

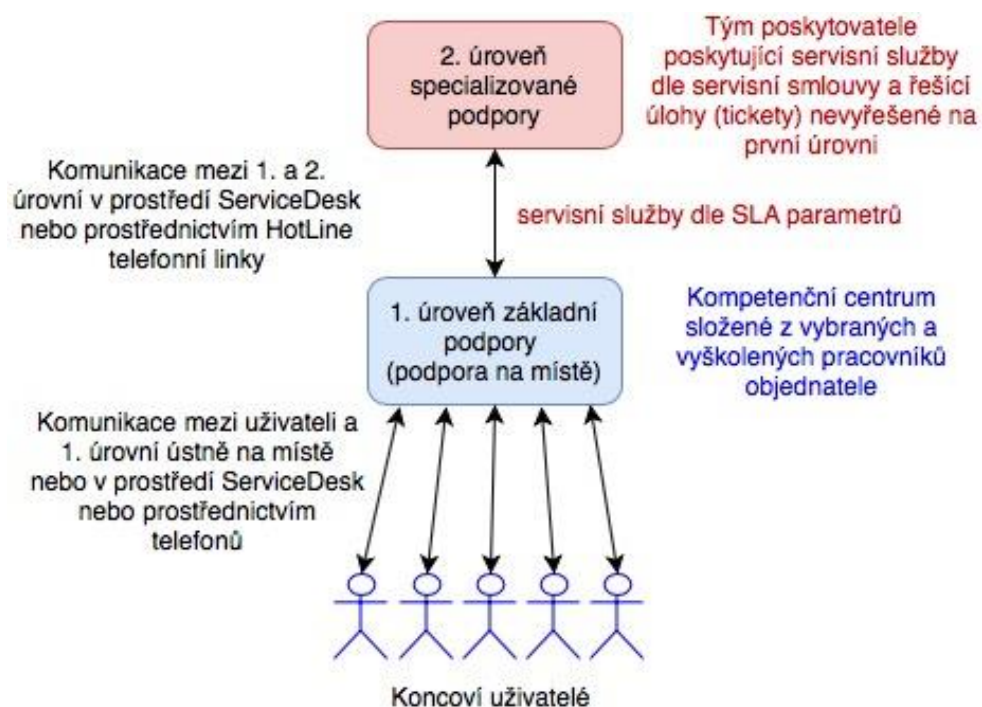
Příloha č. 1 Specifikace služeb

Paušální servisní služby

Služba - název	Obsah, popis	Parametry služeb		
		Způsob zadání	Doba příjmu požadavku	SLA parametr
Hot-line	Rychlá podpora okamžitého servisního zásahu k operativnímu hlášení incidentu či ke krátké metodické podpoře.	tel., e-mail	5 x 8 8:00 – 16:00	dostupnost do 60 minut
Servisní podpora poskytovaná prostřednictvím ServiceDesk systému	<p>Servisní zásah na základě požadavku uživatelů, řešení problémů aplikace, notifikace stavů požadavků a jejich řešení, uzavírání požadavků. ServiceDesk představuje kontaktní místo pro pracovníky Objednatele (uživatele) a je využíván k podpoře uživatelů a řízení servisních služeb.</p> <p>Součástí služby ServiceDesk je řízení požadavků různého typu (incident, problém, požadavek na změnu / úpravu, požadavek na informaci / konzultaci, apod.) v návaznosti na jejich dopad.*)</p>	ServiceDesk	7 x 24 x 365	reakční doba a doba vyřešení**)
Maintenance a legislativa (mimo databázi)	<p>Průběžné a bezodkladné poskytování programových korekcí veškerého software tvořícího informační systém mimo databázi (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) a dokumentace v souladu s tím, jak nové verze programového vybavení s vylepšenými funkcemi dává k dispozici výrobce programového vybavení. Součástí služby je poskytnutí aktualizací pro udržení souladu s legislativou a navazující úpravy provozní dokumentace a uživatelských manuálů systému.</p> <p>Korekce software musí být provedeny tak, aby byla zajištěna jeho plná kompatibilita s ostatními komponentami systému.</p>	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	korekce software poskytnuta do 2 prac. dnů od jejího uvolnění výrobcem, v případě legislativ. změn do 10 prac. dnů po uveřejnění ve sbírce zákonů, nebude-li dohodnuto jinak
Maintenance databáze	Poplatky za údržbu databázových licencí.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	korekce databáze poskytnuta do 2 prac. dnů od jejího uvolnění výrobcem
Aktualizace software	<p>Efektivní a rychlá implementace/aplikace změn a nových korekcí software (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) ve vazbě na maintenance za účelem udržování systému v aktuálním stavu a minimalizace vzniku incidentů z důvodu změn. Služba zahrnuje rovněž testování změn a nových konfigurací vzniklých v souvislosti aktualizací a proškolení aktualizací dotčených uživatelů na implementované změny.</p> <p>Aktualizace musí probíhat mimo pracovní dobu, pokud nebude výjimečně dohodnuto s Objednatelem služeb jinak.</p>	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	aktualizace software poskytnuta do 10 prac. dnů od jejího poskytnutí v rámci maintenance, nebude-li dohodnuto jinak

Služba - název	Obsah, popis	Parametry služeb		
		Způsob zadání	Doba příjmu požadavku	SLA parametr
Aktualizace databáze	Efektivní a rychlá implementace/aplikace změn a nových korekcí databáze (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) ve vazbě na maintenance za účelem udržování systému v aktuálním stavu a minimalizace vzniku incidentů z důvodu změn. Služba zahrnuje rovněž testování změn a nových konfigurací vzniklých v souvislosti aktualizací a proškolení aktualizací dotčených uživatelů na implementované změny. Aktualizace musí probíhat mimo pracovní dobu, pokud nebude výjimečně dohodnuto s Objednatelem služeb jinak.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	aktualizace databáze poskytnuta do 10 prac. dnů od jejího poskytnutí v rámci maintenance, nebude-li dohodnuto jinak
Administrace systému	Správa nastavení systému ve stavu potřebném pro jeho bezproblémový provoz, tj. zejména konfigurace všech SW komponent potřebných pro provoz systému, správa logů, správa implementovaných API (vnitřních i vnějších) včetně vazby na databázi a provádění profylaxe nezbytné k provozu aplikace. Zadávání, změny rolí a přístupových práv jednotlivých osob – uživatelů podle pokynů objednatele.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day)
Administrace databáze	Správa databáze ve stavu potřebném pro bezproblémový provoz informačního systému, tj. zejména konfigurace databáze, správa logů a provádění nezbytné profylaxe. Zálohování bezpečnostních kopií a archivace dat. Obnova dat ze zálohy.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day)

*) Jsou zavedeny dvě úrovně podpory uživatelů:



1. úroveň základní podpory znamená, že osoba Objednatele je na kontaktu s uživateli a řeší jejich požadavky různého typu (incident, problém, požadavek na změnu / úpravu, požadavek na informaci / konzultaci, apod.), které vyplývají ze sjednaných servisních služeb. Na 1. úrovni podpory dochází k identifikaci zdrojů nefunkčnosti a ke stanovení odpovědnosti za vznik a řešení nápravy. Pokud se náprava týká neservisované části systému (vazba na HW infrastrukturu), je požadavek řešen IT útvarem Objednatele. Požadavky, které nejsou vyřešeny prostřednictvím 1. úrovně základní podpory prováděné Objednatelem a vyžadují specialisty na straně Poskytovatele, předá osoba Objednatele k řešení na 2. úroveň specializované podpory zajišťované Poskytovatelem.

2. úroveň specializované podpory řeší požadavky nevyřešené na 1. úrovni. Jedná se o pracovní tým odborníků Poskytovatele, jejichž kvalifikace pokrývá poskytované služby na detailní úrovni znalostí.

V rámci služeb 2. úrovně specializované podpory ServiceDesk jsou poskytovány rovněž následující služby:

- řešení a dokumentace požadavků předaných na 2. úroveň a poskytování informací o stavu řešení požadavku,
- budování a aktualizace konfigurační databáze prvků systému pokrytých servisními službami (tzv. provozní báze),
- poskytování pravidelných měsíčních výkazů o poskytnutých servisních službách (paušálních i ad-hoc).

**) Podle dopadu jsou požadavky zařazeny do příslušné priority jejich řešení. Prioritě řešení požadavku odpovídá reakční doba a doba vyřešení požadavku. Reakční doba se vztahuje na pracovní dny od 8 do 17 hodin a představuje lidskou reakci, nikoliv robotické potvrzení. Doba vyřešení se počítá od přijetí požadavku v rámci reakční doby, maximálně však od uplynutí plné reakční doby a to v pracovní době.

Priorita	Dopad	Popis	Reakční doba	Doba vyřešení
1	Kritický	Závada, při níž systém není použitelný ve svých základních funkcích. Není možné pokračovat ve standardním způsobu práce, neexistuje dostupný náhradní způsob.	2 hodiny	8 hodin
2	Vysoký	Závada, kdy je systém ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz, tuto situaci je však možné řešit nebo zmírnit dostupným náhradním způsobem.	4 hodiny	NBD (next business day)
3	Střední	Závada, která svým charakterem neovlivňuje významným způsobem běžný provoz systému a nepoškozuje data. Omezuje některé uživatelské funkce systému, které jsou ale dosažitelné jinými uživatelskými funkcemi.	NBD (next business day)	týden
4	Nízký	Požadavek bez vlivu na funkčnost systému, např. kosmetické změny, žádost o informace atd.	NBD (next business day)	měsíc
5	Bez bezprostředního vlivu	Návrhy, připomínky nebo náměty na zlepšení či další rozvoj. Tato priorita nepodléhá SLA (Service Level Agreement – kvalitativní parametry služeb).	NBD (next business day)	dle dohody

Ad-hoc servisní služby

Služba - název	Obsah, popis	Parametry služeb		
		Způsob zadání	Doba příjmu požadavku	SLA parametr
Metodická podpora	Metodická podpora v oblastech pokrytých funkcionalitou systému včetně poskytování specifického know-how při změnách či rozvoji systému.	ServiceDesk, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů
Servisní úpravy	Drobný servisní rozvoj týkající se systému.	ServiceDesk, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů
Školení uživatelů	Školení nových nebo stávajících uživatelů.	ServiceDesk, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů
Export dat	Export všech dat z celého systému pro pořízení zálohy dat nebo pro využití při přechodu na jiný systém (exitová varianta) v čitelném textovém formátu (CSV) a formátu Microsoft Excel. Export dat bude proveden za všechny ústavy, ale odděleně pro každý ústav.	ServiceDesk, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů