

## PŘÍLOHA Č. 1 SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ IT SLUŽEB



### Katalogový list

| Zkratka / pojem                                      | Popis                                                                                     |                                    |                                                                                      |         |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Služba                                               | Provoz programového vybavení Celopražského významu                                        |                                    |                                                                                      |         |
| Krátký popis                                         | Poskytování, provoz a správa programového vybavení Celopražského významu v prostředí MHMP |                                    |                                                                                      |         |
| Provozní doba                                        | 24 x 7                                                                                    |                                    |                                                                                      |         |
| Zodpovědná osoba za provoz služby / Technický garant | Pozice                                                                                    | Oddělení                           | Osoba                                                                                | Kontakt |
|                                                      | Vedoucí oddělení                                                                          | Oddělení správy a provozu aplikací |  |         |

# 1 Popis služby

V rámci dodávky této Služby jde o poskytnutí jednou nebo obou níže uvedených aplikačních vybavení:

1. Spisová služba E-Spis
2. Agendové systémy

## 1.1 Komponenty služby

Dodávka Služby se skládá z následujících dílčích služeb:

- Spisová služba
  - Poskytování aplikace Spisová služba
- Agendové systémy pro chod MČ
  - Poskytování systémů
    - zejména IS PROXIO/Agendio

## 1.2 Režim poskytování služby

Služba, případně její součásti, jsou poskytovány ve dvou režimech, které určují, jak je služba prováděna, tj. zda se jedná o službu či její součást prováděnou nepřetržitě resp. kontinuálně, nebo se jedná o službu či její součást, která je prováděna na ad-hoc bázi, resp. na vyžádání.

### 1.2.1 Kontinuální služby

V rámci kontinuální služby či její součásti jsou dodávány:

- Provoz aplikačního vybavení
- Poskytování servisní podpory (řešení incidentů a požadavků)
  - prostřednictvím Service Desk
  - telefonická podpora pracovištěm Service Desk
- Měsíční reporting funkčnosti poskytované služby

### 1.2.2 Ad-hoc služba

Ad-hoc služby, resp. jejich součásti dodávané na vyžádání jsou:

- Založení či zrušení uživatele Služby
- Školení uživatelů

## 1.3 Činnosti zajišťované poskytovatelem služby

V následující tabulce jsou uvedeny činnosti zajišťované poskytovatelem služby při její dodávce.

| Název                  | Popis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Provoz a správa Služby | <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizace Služby (zřízení, resp. zrušení) na základě schválených požadavků,</li><li>• Poskytování podpory koncovým uživatelům při provozu Služby,</li><li>• Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů,</li><li>• Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům,</li><li>• Provádění pravidelných záloh,</li><li>• Správa verzí včetně testování nových verzí aplikace,</li><li>• Navrhování změn a úprav stávajících verzí aplikace,</li></ul> |

| Název                        | Popis                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kontrola funkčnosti v závislosti na změnách infrastruktury,</li> <li>Udržování aktuálního stavu aplikace zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.).</li> </ul> |
| Školení                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zajištění školení koncových uživatelů,</li> <li>Příprava a aktualizace školicích materiálů a organizace školení.</li> </ul>                                                                                                                     |
| Řešení incidentů a požadavků | <ul style="list-style-type: none"> <li>Řešení poruch, zajištění servisu, zajištění potřebných eskalací incidentu.</li> <li>Řešení požadavků, případně zajištění potřebných eskalací požadavků.</li> </ul>                                                                              |

## 1.4 Technické předpoklady na straně Objednatele

Pro realizaci Služby je nutné na straně Objednatele splnit následující technické předpoklady:

- Kompatibilní HW / SW vybavení pro možnost využití programového vybavení
- Zajištění síťového přístupu k poskytované Službě

## 2 Parametry poskytování služby

### 2.1 SLA parametry služby

Služba je poskytována dle parametrů uvedených v následující tabulce.

| Parametr                        | Hodnota pro úroveň služby |
|---------------------------------|---------------------------|
| Doba reakce na incident         | 1 hodina                  |
| Doba na vyřešení incidentu      | 1 pracovní den            |
| Doba reakce na požadavek        | 1 hodina                  |
| Doba na vyřešení požadavku      | 3 pracovní dny            |
| Provoz služby                   | 24 x 7                    |
| Garantovaná dostupnost služby   | 98 %                      |
| Pracovní doba podpory uživatelů | V úředních hodinách       |

### 2.2 Technické parametry služby

Nejsou stanoveny žádné technické parametry či omezení poskytované Služby.

### 2.3 Reporting služby

V rámci dodávky služby jsou pravidelně zpracovány reporty o funkčnosti /výkonnosti služby. Jedná se o následující reporty:

| Název reportu                    | Popis                                                                                                                            | Sestavuje           | Cyklus     |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|
| Dostupnost služby                | Celková dostupnost služby v porovnání s garantovanou dostupností služby za reportované období                                    | Poskytovatel služby | 1x měsíčně |
| Překročení doby řešení incidentu | Seznam incidentů, u kterých došlo v rámci reportovaného období k překročení garantované doby řešení včetně souvisejících detailů | Poskytovatel služby | 1x měsíčně |
| Překročení doby řešení požadavku | Seznam požadavků, u kterých došlo v rámci reportovaného období k překročení garantované doby řešení včetně souvisejících detailů | Poskytovatel služby | 1x měsíčně |

## 3 Postup objednání a zrušení služby

### 3.1 Objednání a zřízení služby

Objednání služby provede uživatel prostřednictvím požadavku s názvem Provoz programového vybavení Celopražského významu v Service Desk nástroji [REDACTED]

[REDACTED] V rámci objednání zvolí uživatel, kterou aplikaci v rámci služby objednává.

V případě schválení oprávněným uživatelem je požadavek předán Poskytovateli služby, který provede jeho realizaci dle parametrů dohodnutých v tomto katalogovém listu.

Oprávněnými uživateli jsou v rámci organizace objednatele služby jmenovány vybrané osoby, které jsou oprávněny požadavky uživatelů schvalovat. Bez schválení požadavku oprávněnou osobou nebude Poskytovatelem služeb požadavek realizován. Objednatel služeb předá seznam těchto oprávněných uživatelů Poskytovateli služeb.

O realizaci požadavku je uživatel informován prostřednictvím Service Desk nástroje.

### 3.2 Zrušení služby

Zrušení služby provede oprávněný uživatel prostřednictvím požadavku s názvem Provoz programového vybavení Celopražského významu v Service Desk nástroji [REDACTED]

Požadavek je následně předán Poskytovateli služby, který provede zrušení služby pro definovaného uživatele.

O realizaci požadavku je oprávněný uživatel informován prostřednictvím Service Desk nástroje.