvedených zásad Release Managementu Objednatelem není Dodavatel povinen převzít release ani jej dále posuzovat či instalovat.

E.1.1. Definice pojmů

Pojem	Vysvětlení
Major verze	Číslo verze projektu, obvykle se zvyšuje pouze při kompletním přepracování produktu
Přírůstek	Číslo přírůstku, dle plánu projektu
Patch	Oprava již nainstalovaného přírůstku
Release	Verze produktu určená k instalaci u zákazníka (může být patch nebo přírůstek), otestovaná dodavatelem.
Release management	Proces zpracování požadavků na změny aplikací a způsoby řízení verzí
Produkt	Ve smyslu tohoto dokumentu míněno APV (Aplikační vybavení) včetně dokumentace

E.1.2. Označování verzí produktů

Každý produkt každého projektu musí být označen verzí, tato verze musí být dostupná přes interface (u klientských aplikací přes uživatelský interface). Pravidla release managementu platí pro všechny verze, přírůstky i patche. Verze jsou vytvářeny dle následujícího schématu:

XXX.YYY.ZZZ.BBB

Kde

PRJ	Zkratka produktu
XXX	Major verze
YYY	Přírůstek
ZZZ	Patch
BBB	Build verze – nepodstatná část verze, pro interní použití



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

E.1.3. Označování releaseu

Release je označován verzí daného produktu, dle *E.1.2 Označování verzí produktů* s prefixem zkratky produktu.

PRJ.XXX.YYY.ZZZ.BBB

E.1.4. Obsah a forma releaseu

Všechny releasey jsou dodávány jednotnou formou – instalace je dodávána zapakovaná v souboru zip samostatně pro každou vrstvu s označením releaseu, tedy například: PRJ.001.001.001.as.zip. Tento soubor obsahuje instalační balíček v samostatném adresáři **as**, dále je vytvořen adresář **doc**, který obsahuje dokumentaci release, tj. Instalační a konfigurační příručku, Provozní příručku (tedy každý zip obsahuje adresář daného instalačního balíčku a adresář doc).

Adresář	Obsah
doc	Povinný adresář, obsahuje dokumentaci, obsahuje podadresář testy , kam jsou umístěny dokumenty dle testovací strategie.
as	Adresář pro instalaci aplikační vrstvy (obvykle webové služby, případně dávkové úlohy)

E.1.5. Požadavky na instalační balíčky

Aplikační vrstva platformy .NET - MSI balíček

Předávaný release disponuje vlastnostmi:

- veškeré konfigurační záležitosti musí být uloženy v XML konfiguračním souboru. Před instalací bude dle instalační dokumentace upraven konfigurační soubor instalace a poté spuštěna instalace. Po instalaci nebude třeba již nic konfigurovat;
- jméno použitého konfiguračního souboru je řízeno parametrem CF (např. CF=installConfig.xml);
- konfigurační soubory musí obsahovat komentáře k jednotlivým parametrům, které jasně popisují význam jednotlivých parametrů;
- vždy je možno řídit instalaci parametrem (TARGETDIR=DISK:\PATH), který určuje použitý cílový adresář;
- aplikace jsou instalovány do vlastních adresářů (dle konfigurace), každá aplikace má u sebe vše co pro svou funkci potřebuje (konfigurace v XML souborech, všechny knihovny). Nová verze aplikace se instaluje do stejného adresáře;
- aplikace jsou vždy instalovány pro všechny uživatele systému;
- aplikace jsou vždy instalovány pod administrátorem počítače (běžný uživatel nemá oprávnění cokoliv instalovat);
- PRODUCTCODE se vždy musí s novou verzí změnit;
- každá dokumentace k release musí obsahovat PRODUCTCODE dané verze;



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

- odinstalace je prováděna standardním nástrojem MSIEEXEC s parametrem uninstall a produktovým klíčem PRODUCTCODE;
- preferovaný je upgrade verze před nutností deinstalace původní verze a instalací nové.

E.1.6. Dokumentace

S instalací je dodána následující dokumentace:

- **Dokumentace release**
- **Instalační dokumentace** (Instalační a konfigurační příručka)
- **Administrátorská dokumentace** (Provozní příručka)

Všechny dokumenty také podléhají pravidlům Release managementu, musí tedy být označeny stejně jako dodávaná verze releaseu.

S první verzí a při změně přírůstku je povinné spolu s release zaslat kompletní dokumentaci. U jednotlivých patchů je dokumentace dodávána pouze v případě změny. Pokud dojde pouze ke změně dokumentace je vydáván dodatek k dokumentaci, který je označen stejně jako release a na čtvrtém řádu obsahuje slovo dodatek, v případě že by bylo potřeba vystavit více než jeden dodatek, vytváří se kompletní release. Všechny úpravy v dodatcích dokumentace musí být zahrnuty v následujícím release.

Poznámka: pro vazbu mezi dokumentací a aplikací slouží pouze první 2 řády (tedy major verze a číslo přírůstku (XXX.YYY dle *E.1.2 Označování verzí produktů*)).

Dokumentace release

Příložená instalační dokumentace musí obsahovat dokumentaci potřebnou pro instalaci předávané verze aplikace. V instalační dokumentaci (dále též „Instalační a konfigurační příručka“) musí být popsány jednotlivé instalační kroky. Instalační dokumentace je vytvářena na základě Dodavatelem poskytnuté šablony "prj000_000_001.dot", musí být náležitě naplněny všechna pole a jednotlivé kapitoly:

Pole:

- Název releaseu – obsahuje verzi dle *E.1.2 Označování verzí produktů*;
- Název produktu – název agendové aplikace;
- Připravil – jméno autora dokumentu, tedy zodpovědné osoby za release;
- Dne – datum přípravy release.

Kapitoly:

- **PRODUCTCODE** – product code dodávané verze;
- **Obsah adresářů upgrade** – obsahuje kompletní výpis obsahu jednotlivých adresářů (tedy obsahu archivů s instalacemi například: PRJ.001.001.001.as.msi);
- **Poslední verze jednotlivých vrstev** – tabulka s poslední verzí jednotlivých vrstev – tedy pokud je daná vrstva součástí releaseu je shodná s verzí releaseu, pokud není součástí je zde uvedena verze posledního release, kde daná vrstva byla;



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

- **Kompatibilita jednotlivých vrstev** - U každého release musí být uvedena informace kompatibility uživatelského rozhraní s aplikační vrstvou a aplikační vrstvy s databázovou vrstvou;
- **Postup instalace** – obsahuje kompletní popis instalace, obsahuje tyto podkapitoly;
- **Předpoklady instalace** – kompletní seznam prerekvizit instalace, tedy OS, knihovny, AS, předchozí verze, verze DB apod., tedy vše co může instalaci a běh aplikace ovlivnit;
- **Příprava instalace** – popis předinstalačních kroků (rozbalení archivů, konfigurace parametrů, ...);
- **Instalace aplikace** – popis instalace aplikace;
- **Ověření úspěšnosti instalace** - Popisu jakým způsobem administrátor může ověřit, zda instalace proběhla úspěšně (kontrola logu instalace);
- **Seznam změn** – obsahuje kompletní seznam změn (tedy oprav i rozšíření či, případně odkaz na dokument, který seznam obsahuje);
- **Migrace testovacích dat** - příklad nepovinné kapitoly;
- Dokumentace release obsahuje další volitelné kapitoly, jsou-li potřebné pro kompletní popis release.

E.1.7. Prostředí provozu aplikací

Integrační prostředí Dodavatele

Prostředí určené pro první testy produktu na platformě služeb, release instalují pracovníci provozní podpory Dodavatele, pokud je potřeba za asistence pracovníků Objednatele. Objednateli a jím pověřeným vývojovým pracovníkům je umožněno testování aplikace přidělením role pro spuštění aplikace s oprávněním „tester“. Integrační prostředí je především určeno pro ověření provozuschopnosti aplikace v prostředí platformy a schopnost komunikace aplikace s JDZ a okolními systémy.

Testovací prostředí Dodavatele

Prostředí určené pro Beta testy produktu, release instalují pracovníci provozní podpory Dodavatele. Testovací prostředí je určeno pro ověření správné funkcionality Release pověřeným pracovníkem Objednatele, Garantem aplikace.

Produkční prostředí

Prostředí pro produkční provoz aplikace, instaluje administrátor Produkčního prostředí Dodavatele.

E.1.8. Uložení releasů u Dodavatele

Předané releasy jsou uloženy v jednotném trvale přístupném sdíleném datovém úložišti releasů, kde jsou uloženy ve struktuře: jméno produktu/verze produktu.



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

E.2. Proces instalace aplikací

E.2.1. Instalace do Integračního prostředí

Žádost o instalaci nové aplikace do Integračního prostředí

Dodavatel zahájí instalační úkony nové verze aplikace nebo opravných balíčků aplikace (dále uvedeno souhrnně jako „Instalační balíček“) do Integračního prostředí na základě nové žádosti zaslané pověřenou osobou Objednatele, Garantem aplikace, prostřednictvím stávajícího napojení HelpLine Objednatele na Service Desk Dodavatele (ticket Service Desku). Žádost o instalaci do Integračního prostředí bude autorizována Manažerem služeb MPSV dle kapitoly E.1.5. Dodatku č. 1 Prováděcí smlouvy. Garant aplikace uvede v žádosti tyto povinné údaje:

- název aplikace, které se žádost týká;
- verzi release aplikace;
- cestu na sdílené datové úložiště, kde je Objednatelem Instalační balíček zveřejněn;
- cílové prostředí, v tomto případě bude uvedeno „Integrační prostředí“;
- jméno, e-mailovou adresu a telefonní kontakt na Garanta aplikace (osoba pověřená Objednatelem za řízení životního cyklu aplikace).

Dodavatel ověří formální správnost žádosti a obsah Instalačního balíčku. Objednatel bez zbytečného odkladu zamítne Objednateli žádost o instalaci v případě, kdy požadovaná aplikace není administrovaná Dodavatelem nebo Instalační balíček nesplňuje standardy Release managementu uvedené v kapitole E.1 *Release management* tohoto Dodatku č. 6.

Instalace aplikace do Integračního prostředí

Dodavatel provede instalaci aplikace do Integračního prostředí a ověří dostupnost rozhraní okolních systémů. Veškeré instalační i kontrolní činnosti budou prováděny v rozsahu a pořadí uvedeném v Instalační a konfigurační příručce daného Instalačního balíčku. V případě zjištění jakýchkoliv vad odpoví Dodavatel na Žádost o instalaci v systému Service Desk a zároveň zašle elektronickou formou specifikaci zjištěných vad Garantovi aplikace uvedenému v Žádosti o instalaci. Tím je ticket v systému Service Desk Dodavatele uzavřen a nový bude otevřen po odstranění vad Objednatelem.

V případě úspěšně provedené instalace Instalačního balíčku do Integračního prostředí uzavře Dodavatel ticket v Service Desku s popisem „Aplikace je připravena pro spuštění v Integračním prostředí“.

Odstranění vad

Na základě specifikace zjištěných vad provede Objednatel odstranění vad. Opravený Instalační balíček bude instalován Dodavatelem do Integračního prostředí na základě nové podané žádosti na Service Desk Dodavatele a dle postupu uvedeného v této kapitole.

Testování aplikace v Integračním prostředí

Na základě uzavření žádosti o instalaci do Integračního prostředí bez zjištěných vad, provede Objednatel spuštění aplikace. V případě úspěšného spuštění aplikace zahájí vývojoví pracovníci Objednatele testování aplikace. Objednatel ověří v Integračním prostředí:



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

- funkčnost aplikace (správnost business logiky, správnost čtení a zápisu dat do databáze), dále též Funkční testy;
- integrační vazby aplikace (správnost komunikace s okolními systémy, správnost předávaných dat okolním systémům), dále též Integrační testy.

Průběh a výsledky testování Objednatel zaznamená a v elektronické podobě zveřejní na sdíleném datovém úložišti.

Jsou-li testy aplikace úspěšné, Garant aplikace požádá v systému Service Desk Dodavatele o instalaci do Testovacího prostředí.

V případě neúspěšných testů provede Objednatel odstranění zjištěných vad. Opravený Instalační balíček bude instalován Dodavatelem na základě nově podané žádosti na Service Desk Dodavatele a dle postupu uvedeného v této kapitole.

E.2.2. Instalace do Testovacího prostředí

Žádost o instalaci nové aplikace do Testovacího prostředí

Dodavatel zahájí instalační úkony Instalačního balíčku do Testovacího prostředí na základě nově vytvořené žádosti pověřenou osobou Objednatele, Garantem aplikace, v systému Service Desk Dodavatele (ticket Service Desku). Objednatel uvede v žádosti tyto povinné údaje:

- název aplikace, které se žádost týká;
- verzi release aplikace;
- cílové prostředí, v tomto případě bude uvedeno „Testovací prostředí“;
- cestu na sdílené datové úložiště, kde je Objednatelem zveřejněna dokumentace o úspěšném provedení testů aplikace;
- jméno, e-mailovou adresu a telefonní kontakt na Garanta aplikace (osoba pověřená Objednatelem za řízení životního cyklu aplikace).

Dodavatel ověří formální správnost žádosti a přítomnost daného release v Integračním prostředí. Dodavatel bez zbytečného odkladu zamítne Objednateli žádost o instalaci v případě, kdy požadovaná aplikace není administrovaná Dodavatelem nebo Instalační balíček nebyl úspěšně nainstalován, spuštěn v Integračním prostředí dle kapitoly *E.2.1 Instalace do Integračního prostředí* a ověřen Funkčními a Integračními testy.

Instalace aplikace do Testovacího prostředí

Dodavatel provede instalaci aplikace do Testovacího prostředí a ověří dostupnost rozhraní okolních systémů. Veškeré instalační i kontrolní činnosti budou prováděny v rozsahu a pořadí uvedeném v Instalační a konfigurační příručce daného Instalačního balíčku. V případě zjištění jakýchkoliv vad odpoví Dodavatel na Žádost o instalaci v systému Service Desk a zároveň zašle elektronickou formou specifikaci zjištěných vad Garantovi aplikace uvedenému v Žádosti o instalaci. Tím je ticket v systému Service Desk Dodavatele uzavřen a nový bude otevřen po odstranění vad Objednatelem.

V případě úspěšně provedené instalace Instalačního balíčku do Testovacího prostředí uzavře Dodavatel ticket v service desku s popisem „Aplikace je připravena pro spuštění v Testovacím prostředí“.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Odstranění vad

Na základě specifikace zjištěných vad provede Objednatel odstranění vad. Opravený Instalační balíček bude instalován Dodavatelem do Integračního prostředí na základě nově podané žádosti na Service Desk Dodavatele dle kapitoly *E.2.1 Instalace do Integračního prostředí*.

Testování aplikace v Testovacím prostředí

Na základě uzavření žádosti o instalaci do Testovacího prostředí bez zjištěných vad, provede Objednatel spuštění aplikace. V případě úspěšného spuštění aplikace zahájí pověřená osoba Objednatele, Garant aplikace, testování aplikace. Objednatel ověří v Testovacím prostředí:

- funkčnost aplikace (správnost business logiky, správnost čtení a zápisu dat do databáze), dále též Funkční testy;
- integrační vazby aplikace (správnost komunikace s okolními systémy, správnost předávaných dat okolním systémům), dále též Integrační testy;
- vhodnou architekturu aplikace provedením Zátěžových testů. V Testovacím prostředí bude Objednatelem simulován předpokládaný počet koncových uživatelů aplikace v Produkčním prostředí. Zátěžové testy budou prováděny v případě instalování nových verzí aplikací (případně jejich modulů), nebo dojde-li k výrazné změně prostředí, počtu uživatelů nebo způsobu práce s aplikací.

Průběh a výsledky testování Objednatel zaznamená a v elektronické podobě zveřejní na sdíleném datovém úložišti.

Jsou-li testy aplikace úspěšné, Garant aplikace požádá v systému Service Desk Dodavatele o instalaci do Produkčního prostředí. Žádost o instalaci do Produkčního prostředí může být zaslána nejdříve druhý pracovní den následující po úspěšné instalaci Instalačního balíčku do Testovacího prostředí.

V případě neúspěšných testů provede Objednatel odstranění zjištěných vad. Opravený Instalační balíček bude instalován do Integračního prostředí na základě nově podané žádosti na Service Desk Dodavatele dle kapitoly *E.2.1 Instalace do Integračního prostředí*.

E.2.3. Instalace do Produkčního prostředí

Žádost o instalaci nové aplikace do Produkčního prostředí

Dodavatel zahájí instalační úkony Instalačního balíčku do Produkčního prostředí na základě nově vytvořené žádosti Garantem aplikace v systému Service Desk Dodavatele (ticket Service Desku). Žádost o instalaci do Produkčního prostředí bude autorizována Manažerem služeb MPSV dle kapitoly E.1.5. Dodatku č. 1 Prováděcí smlouvy. Objednatel uvede v žádosti tyto povinné údaje:

- název aplikace, které se žádost týká;
- verzi release aplikace;
- cílové prostředí, v tomto případě bude uvedeno „Provozní prostředí“;
- cestu na sdílené datové úložiště, kde je Objednatelem zveřejněna dokumentace o úspěšném provedení testů aplikace;



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

- jméno, e-mailovou adresu a telefonní kontakt na Garanta aplikace (osoba pověřená Objednatelům za řízení životního cyklu aplikace).

Dodavatel ověří formální správnost žádosti a přítomnost daného release v Testovacím prostředí. Dodavatel bez zbytečného odkladu zamítne Objednateli žádost o instalaci v případě, kdy požadovaná aplikace není administrovaná Dodavatelem nebo Instalační balíček nebyl úspěšně nainstalován, spuštěn v Testovacím prostředí dle kapitoly č. *E.2.2 Instalace do Testovacího prostředí* a ověřen Funkčními, Integračními a Zátěžovými testy.

Instalace aplikace do Produkčního prostředí

Dodavatel provede instalaci aplikace do Produkčního prostředí a ověří dostupnost rozhraní okolních systémů. Veškeré instalační i kontrolní činnosti budou prováděny v rozsahu a pořadí uvedeném v Instalační a konfigurační příručce daného Instalačního balíčku. V případě zjištění jakýchkoliv vad odpoví Dodavatel na Žádost o instalaci v systému Service Desk a zároveň zašle elektronickou formou specifikaci zjištěných vad Garantovi aplikace uvedenému v Žádosti o instalaci. Tím je ticket v systému Service Desk Dodavatele uzavřen a nový bude otevřen po odstranění vad Objednatelům.

V případě úspěšně provedené instalace Instalačního balíčku do Produkčního prostředí uzavře Dodavatel ticket v service desku s popisem „Aplikace je připravena pro spuštění v Produkčním prostředí“ a proběhne zahájení administrativních činností Dodavatelem.

Odstranění vad

Na základě specifikace zjištěných vad provede Objednatel odstranění vad. Opravený Instalační balíček bude instalován Dodavatelem do Integračního prostředí na základě nově podané žádosti na Service Desk Dodavatele dle kapitoly *E.2.1 Instalace do Integračního prostředí*.