1. Servisní podmínky (SLA), podmínky podpory, změnové a rozvojové požadavky

Služby budou poskytovány ode dne účinnosti smlouvy o dílo do doby ukončení smluvního vztahu a budou poskytovány v pracovní dny v době od 8:00 do 18:00 hod. Objednatel si může vyžádat z pracovních důvodů změnu nebo úpravu časového rozsahu služeb.

* 1. Servisní podmínky (SLA)

Servisní podmínky (SLA) zahrnují:

* + 1. Help Desk

Pracoviště uživatelské podpory zpracovatele, v rámci kterého zpracovatel zajišťuje vyřizování požadavků na zprostředkování služeb Uživatelská podpora po telefonu, Podpora aplikací a drobné změny, Změnové požadavky.

Hlášení požadavku bude možné telefonicky, emailem nebo přes webové stránky, které budou sloužit kromě hlášení požadavků i k sledování průběhu řešení všech požadavků a přístupu k aktuálním verzím uživatelské dokumentace.

Popis služby:

* Hlášení požadavku

Objednatel bude mít možnost hlásit své požadavky na pracoviště uživatelské podpory zpracovatele prostřednictvím elektronické pošty nebo přes webové stránky HelpDesku.

Webové stránky budou přístupné vybraným uživatelům systému ke sledování nahlášených požadavků, správci výdeje budou mít právo k nahlášení závady a havarijní události.

* Povinnosti služby Help Desk po nahlášení požadavku
* potvrzení přijetí požadavku objednateli elektronickou poštou
* zprostředkování služby Uživatelská podpora po telefonu, pokud o to objednatel požádal
* předat požadavek k dalšímu řešení specialistům
* sledovat průběh řešení a na požádání o něm informovat objednatele
* Povinnosti služby Help Desk po vyřešení požadavku
* informování objednatele o vyřešení požadavku elektronickou poštou
	+ 1. Podpora - Uživatelská podpora po telefonu

V rámci služby Uživatelská podpora po telefonu zhotovitel telefonicky řeší problémy související s provozem dodávaných služeb a aplikací a poskytuje telefonické konzultace.

* + 1. Podpora - Podpora systému a drobné změny

V rámci služby Podpora systému a drobné změny zhotovitel řeší problémy objednatele s dodanými službami a aplikacemi, poskytuje uživatelskou podporu s provozem, užíváním a administrací systému a realizuje požadavky na provedení drobných změn v dodaných službách a aplikacích.

Problémy se rozumí všechny vady, které objednatel objeví v již dodaných a akceptovaných částech systému. Cílem řešení problémů je uvedení dotčených částí systému do plně funkčního a obsahově správného stavu. Řešení problémů není omezeno maximálním rozsahem provedené práce.

Drobnými změnami se rozumí úprava funkčnosti systému, které lze realizovat v rámci definovaného rozsahu 1 MD / měsíc, přičemž MD se rozumí skutečně odpracovaný člověkoden (manday). Odpovědné osoby zhotovitele a objednatele se musí na rozsahu - náročnosti práce (čerpání vymezeného rozsahu 1 MD / měsíc) dohodnout.

Popis služby - průběh řešení požadavku:

* Hlášení požadavku

Požadavky na odstranění problémů a požadavky na provedení drobných změn objednatel hlásí na pracoviště uživatelské podpory.

V případě požadavku na provedení drobné změny objednatel co nejlépe popíše, o jakou změnu se jedná.

V případě požadavku na odstranění problému musí objednatel problém co nejlépe popsat a klasifikovat ho dle následující klasifikace závažnosti a priorit řešení problému.

* **Vážný problém - priorita řešení 1:** dodané aplikace, nebo služby přestaly pracovat, pracují v omezené míře (základní funkčnost je silně omezena), nebo z jiných důvodů (vadný obsah, forma prezentace) neplní svou funkci.
* **Vada - priorita řešení 2:** dodané aplikace, nebo služby pracují, ale vykazují drobné problémy a systémové vady, které komplikují a omezují jejich plné využití.
* **Požadavek na drobné změny - priorita řešení 3**
* Řešení požadavku

Požadavky jsou řešeny podle priority přidělené objednatelem.

Každé prioritě požadavku odpovídá určitá doba odezvy, tj. doba, ve které zhotovitel musí zahájit řešení požadavku objednatele. Podle priority se liší i termíny řešení. Dobu odezvy a termíny řešení v závislosti na prioritě požadavku shrnuje následující tabulka.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Priorita | Doba odezvy (počet pracovních hodin) | Termín řešení (počet pracovních dnů) |
| 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 3 |
| 3 | 24 | Je stanoven po dohodě objednatele a zhotovitele vzhledem k předpokládané náročnosti řešení požadavku. |

*Pracovní hodinou se rozumí hodina v rámci časového pokrytí služby, pracovním dnem pondělí až pátek s výjimkou státních svátků.*

V případě řešení požadavku na provedení drobné změny musí zhotovitel při potvrzení přijetí požadavku uvést předpokládaný rozsah práce (počet čerpaných MD v rámci služby) a termín řešení. Případný rozdílný názor na pracnost vyřeší oprávněné osoby.

* Povinnosti po vyřešení požadavku
* zhotovitel má povinnost zdokumentovat provedené změny, zásahy a případné dopady na jiné funkce aplikací a aktualizovat stávající dokumentace a návody k aplikacím
* informovat objednatele o vyřešení požadavku, provedených změnách a aktualizacích dokumentace a návodů
	+ 1. Rozvoj - Změnové a rozvojové požadavky

V rámci služby Změnové a rozvojové požadavky poskytuje zhotovitel objednateli pracovní kapacity k realizaci jeho požadavků na provedení změn na dodaném díle, které vzhledem ke svému rozsahu nelze realizovat v rámci služby Podpora systému a drobné změny. Jedná se zejména o úpravy, rozšíření a vývoj nové funkčnosti aplikací a služeb, konzultace a školení. Služba je poskytována na základě zakázkových listů, které objednatel zašle zhotoviteli po té, co se společně dohodnou na obsahu, rozsahu, termínu a ceně plnění objednávky. Zakázkové listy budou dohodnuty jako služba za režimu T&M, tedy práce evidovaná ve výkazech práce a fakturovaná podle skutečně vykonané práce zhotovitele.

Požadavky na službu Změnové a rozvojové požadavky podává objednatel na pracoviště uživatelské podpory (Helpdesku). Zhotovitel následně kontaktuje objednatele a dohodne s ním rozsah, cenu a termín realizace objednávané služby. Objednatel na základě této dohody vystaví tzv. zakázkový list s uvedením rozsahu a termínu prací, ceny a způsobu akceptace a po jeho akceptaci zhotovitel zahájí řešení.

Rozsah služby Změnové a rozvojové požadavky je maximálně 120 MD za dobu plnění zakázky. Roční plnění se předpokládá v poměrné části za dobu trvání služby v jednotlivých letech, roční limit čerpání objednatel nestanovuje. Rozhodující je čerpání za celou dobu zakázky.

1. Etapizace, harmonogram, výstupy jednotlivých etap

Z hlediska časového postupu je realizace zakázky provedena v 5 etapách podrobně vymezených ve smlouvě o dílo. Služby budou poskytovány po dobu 4 let od 1. 5. 2020 do 30. 4. 2024.

Výstup: Podpora systému a drobné změny a realizace změnových a rozvojových požadavků. Pravidelná aktualizace uživatelské a administrátorské dokumentace minimálně 1x ročně a navíc při žádosti objednatele, provoz Help Desku. Minimálně 1x ročně návrh možností na upgrade či vylepšení systému E-výdej.

1. Součinnost objednatele

Objednatel předpokládá následující součinnost s uchazečem, zejména:

* správa API externích systémů
* poskytnutí testovacího i produkčního serverového prostředí
* poskytnutí přiměřených diskových kapacit na centrálních datových úložištích
* poskytnutí zálohovacích mechanismů a zálohovacího prostoru
* poskytnutí všech potřebných informací a podkladů nutných pro úspěšnou správu a rozvoj dodávaných systémů
* IT objednatele předpokládá součinnost interních techniků i externích dodavatelů při správě a rozvoji dodávaných systémů