

Katalogový list 1.2 - Řešení incidentů				
Kategorie služby	Základní podpora			
Kód služby	1.2			
Název služby	Řešení incidentů			
Popis služby	Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti systému PROXIO a současně minimalizovat důsledky výpadků na Objednatele a uživatele spravovaného systému.			
Rozsah a parametry služby				
SLA	Provozní doba	Prvotní reakce (hod.)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (hod.)	Odstranění závady (hod.)
Kategorie / Režim		Normální	Normální	Normální
Kategorie A	8:00 – 18:00	2	5	48
Kategorie B	8:00 – 18:00	4	18	72
Kategorie C	8:00 – 18:00	8	40	120
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO			
Detailní popis				
Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.				
V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu systému, přijaté službou Helpdesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací „REKLAMACE“.				
Poskytovatel v rámci této služby garantuje:				
• Prvotní reakci - zahájení řešení incidentu, • Zprovoznění systému náhradním způsobem, • Úplné odstranění závady.				
Kategorie klasifikace incidentů:				
• Kategorie A - Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se systémem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup, nebo je chování systému v rozporu s platnou legislativou ČR. • Kategorie B - Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup. • Kategorie C - Stav neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému nebo jeho částí, nebo lze použít alternativní postup.				
SLA parametry jsou vztaženy k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační) nemají jakoukoli závaznost.				
V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí Poskytovatel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.				
DEFINICE POJMŮ				
Prvotní reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace Objednateli,				

jakým způsobem bude Poskytovatel incident řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu systému, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Nemá-li poskytovatel v tomto momentě tyto informace schopn poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.

Zprovoznění náhradním způsobem se rozumí zajištění stavu, kdy není zcela znemožněna práce se systémem, není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí, systém není v rozporu s platnou legislativou ČR, či lze použít alternativní postup.

Úplným odstraněním závady se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v dokumentaci produktu.

Incident je jakákoliv událost zaviněná Poskytovatelem, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek systému, nebo snížení kvality služby. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.

Pracovní doba – časové vymezení období, kdy je služba Řešení incidentů poskytována.

Vadou se rozumí stav, který je v rozporu:

- se standardní funkčností systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
- s funkcionalitou definovanou v implementační smlouvě (jejích přílohách), případně akceptačním protokolu implementace systému,
- s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu Objednatel.

POSTUP PŘI ŘEŠENÍ INCIDENTŮ/VAD

Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby oznámí Poskytovateli incident s návrhem kategorie. Jestliže Objednatel neoznačí kategorii incidentu, má se za to, že se jedná o Stav neohrožující funkčnost. Poskytovatel není povinen reflektovat na hlášení incidentu, jestliže požadavek ohlásí jiná než oprávněná osoba Objednatele.

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném níže řešení požadavku, a jakmile je to možné, vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

A) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná se o vadu:

- Poskytovatel pokračuje v řešení požadavku,
- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení problému, případně o požadavcích na součinnost,
- požadavek bude vyřízen bez dalších nákladů pro Objednatele (zdarma),
- po vyřešení vady potvrdí Objednatel na helpdesk převzetí opravy – ukončení hlášení,
- jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se nejedná o vadu, postupuje dále dle následujícího článku B.

B) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu:

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku,
- Objednatel na základě reakce poskytovatele rozhodne, zda hlášení ukončí, nebo požaduje pokračování řešení požadavku, tzn. původní reklamační požadavek uzavře a vytvoří nový změnový požadavek (s využitím funkce kopírování),
- Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud dostane od Objednatele pokyn k realizaci,
- jestliže Objednatel dá Poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen v rámci čerpání služeb „Rozšířené podpory“.

- když Objednatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na helpdesk) svůj pokyn k řešení, bude Poskytovatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku,
- jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro Objednatele (zdarma).

KVALITA SLUŽEB A REPORTING

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesku provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli v rámci služby 1.1. Helpdesk.

OMEZENÍ SLUŽBY

Je-li požadavek zapsán mimo provozní služby, lhůta pro prvotní reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem a časem zahájení provozní doby.

Do doby řešení Poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy Objednatel řešil oprávněné požadavky Poskytovatele na doplnění podkladů nebo součinnosti.

V případě, že je požadavek znovu otevřen, je doba potřebná k jeho opětovnému vyřešení přičtena k době, po kterou byl požadavek již řešen. Platí výhradně pro požadavky, které nebyly korektně vyřešeny Poskytovatelem (tj. neplatí pro nový výskyt obdobného incidentu). Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění Objednatelem.

Nárok na bezplatné odstranění vady/vyřešení incidentu se mj. nevztahuje na případy, kdy incident/vada byl způsoben:

- chybami HW (počítače a síťové prostředky, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.),
- nevhodným nebo neautorizovaným používáním software,
- neodborným zásahem do instalace či nastavení parametrů software vč. chybným konfigurováním přístupových práv,
- chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti,
- naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v software.

Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

- Objednatel užívá software v rozporu se všeobecnými licenčními podmínkami,
- požadavek není dostatečně konkrétní a objektivní,
- požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadaným v systému Helpdesk,
- řešení požadavku je v kompetenci klíčového uživatele Objednatele,
- požadavek se netýká produkčního prostředí Objednatele.

Katalogový list 1.3. – Provozní kontrola systému		
Kategorie služby	Základní podpora	
Kód služby	1.3.	
Název služby	Provozní kontrola systému	
Popis služby	Cílem služby je proaktivní monitorování systému Objednatele, detekce možných chybových stavů monitorovaných prvků systému, za účelem zmenšení rizika vzniku incidentu.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Detailní popis		
Poskytovatel provádí inspekci a údržbu dodaného systému z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními software Objednatele. Poskytovatel přímo v místě Objednatele popř. vzdáleným přístupem na základě dohody s Objednatelem sleduje stav a chod systému a případně provádí potřebné zásahy u Objednatele. Náplní služby je především: • reakce na aktuální stav systému a případná korekce na základě zjištěných skutečností, • kontrola a úpravy integračních vazeb na ostatní software Objednatele, • mapování vytížení integračních můstků, • optimalizace výkonu vazeb integrovaných aplikací • kontrola zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování, • kontrola zálohování a bezpečnosti dat. O provedené inspekci je vždy vyhotoven zápis, který potvrdí zodpovědný zástupce Objednatele. Součástí služby je provoz subsystému automatického monitorování běhu aplikací (HealthReports). Jeho cílem je zabezpečit pro pracovníky Poskytovatele přístup k informacím o běhu systému PROXIO, které vedou k významnému urychlení identifikace nebo i předcházení problémů.		
SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU		
Pro potřeby poskytování služby 1.3. Provozní kontrola systému se Objednatel zavazuje Poskytovateli: • poskytnout určení kontaktních osob pro konzultaci zjištěných skutečností a notifikaci nalezených incidentů, • umožnit provoz subsystému automatického monitorování běhu aplikací HealthReports.		
KVALITA SLUŽBY A REPORTING		
Kritériem je provedení provozní kontroly dokumentované podepsaným zápisem o provedení služby.		

Měření kvality služby je prováděno v HD systému provozovaném Poskytovatelem a jejich přehled za měsíc je součástí přehledu požadavků.

Prostřednictvím subsystému HealthReports jsou údaje o běhu aplikací zanášeny do interního informačního systému Poskytovatele. Report obsahuje pouze nezbytné provozní údaje nebo varování a v žádném případě neobsahuje jakékoliv údaje citlivého charakteru (např. přístupová hesla).

OMEZENÍ SLUŽBY

Nezbytným předpokladem pro poskytování této služby je služba 1.1 Helpdesk.

Katalogový list 1.4 – Implementace nových verzí produktu		
Kategorie služby	Základní podpora	
Kód služby	1.4	
Název služby	Implementace nových verzí produktu	
Popis služby	Cílem služby je implementace nových verzí, upgrade a update produktu do prostředí Objednatele.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Detailní popis		
Implementace upgrade a update software do prostředí Objednatele. Na nové verze software se plně vztahují licenční ujednání licenční smlouvy. Licence pro nové verze systému je poskytnuta ve stejném rozsahu a pro stejný způsob užití jako pro původně implementovaný systém. Právo užít novou verzi software vzniká jeho předáním a převzetím. Poskytnutí služby Implementace nových verzí produktu probíhá v těchto krocích: • Představení nové verze • Návrh postupu realizace implementace nové verze produktu do prostředí Objednatele • Finální schválení implementace nové verze • Implementace nové verze produktu na testovací prostředí včetně rozdílové akceptace, rozdílového školení • Rozhodnutí o produkčním startu nové verze • Implementace nové verze na produkční prostředí • Produkční start nové verze		
KVALITA SLUŽBY A REPORTING		
Předmět plnění je poskytován na prostředí určené Objednatelem. Pokud to umožňuje předmět plnění, může být Implementace nových verzí produktu prováděna vzdáleným přístupem, v opačném případě je vyžadována instalace přímo v místě Objednatele. Kritériem úspěšnosti je dosažení stavu, kdy je systém protokolárně předán, obsahuje funkčně vše dle licenční smlouvy, cílového konceptu a případně i popisu změn. Systém je funkční z koncových stanic uživatelů, s oprávněním se do něj lze přihlásit, lze jej testovat dle popisu změn.		

Katalogový list 2 – Rozšířená podpora		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2	
Název služby	Rozšířená podpora	
Popis služby	Poskytování služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, tj. jsou typu nereklamáce a vytvořit tak podmínky pro efektivnější využívání systému. Služby, které jsou součástí Rozšířené podpory, jsou poskytovány vždy pouze na základě zápisu požadavku Objednatele prostřednictvím služby helpdesk.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO	
Detailní popis		
Řešení změnových požadavků typu NEREKLAMACE vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému PROXIO, popř. služby pro jeho efektivnější využití. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb: • Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek) • Poskytování konzultací • Poskytování školení • Metodická podpora • Řízení projektu • Součinnost a další sjednané činnosti Zápis požadavku na poskytnutí služby rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby Helpdesk a je oběma stranami obecně chápán jako objednávka. Potřebné práce si Objednatel vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, s předstihem jednoho měsíce. Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti. Veškeré služby poskytované poskytovatelem u Objednatele i u Poskytovatele v rámci rozšířené podpory budou evidovány tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka Poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce. Protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro Objednatele, předloží vždy pracovník Poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi Objednatele ke schválení (podpisu). V případě, že Objednatel bezdůvodně nepodepíše protokol o převzetí plnění (tzn., neuvede písemně důvod nepotvrzení protokolu) ani do 7 dnů ode dne, kdy ho k tomu Poskytovatel vyzve, má		

se za to, že protokol byl podepsán v den následující po marném uplynutí této lhůty.

KVALITA SLUŽBY A REPORTING

Příslušné protokoly, dokládající veškeré práce vykonané Poskytovatelem pro Objednatele za uplynulé období, předloží vždy Poskytovatel Objednateli vždy nejpozději do 10 pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce.

Katalogový list 2.1 – Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2.1	
Název služby	Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	
Popis služby	Poskytování úprav nebo doplnění standardní funkčnosti systému.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému PROXIO	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Funkční celek	Všechny komponenty systému PROXIO	
Detailní popis		
V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produkčním provozu systému uplatněné službou Helpdesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací „NEREKLAMACE“ (tzn. servisní požadavky, které nejsou předmětem reklamačního řízení). Typicky jsou to servisní požadavky týkající se: • změny nebo doplnění konfigurace produktu, • úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů, • úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů, • úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkcností).		
SPECIFICKÁ SOUČINNOST PRO SLUŽBU		
Objednatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost: • nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení; • nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení; • zajištění spolupráce dotčených dalších správců Objednatele; • zajištění spolupráce dotčených třetích stran; • zajištění případných termínů plánované odstávky.		
KVALITA SLUŽBY A REPORTING		
Kritériem úspěšnosti je akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí Objednatele. Měření kvality služby je prováděno v HD systému provozovaném Provozovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Objednateli.		
OMEZENÍ SLUŽBY		
Ohodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje Poskytovatel po přijetí požadavku.		

