

Technické parametry / podmínky provozu díla

I.

Současné řešení IT aplikace

Požadavky na webový prohlížeč: Aplikace je optimalizována pro použití v prohlížečích Internet Explorer verze 10 a vyšší, Mozilla Firefox a Chrome vždy v posledních 2 verzích, v nichž je pro daný server povoleno využití javascriptu, cookies a pop-up ("vyskakovacích") oken.

Technologie:

- Databáze: Oracle 11.2.0.2.0 v kódování AL16UTF16
- Aplikace:
 - Správcovské agendy: VERSO
 - Uživatelské agendy: PHP
 - Tiskové výstupy: BIRT

II.

Požadavky dle veřejné zakázky „Rozšíření aplikace k řízení, správě, financování a kontrole Základní sítě sociálních služeb“

1) IT aplikace ARSFaK musí splňovat minimálně tyto podmínky a standardy:

a) Webová aplikace musí splňovat všechny zákonné normy a standardy. Pro Internet se jimi rozumí zvláště:

- Vyhláška č. 64/2008 Sb., o formě uveřejňování informací souvisejících s výkonem veřejné správy prostřednictvím webových stránek pro osoby se zdravotním postižením (vyhláška o přístupnosti)
- ISVS 005/02.01 (<http://www.isvs.cz/>)
- XHTML 1.x strict (<http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-strict.dtd>) minimálně nebo v případě zachování zpětné kompatibility HTML 5
- CSS 2.1 (<http://www.w3.org/TR/CSS21/>) minimálně, v případě zachování zpětné kompatibility CSS 3
- WCAG 2.0, min. úroveň AA
- Metodika Blind Friendly Web 2.3 (<http://blindfriendly.cz/metodiky>)

b) Webová Aplikace musí být optimalizována pro běžně používané internetové prohlížeče. Minimální verze prohlížečů pro provoz beze ztráty funkčnosti, využívající maximální velikosti rozlišení na zobrazovacích zařízeních (monitor, tablet, mobilní telefon... tzn. responzivní zobrazení) a se zachováním zpětné kompatibility verzí jsou:

- MS Internet Explorer v poslední verzi (min. IE 9); Microsoft Edge
- Google Chrome;
- Mozilla FireFox;

c) Krátké doby odezvy. Aplikace bude nastavena tak, aby celková doba načítání jakékoliv stránky včetně veškerého obsahu byla pod 5s. Měří se doba načtení na klientské straně. Ověření doby načítání bude probíhat na vybraných klientských počítačích a dle nástrojů www.webpagetest.org, Google Webmaster Tools, Google Analytics.

2) Webová aplikace Katalog sociálních služeb / sociálních jevů (dále Katalog) musí splňovat minimálně tyto podmínky a standardy:

a) Webová aplikace musí splňovat všechny zákonné normy a standardy. Pro Internet se jimi rozumí zvláště:

- XHTML 1.x strict (<http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-strict.dtd>) minimálně nebo v případě zachování zpětné kompatibility HTML 5
- CSS 2.1 (<http://www.w3.org/TR/CSS21/>) minimálně, v případě zachování zpětné kompatibility CSS 3
- WCAG 2.0, min. úroveň AA
- Metodika Blind Friendly Web 2.3 (<http://blindfriendly.cz/metodiky>)
- Základní SEO (sémantika, friendly url, apod.)

b) Katalog musí být optimalizován pro běžně používané internetové prohlížeče. Minimální verze prohlížečů pro provoz beze ztráty funkčnosti, využívající maximální velikosti rozlišení na zobrazovacích zařízeních (monitor, tablet, ... tzn. responzivní zobrazení) a se zachováním zpětné kompatibility verzí jsou:

- MS Internet Explorer (min. IE 9); Microsoft Edge
- Google Chrome;
- Mozilla FireFox;
- Opera;
- Safari;

v případě veřejně přístupného Katalogu pak i mobilní prohlížeče:

- Opera Mini;
- Opera Mobile;
- Android Browser (Chrome);
- Internet Explorer Mobile (i Microsoft Edge);
- Safari pro Ipad a Iphone.

c) Krátké doby odezvy. Aplikace bude nastavena tak, aby celková doba načítání jakékoliv stránky včetně veškerého obsahu byla pod 3s. Měří se doba načtení na klientské straně. Ověření doby načítání bude probíhat na vybraných klientských počítačích a dle nástrojů www.webpagetest.org, Google Webmaster Tools, Google Analytics.

3) Mobilní aplikace

Obsah Mobilní aplikace by měl odpovídat Katalogu. Poskytovatelé sociálních služeb by zde měli mít možnost vyhledat sociální službu dle různých parametrů (vývoj aplikace bude probíhat ve spolupráci dodavatele a Libereckého kraje, dále také souvislost s bodem 2 – Katalog.

V horní části obrazovky budou dále umístěna tlačítka Nastavení a Notifikace.

Po rozkliknutí jednoho z hlavních tlačítek (členění bude vyplývat z vývoje aplikace, např. a) dle věku, b) dle cílové skupiny, c) dle životních situací, d) dle místa (vazba na vyhledávání v mapách; vazba na „působnost“ služeb dle Akčního plánu na příslušný rok – vazba na ARSFaK)) bude uživatel přesměrován do příslušného modulu, tedy vybrané sekce.

Data pro aplikaci se aktualizují při jejím otevření, resp. při otevření konkrétního modulu. Není potřeba stahovat data na pozadí. Tím dojde k úspoře energie a dat. Aplikace si bude pamatovat naposledy získaná data, která použije k zobrazení v případě, že:

- nejsou k dispozici novější data,
- není možné získat data ať už kvůli ztrátě signálu, datového připojení nebo
- nedostupnosti serveru,
- probíhá požadavek na získání aktuálních dat a ještě nebyl dokončen a
- tedy nemohou být zobrazena aktuálnější data.

Uživatel je informován o probíhajícím požadavku.

V případě úspěšného dokončení jsou zobrazeny nové informace, jinak je uživatel notifikován o skutečnosti, že nová data k dispozici nejsou a data, která vidí, nemusí být aktuální. V případě, že je aplikace stále otevřena se data aktualizují v pravidelných intervalech v závislosti na modulu.

Instalace bude vždy kompletní včetně všech modulů

Mobilní aplikace bude pokrývat území Libereckého kraje, a to i v mapových podkladech. ZOOM bude nastaven základně na úroveň Libereckého kraje s dalším členěním na ORP, obce s POU a obce v náhledu katastrální jednotky. Grafické zpracování bodů na mapě vč. mapového zobrazení apod. bude na dodavateli.

Mobilní aplikace bude umožňovat přesměrování na mapové portály s možností navigace.

III. Společné parametry

a) Antivirová a antispamová ochrana

Celý systém bude opatřen vhodným antivirovým a antispamovým zabezpečením.

b) Ostré a testovací / školící prostředí

Dodavatel zajistí vytvoření a provoz ostrého a testovacího prostředí Aplikace a Katalogu na prostředcích Dodavatele. Zadavatel obdrží přístupy do tohoto prostředí, aby v něm mohl pracovat. Dodavatel se zavazuje udržovat ostré i testovací prostředí v provozu, provádět pravidelný monitoring ve vztahu k funkčnosti (kontrola logů, bezpečností update, kontrola zdrojů – místo na discích, dostatek paměti, udržování řešení v souladu s platnou legislativou) a v případě možných problémů nastavit nápravná opatření, popř. není-li možné nastavit nápravná opatření na straně dodavatele informovat o této skutečnosti zadavatele.

c) Zálohy

Dodavatel bude zajišťovat správu dat, jejich pravidelné zálohování (denní zálohy po dobu 14 za sebou jdoucích kalendářních dnů) a měsíční zálohy (vždy stav ke konci kalendářního měsíce) uchovávat 12 měsíců na prostředcích dodavatele. Zálohovaná data budou objednateli předávána v elektronické podobě vždy s koncem kalendářní pololetí, a to tak, aby s nimi mohlo být dále pracováno min. ve formátu MS Excel. Dodavatel současně zajistí metodickou podporu při zajišťování provozu.

d) Pokud dodavatel použije software třetích stran, je povinen zajistit dodržení autorských práv a vypořádat veškeré případné závazky plynoucí z užití takového software v rámci plnění tohoto díla.

e) Zadavatel obdrží kompletní provozní dokumentaci k provozovanému ostrému a testovacímu prostředí. Tuto dokumentaci bude průběžně aktualizovat dle provedených změn.

IV.

Řízení úrovně služeb

Podpora systému zpřesněná níže uvedenými Katalogovými listy Služby (SLA).

AKM-01 Servis – podpora při nefunkčnosti systému

01-01 Řešení incidentů a závad v průběhu realizace díla

01-02 Odstranění vad

AKM-02 Uživatelská podpora

02-01 Podpora koncových uživatelů

02-02 Podpora administrátora

02-03 Zpracování a aktualizace dokumentace

AKM-03 Školení

03-01 Základní školení uživatelů

03-02 Školení nových funkcionalit

03-03 Školení administrátorů – pracovníci KULK

AKM-04 Podpora při provozování a údržbě (servisu) aplikace ARSFaK, Katalogu a Mobilní aplikace

04-01 Zpracování a úpravy dat – požadavky objednatele

04-02 Řešení bezpečnostních incidentů

04-03 Zajištění a optimalizace aplikace, operačních systémů a databází (vyhodnocování logů)

04-04 Vedení provozních deníků a záznamů o závadách, haváriích a bezpečnostních incidentech

Katalogový list Služby AKM-01-01			
Identifikace předmětu zakázky	AKM-01		
Název Služby	Servis - podpora při nefunkčnosti systému		
Služba v rámci záruky	ANO - servis v rámci záruční lhůty (48 měsíců od účinnosti Smlouvy)		
Identifikace činnosti	AKM-01-01		
Název činnosti	Řešení incidentů a závad v průběhu realizace díla		
Definice činnosti			
Způsob dokladování	<p>Řešení incidentů a závad ode dne předání díla až do uplynutí 4 let po nabytí účinnosti smlouvy:</p> <ul style="list-style-type: none">- vztahuje se na celé dílo dle smlouvy vč. příloh, včetně produktů třetích stran, které byly využity při realizaci díla;- incident = takový stav systému, který komplikuje běžný provoz a užívání systému (nefunkčnost systému, komplikace při užívání díla uživateli), který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v této smlouvě nebo v dokumentaci systému;závada = chyba systému znemožňující jeho užívání;- incidenty a závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti;- incidenty a závady jsou hlášeny prostřednictvím Helpdesku/Service Desku;- povinné náležitosti nahlášení události v Helpdesku/Service Desku:<ul style="list-style-type: none">a) kód nahlášené události (obsahující pořadové číslo)b) datum a čas nahlášení,c) datum a čas akceptace k řešení dodavatelem,d) název / předmět události,e) kategorie nahlášené události,f) popis nahlášené události,g) stav události (založený, akceptovaný k řešení, řešený, akceptace řešení, vyřešený, vrácený k řešení),h) termín vyřešení nahlášené události,i) datum a čas vyřešení,j) počet člověkohodin,- Helpdesk/Service Desk bude umožňovat export seznamu řešených nahlášených událostí (ve formátu MS Excel nebo csv) vč. náležitostí dle písm. a), b), c), d), e), g), h), i), j)- Helpdesk/Service Desk bude umožňovat vkládání příloh ve formátech MS Office a PDF, případně dalších;- Helpdesk/Service Desk bude přístupný 24 hodin denně, o plánovaných odstávkách bude provozovatel Helpdesku / Service Desku informovat minimálně 24 hodin předem a musí být mimo termín uvedený v položce "Rozsah poskytování Služby".		
Parametry činnosti			
Rozsah poskytování Služby	8 hodin, 5 pracovních dní v týdnu, od 8:00 - 16:00		
Lhůta pro obnovení Služby	Dle kategorie nahlášené události. Doba reakce se počítá od okamžiku nahlášení události na Helpdesku / Service Desku. Za odstranění se považuje stav obnovení funkčnosti systému a úplné vyřešení a uvedení do funkčního stavu.		
	Dle jednotlivých položek hlášených v Helpdesku/ Service Desku.		
	Kategorie incidentu/závady	Doba reakce dodavatele	Doba odstranění a akceptace
	Vysoká	2 hodiny	4 hodiny
	Střední	2 hodiny	24 hodin
Nízká	2 hodiny	4 pracovní dny	

Katalogový list Služby AKM-01-01	
Měřicí bod	Helpdesk/Service Desk
Objem poskytované Služby	Dle jednotlivých položek hlášených závad v Helpdesku/Service Desku.
Doplňující informace	
Platební podmínky	bez nároku na peněžní plnění
Smluvní pokuta	250 Kč za každou započatou hodinu prodlení s reakcí dodavatele a jednotlivý incident/závalu
	500 Kč za každou započatou hodinu prodlení s odstraněním incidentu/závady a jednotlivý incident/závalu
Platnost karty	4 roky po nabytí účinnosti smlouvy
Způsob dokladování	Helpdesk/Service Desk

Katalogový list Služby AKM-01-02			
Identifikace předmětu zakázky	AKM-01		
Název Služby	Servis - podpora při nefunkčnosti systému		
Služba v rámci záruky	/		
Identifikace činnosti	AKM-01-02		
Název činnosti	Odstranění vad		
Definice činnosti			
Popis činnosti	Vada = takový stav díla, který neodpovídá požadavkům dle zadávací dokumentace. Zjistí-li zadavatel po převzetí a akceptaci, že dílo trpí vadami, postupuje se následovně: 1. zadavatel nahlásí a popíše vadu v Helpdesk/Service Desk; 2. další postup činnosti - analogicky jako v AKM-01-01;		
Parametry činnosti			
Rozsah poskytování Služby	Záruka na dílo v trvání 4 roků od podpisu Smlouvy.		
Lhůta pro odstranění vady	-		
	Kategorie vady	Doba reakce dodavatele	Doba odstranění a akceptace
	Nahlášení v Helpdesku/Service Desku	2 hodiny	nejpozději do 7 pracovních dnů
Měřicí bod	Helpdesk/Service Desk		
Objem poskytované Služby	Dle jednotlivých položek hlášených vad v Helpdesku/Service Desku.		
Doplňující informace			
Platební podmínky	bez nároku na peněžní plnění		
Smluvní pokuta	250 Kč za každou započatou hodinu prodlení s reakcí dodavatele a jednotlivou vadu		
	0,5 % z ceny za dílo včetně DPH podle čl. VII. odst. 1 Smlouvy za každý započatý den prodlení a jednotlivou vadu		
Platnost karty	48 měsíců po nabytí účinnosti Smlouvy		
Způsob dokladování	Helpdesk/Service Desk		

Katalogový list Služby AKM-02-01	
Identifikace předmětu zakázky	AKM-02
Název Služby	Uživatelská podpora

Katalogový list Služby AKM-02-01			
Služba v rámci záruky	ANO - servis v rámci záruční lhůty (48 měsíců od účinnosti Smlouvy)		
Identifikace činnosti	AKM-02-01		
Název činnosti	Podpora koncových uživatelů		
Definice činnosti			
Popis činnosti	<p>Pro koncové uživatele bude zpřístupněna telefonní linka - "hot-line", která bude v provozu dle položky "Rozsah poskytování Služby".</p> <p>Bude zpřístupněna jednoduchá a logicky odvoditelná e-mailová adresa, na které budou přijímány požadavky koncových uživatelů.</p> <p>Všechny požadavky (z linky hot-line i z uvedené e-mailové adresy) budou dodavatelem zaznamenány maximálně do 1 hodiny od nahlášení do aplikace Helpdesk/Service Desk s poznámkou na zdroj (hot-line nebo e-mail). Součástí tohoto incidentu musí být i e-mailová zpráva dožadujícímu se uživateli o vyřešení požadavku. Ostatní náležitosti incidentu v Helpdesku/Service Desku jsou shodné jako u karty AKM-01-01.</p> <p>Podpora koncových uživatelů je rozdělena na:</p>		
	<p>a) technická podpora</p> <p>- konzultace při závadách a modifikacích na HW a SW klientských stanic, které mají vliv na správnou funkci aplikace ARSFaK / Katalogu / Mobilní aplikace,</p>		
	<p>b) metodická podpora</p> <p>- dotazy a náměty týkající se práce s aplikací,</p> <p>- konzultace postupů při používání aplikace ARSFaK / Katalogu / Mobilní aplikace</p>		
Parametry činnosti			
Rozsah poskytování Služby	8 hodin, 5 pracovních dní v týdnu, od 8:00 - 16:00		
Lhůta pro obnovení Služby	Dle kategorie podpory. Doba reakce se počítá od okamžiku zapsáním požadavku na Helpdesku/Service Desku. Za vyřízení požadavku se považuje úplné vyřešení požadavku vč. informování uživatele (e-mail musí být součástí incidentu v Helpdesku /Service Desku), který se požadavku dožadoval.		
	Kategorie podpory	Doba reakce dodavatele	Doba vyřešení požadavku
	technická podpora	1 hodina	8 hodin
	metodická podpora	1 hodina	24 hodin
Měřicí bod	Helpdesk/Service Desk		
Objem poskytované Služby	Dle jednotlivých položek hlášených požadavků v Helpdesku /Service Desku.		
Doplňující informace			
Platební podmínky	bez nároku na peněžní plnění		
Smluvní pokuta	100 Kč za každou započatou hodinu prodlení s reakcí dodavatele a jednotlivý požadavek		
	200 Kč za každou započatou hodinu prodlení s vyřešením požadavku a jednotlivý požadavek		
Platnost karty	48 měsíců po nabytí účinnosti Smlouvy		
Způsob dokladování	Helpdesk /Service Desk		

Katalogový list Služby AKM-02-02			
Identifikace předmětu zakázky	AKM-02		
Název Služby	Uživatelská podpora		
Služba v rámci záruky	ANO - servis v rámci záruční lhůty (48 měsíců od účinnosti Smlouvy)		
Identifikace činnosti	AKM-02-02		
Název činnosti	Podpora administrátora		
Definice činnosti			
Popis činnosti	Podpora pracovníků KULK - v uživatelské roli "administrátor". Činnosti jsou řešeny jako incidenty / závady v aplikaci Helpdesk/Service Desk - analogicky jako na kartě AKM-01-01. Podpora administrátora je rozdělena na:		
	a) technická podpora - konzultace postupů při nastavení aplikace ARSFaK z pohledu administrátora aplikace, - konzultace postupů při zpracování a výměně dat s externími informačními systémy, - konzultace při řešení chyb a havárií aplikace ARSFaK, - konzultace postupů při závadách a modifikacích na HW a SW klientských stanic, - konzultace při řešení dalších technických situací výše neuvedených.		
	b) metodická podpora - dotazy a náměty týkající se metodického nastavení aplikační části aplikace ARSFaK, - konzultace a nastavení postupů při používání aplikace ARSFaK, Katalogu a Mobilní aplikace - konzultace při řešení dalších metodických situací výše neuvedených.		
Parametry činnosti			
Rozsah poskytování Služby	8 hodin, 5 pracovních dní v týdnu, od 8:00 - 16:00		
Lhůta pro obnovení Služby	Dle kategorie podpory. Doba reakce se počítá od okamžiku zaevidování požadavku na Helpdesku / Service Desku. Za vyřízení požadavku se považuje úplné vyřešení požadavku vč. informování uživatele (e-mail musí být součástí incidentu v Helpdesku /Service Desku), který se požadavku dožadoval.		
	Dle jednotlivých požadavků hlášených v Helpdesku/Service Desku.	Doba reakce dodavatele	Doba vyřešení požadavku
	technická podpora	1 hodina	8 hodin
	metodická podpora	1 hodina	24 hodin
Měřicí bod	Helpdesk/Service Desk		
Objem poskytované Služby	Dle jednotlivých položek hlášených požadavků v Helpdesku/Service Desku.		
Doplňující informace			
Platební podmínky	bez nároku na peněžní plnění		
Smluvní pokuta	200 Kč za každou započatou hodinu prodlení s reakcí dodavatele a jednotlivý požadavek		
	400 Kč za každou započatou hodinu prodlení s vyřešením požadavku a jednotlivý požadavek		

Katalogový list Služby AKM-02-02	
Platnost karty	4 roky po nabytí účinnosti Smlouvy
Způsob dokladování	Helpdesk/Service Desk

Katalogový list Služby AKM-02-03	
Identifikace předmětu zakázky	AKM-02
Název Služby	Uživatelská podpora
Služba v rámci záruky	ANO - servis v rámci záruční lhůty (48 měsíců od účinnosti Smlouvy)
Identifikace činnosti	AKM-02-03
Název činnosti	Zpracování a aktualizace dokumentace
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zpracování a aktualizace dokumentace:
	a) uživatelské příručky k aplikační části aplikace ARSFaK / Katalogu / Mobilní aplikaci - zpracování jednotlivých postupů v aplikaci ARSFaK / Katalogu / Mobilní aplikace s ohledem na jednotlivé činnosti, - popis jednotlivých kroků v souladu s aktuálním workflow, - popis poslední aktualizace - změn proti předchozí verzi aplikace ARSFaK / Katalogu / Mobilní aplikace.
	b) administrátorské příručky k aplikační části aplikace ARSFaK / Katalogu / Mobilní aplikace - nastavení jednotlivých postupů v aplikaci ARSFaK / Katalogu / Mobilní aplikace s ohledem na jednotlivé činnosti, - popis jednotlivých kroků v souladu s nastavováním aktuálních workflow, - popis poslední aktualizace - změn proti předchozí verzi aplikace ARSFaK / Katalogu / Mobilní aplikaci.
	c) uživatelské příručky (návod k použití pro koncové uživatele - laiky) pro Katalog / Mobilní aplikaci - postup pro práci v daném systému - stručný popis pro koncové uživatele (bude dostupný v prostředí Katalogu i Mobilní aplikace)
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	Základní dokumentace bude předložena před ukončením každé etapy II. - V. Dokumentace při každé aktualizaci budou zpracovávány průběžně. Dále pak musí být zabezpečeno aby:
	a) aktuální uživatelské příručky k aplikační části aplikace ARSFaK / Katalogu i Mobilní aplikace musí být vždy součástí aplikace, ze které je přístupná pro všechny uživatele,
	b) aktuální administrátorská příručka musí být vždy součástí aplikace, ale je přístupná pouze příslušným uživatelským rolím.
Lhůta pro realizaci Služby	Veškeré příručky a postupy musí být schváleny zadavatelem a musí být aktualizovány vždy před instalací aktualizované verze aplikace ARSFaK / Katalogu i Mobilní aplikace, infrastruktury nebo komunikačního rozhraní. Schválené dokumentace musí být zpřístupněné vždy nejpozději v den, kdy budou aktualizované verze aplikace ARSFaK / Katalogu i Mobilní aplikace, infrastruktury nebo komunikačního rozhraní nainstalovány.

Měřicí bod	aplikace
Objem poskytované Služby	dle jednotlivých aktualizací aplikací
Doplňující informace	
Platební podmínky	bez nároku na peněžní plnění
Smluvní pokuta	1.000 Kč za každý započatý den prodlení a jednotlivý dokument
Platnost karty	48 měsíců po nabytí účinnosti smlouvy
Způsob dokladování	Společné souborové úložiště / aplikace ARSFAK / katalog / mobilní aplikace, event. Helpdesk/Service Desk

Katalogový list Služby AKM-03-01	
Identifikace předmětu zakázky	AKM-03
Název Služby	Školení
Služba v rámci záruky	ANO - servis v rámci záruční lhůty (48 měsíců od účinnosti Smlouvy)
Identifikace činnosti	AKM-03-01
Název činnosti	Základní školení uživatelů
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Služba zahrnuje provádění základního školení (základní školení po ukončení a akceptaci všech etap dle přílohy č. 5 ZD) v dohodnutém objemu dle požadavků zadavatele:</p> <p>Školení proběhne v prostorách zadavatele a v termínech, které zadavatel předem odsouhlasí. Zadavatel předem připraví počet a seznam účastníků jednotlivých bloků školení. Školení musí obsahovat mimo teoretických ukázek i minimálně dva praktické příklady. Dodavatel do 15 dnů od ukončení školení zašle zadavateli:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) své zhodnocení průběhu školení, b) prezentaci s podpisy účastníků školení, c) prezentaci obsahu školení ve formátu MS Excel, ppt nebo PDF, d) analýzu anketních lístků účastníků školení, <p>Dodavatel je povinen z každého bloku školení zajistit minimálně 75 % anonymních anketních lístků, kde jednotliví účastníci školení zhodnotí:</p> <ul style="list-style-type: none"> - obsah podávaných informací, - předávané materiály, - srozumitelnost přednášeného tématu, - celkový přínos školení pro daného účastníka - případně další...
	<p>1. školení pro pracovníky KULK:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pro všechny uživatelské úrovně, - v rozsahu celkem 4 hodiny,
	<p>2. školení pro poskytovatele sociálních služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 školících bloků po 3 hodinách, - podrobné vysvětlení metodiky a popis vkládaných dat pro zajištění co největší validity a reliability vkládaných údajů a práci s nimi,

Katalogový list Služby AKM-03-01	
	3. školení pro zástupce samospráv ÚSC: - zadavatele sociálních služeb - 3 školící bloky po 3 hodinách,
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	ad 1. 1 školící blok / á 4 hodiny ad 2. 6 školících bloků / á 3 hodiny ad 3. 3 školící bloky / á 3 hodiny
Měřicí bod	Helpdesk/Service Desk
Objem poskytované Služby	Výpis z Helpdesk/Service Desk
Doplňující informace	
Platební podmínky	bez nároku na peněžní plnění
Smluvní pokuta	0,5 % z ceny za dílo včetně DPH podle čl. VII. odst. 1 smlouvy za každý započatý den prodlení a jednotlivé školení
Platnost karty	4 roky po nabytí účinnosti Smlouvy
Způsob dokladování	Helpdesk/Service Desk

Katalogový list Služby AKM-03-02	
Identifikace předmětu zakázky	AKM-03
Název Služby	Školení
Služba v rámci záruky	ANO - servis v rámci záruční lhůty (48 měsíců od účinnosti smlouvy)
Identifikace činnosti	AKM-03-02
Název činnosti	Školení nových funkcionalit
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Služba zahrnuje provádění školení nových funkcionalit, které musí být provedeno maximálně do 30 kalendářních dní od převzetí etapy III., IV. a V a to v dohodnutém objemu dle požadavků zadavatele:</p> <p>Školení proběhne v prostorách zadavatele a v termínech, které zadavatel předem odsouhlasí. Zadavatel předem připraví počet a seznam účastníků jednotlivých bloků školení. Dodavatel do 15 dnů od ukončení školení zašle zadavateli:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) své zhodnocení průběhu školení, b) prezentaci s podpisy účastníků školení, c) prezentaci obsahu školení ve formátu MS Excel, ppt nebo PDF, d) analýzu anketních lístků účastníků školení, <p>Dodavatel je povinen z každého bloku školení zajistit minimálně 75 % anonymních anketních lístků, kde jednotliví účastníci školení zhodnotí:</p> <ul style="list-style-type: none"> - obsah podávaných informací, - předávané materiály, - srozumitelnost přednášeného tématu, - celkový přínos školení pro daného účastníka - případně další... <p>Školení musí obsahovat mimo teoretických ukázek i minimálně dva praktické příklady.</p>
	1. školení pro pracovníky KULK: - pro všechny uživatelské úrovně, - v rozsahu celkem 16 hodin (tzn. 4 hodiny / á etapa II. - V.)

Katalogový list Služby AKM-03-02	
	2. školení pro poskytovatele sociálních služeb: - po ukončení III. etapy - 4 školící bloky po 2 hodinách, - po ukončení IV. etapy - 4 školící bloky po 2 hodinách, - po ukončení V. etapy - 4 školící bloky po 2 hodinách, - podrobné vysvětlení metodiky a popis vkládaných dat pro zajištění co největší validity a reliability vkládaných údajů a práci s nimi, 3. školení pro zástupce samospráv ÚSC: - zadavatele sociálních služeb - po ukončení III. etapy - 3 školící bloky po 1 - 2 hodinách,
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	ad 1. 4 školící bloky / 4 hodiny ad 2. 12 školících bloků / á 2 hodiny ad 3. 3 školící bloky / á 2 hodiny
Měřicí bod	Helpdesk/Service Desk
Objem poskytované Služby	Výpis z Helpdesk/Service Desk
Doplňující informace	
Platební podmínky	bez nároku na peněžní plnění
Smluvní pokuta	0,5 % z ceny za dílo včetně DPH podle čl. VII. odst. 1 smlouvy za každý započatý den prodlení a jednotlivé školení
Platnost karty	4 roky po nabytí účinnosti Smlouvy
Způsob dokladování	Helpdesk/Service Desk

Katalogový list Služby AKM-03-03	
Identifikace předmětu zakázky	AKM-03
Název Služby	Školení
Služba v rámci záruky	ANO - servis v rámci záruční lhůty (48 měsíců od účinnosti Smlouvy)
Identifikace činnosti	AKM-03-03
Název činnosti	Školení administrátorů - pracovníci KULK
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Služba zahrnuje provádění školení pro administrátory - pracovníky KULK v dohodnutém objemu dle požadavků zadavatele:</p> <p>Školení proběhne v prostorách zadavatele a v termínech, které zadavatel předem odsouhlasí. Zadavatel předem připraví počet a seznam účastníků jednotlivých bloků školení. Vhodné období v průběhu realizace zakázky na toto školení si určí zadavatel sám, podle svých potřeb.</p> <p>Dodavatel do 15 dnů od ukončení školení zašle zadavateli:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) své zhodnocení průběhu školení, b) prezentaci s podpisy účastníků školení, c) prezentaci obsahu školení ve formátu MS Excel ppt nebo PDF, <p>Školení musí obsahovat mimo teoretických ukázek i minimálně dva praktické příklady.</p> <p>1. školení pro pracovníky KULK:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pro všechny uživatelské úrovně, - v rozsahu celkem 4 hodiny,
Parametry činnosti	

Katalogový list Služby AKM-03-03	
Rozsah poskytování Služby	Celkem 4 hodiny
Měřicí bod	Helpdesk/Service Desk
Objem poskytované Služby	Výpis z Helpdesk/Service Desk
Doplňující informace	
Platební podmínky	bez nároku na peněžní plnění
Smluvní pokuta	0,5 % z ceny za dílo včetně DPH podle čl. VII. odst. 1 smlouvy za každý započatý den prodlení a jednotlivé školení
Platnost karty	48 měsíců po nabytí účinnosti Smlouvy
Způsob dokladování	Helpdesk/Service Desk

Katalogový list Služby AKM-04-01			
Identifikace předmětu zakázky	AKM-04		
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě (servisu) aplikace ARSFaK, Katalogu a Mobilní aplikace		
Služba v rámci záruky	ANO - servis v rámci záruční lhůty (48 měsíců od účinnosti Smlouvy)		
Identifikace činnosti	AKM-04-01		
Název činnosti	Zpracování a úpravy dat - požadavky zadavatele		
Definice činnosti			
Popis činnosti	Pracovník dodavatele provádí pro zadavatele na základě požadavků v Helpdesk/Service Desku jednorázové nastavení rutinních zpracování a úpravy dat včetně výstupů dat. Pracovník dodavatele provádí dle požadavků zadavatele opravy dat, které nemají charakter chyb (např. oprava chybných dat vložených do systému uživateli, imorrtty, exporty, výstupové sestavy z různých modulů (ZZ, PZ, RZ, Reporty apod.). Každý takovýto požadavek musí být zaevidován v Helpdesku/Service Desku. Ostatní náležitosti incidentu v Helpdesku/Service Desku jsou shodné jako u karty AKM-01-01.		
Parametry činnosti			
Rozsah poskytování Služby	8 hodin, 5 pracovních dní v týdnu, od 8:00 - 16:00		
Lhůta pro splnění Incidentu	Kategorie	Doba reakce dodavatele	Doba vyřešení požadavku
	Úprava dat	1 hodina	24 hodin
Měřicí bod	Helpdesk/Service Desk		
Objem poskytované Služby	Dle jednotlivých požadavků hlášených v Helpdesku/Service Desku.		
Doplňující informace			
Platební podmínky	bez nároku na peněžní plnění		
Platnost karty	4 roky po nabytí účinnosti Smlouvy		
Způsob dokladování	Helpdesk/Service Desk		

Katalogový list Služby AKM-04-02

Katalogový list Služby AKM-04-02			
Identifikace předmětu zakázky	AKM-04		
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě (servisu) aplikace ARSFaK, Katalogu a Mobilní aplikace		
Služba v rámci záruky	ANO - servis v rámci záruční lhůty (48 měsíců od účinnosti Smlouvy)		
Identifikace činnosti	AKM-04-02		
Název činnosti	Řešení bezpečnostních incidentů		
Definice činnosti			
Popis činnosti	<p>Poskytnutí podpory uživatelům, administrátorům při vyšetření, vyhodnocení a realizaci opatření, která měla příčinu v událostech v aplikaci ARSFaK, Katalogu a Mobilní aplikaci, které způsobily narušení důvěrnosti, integrity, dostupnosti nebo neposkytnutí/poskytnutí informace v důsledku selhání bezpečnostních opatření nebo porušení bezpečnostní politiky zadavatele.</p> <p>Bezpečnost řešení – Aplikace musí být chráněna proti bezpečnostním chybám - viz dokument "Technické parametry / podmínky provozu díla", který je nedílnou součástí Smlouvy (Soulad se zákonem č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) Dodavatel je současně povinen zabezpečit aplikaci ARSFaK v souladu s legislativou EU (Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů o volném pohybu těchto údajů - Kap. IV. Oddíl 2, článek 32 (GDPR) přijmout vhodná technická a organizační opatření pro zajištění úrovně zabezpečení zpracování odpovídající danému riziku - podrobněji viz čl. III. dokumentu "Podrobná specifikace smlouvy", který je nedílnou součástí Smlouvy.</p> <p>Každý takovýto požadavek musí být zaevidován v Helpdesku/Service Desku.</p>		
Parametry činnosti			
Rozsah poskytování Služby	Nepřetržitě		
Lhůta pro obnovení Služby	Doba reakce se počítá od okamžiku nahlášení události na Helpdesku/Service Desku. Za odstranění se považuje stav obnovení funkčnosti systému a úplné vyřešení a uvedení do funkčního stavu.		
	Dle jednotlivých položek hlášených v Helpdesku/Service Desku.		
	Kategorie závady	Doba reakce dodavatele	Doba odstranění a akceptace
	Vysoká	Bezodkladně	48 hodin
Měřicí bod	Helpdesk/Service Desk		
Objem poskytované Služby	Dle jednotlivých položek hlášených v Helpdesku/Service Desku.		
Doplňující informace			
Platební podmínky	bez nároku na peněžní plnění		
Smluvní pokuta	500 Kč za každou započatou hodinu prodlení s odstraněním bezpečnostního incidentu a jednotlivý bezpečnostní incident		
Platnost karty	48 měsíců po nabytí účinnosti Smlouvy		
Způsob dokladování	Helpdesk/Service Desk		

Katalogový list Služby AKM-04-03	
Identifikace předmětu zakázky	AKM-04

Katalogový list Služby AKM-04-03	
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě (servisu) aplikace ARSFaK, Katalogu a Mobilní aplikace
Služba v rámci záruky	ANO - servis v rámci záruční lhůty (48 měsíců od účinnosti Smlouvy)
Identifikace činnosti	AKM-04-03
Název činnosti	Zajištění a optimalizace aplikace, operačních systémů a databází (vyhodnocování logů)
Definice činnosti	
Popis činnosti	Dodavatel zajišťuje monitoring a optimalizaci aplikací, operačního systému aplikace a databází (vyhodnocování logů). Dodavatel bude pravidelně (1x za pololetí a na vyžádání) informovat zadavatele o přihlašování se do aplikace ARSFaK ze strany uživatelů aplikace (monitoring přístupů do systému). Tyto informace musí dodavatel zadavateli poskytnout nejpozději do 5 kalendářních dnů od obdržení vyžádání zadavatele.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	1 x za 6 měsíců / na vyžádání
Měřicí bod	Helpdesk/Service Desk
Objem poskytované Služby	Dle jednotlivých položek hlášených v Helpdesku/Service Desku.
Doplňující informace	
Platební podmínky	bez nároku na peněžní plnění
Smluvní pokuta	1.000 Kč za každý započatý den prodlení s poskytnutím informace
Platnost karty	48 měsíců po nabytí účinnosti smlouvy
Způsob dokladování	Helpdesk/Service Desk

Katalogový list Služby AKM-04-04	
Identifikace předmětu zakázky	AKM-04
Název Služby	Podpora při provozování a údržbě (servisu) aplikace ARSFaK, Katalogu a Mobilní aplikace
Služba v rámci záruky	ANO - servis v rámci záruční lhůty (48 měsíců od účinnosti Smlouvy)
Identifikace činnosti	AKM-04-04
Název činnosti	Vedení provozních deníků a záznamů o závadách, haváriích a bezpečnostních incidentech
Definice činnosti	
Popis činnosti	Dodavatel vede veškeré záznamy v Helpdesku/Service Desku a detailně poskytuje zadavateli informace o provozu, závadách, haváriích aplikace a bezpečnostních incidentech. Zaznamenává i telefonické požadavky uživatelské podpory pro administrátory.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 hodin, 5 pracovních dní v týdnu, od 8:00 - 16:00
Měřicí bod	Helpdesk/Service Desk

Katalogový list Služby AKM-04-04	
Objem poskytované Služby	Dle jednotlivých položek hlášených v Helpdesku/Service Desku.
Doplňující informace	
Platební podmínky	bez nároku na peněžní plnění
Platnost karty	48 měsíců po nabytí účinnosti Smlouvy
Způsob dokladování	Helpdesk/Service Desk