PŘÍLOHA Č. 1 – Specifikace katalogových listů



**Specifikace katalogových listů**

**Podpora PIM systému**

**Obsah**

[PŘÍLOHA Č. 1 – Specifikace katalogových listů 1](#_Toc43364078)

[1. Přehled základních pojmů 3](#_Toc43364079)

[2. Podmínky poskytování služeb Systému 4](#_Toc43364080)

[2.1. Předmět katalogových listů 4](#_Toc43364081)

[2.2. Obecné podmínky 5](#_Toc43364082)

[2.3. Dokumentace 6](#_Toc43364083)

[2.3.1. Provozní deník 7](#_Toc43364084)

[2.4. Změny v Systému provedené Objednatelem 7](#_Toc43364085)

[3. Sleva z ceny a smluvní pokuty 8](#_Toc43364086)

[3.1. Uplatnění slevy z ceny služeb a možnost odstoupení od Smlouvy 8](#_Toc43364087)

[4. Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb 8](#_Toc43364088)

[4.1. Měření Služeb 8](#_Toc43364089)

[4.2. Kategorie provozních stavů 9](#_Toc43364090)

[4.3. Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA 9](#_Toc43364091)

[4.3.1. Priority pro produkčního prostředí 9](#_Toc43364092)

[4.3.2. Priority pro testovací prostředí 10](#_Toc43364093)

[5. Seznam katalogových listů 11](#_Toc43364094)

[5.1. PIM01 Odezva produkčního prostředí 11](#_Toc43364095)

[5.2. PIM02 Správa PIM systému 13](#_Toc43364096)

[5.3. PIM03 Reparametrizace a optimalizace 14](#_Toc43364097)

[5.4. PIM04 Odezva testovacího prostředí 15](#_Toc43364098)

# Přehled základních pojmů

|  |  |
| --- | --- |
| Termín | Význam |
| Celková měsíční cena | Součet paušálních měsíčních cen za katalogové listy, u kterých je placena paušální měsíční cena |
| Člověkoden | Představuje 8 hodin práce jednoho pracovníka |
| Helpdesk | Specializované oddělení zajišťující komplexně uživatelskou podporu |
| PIM | Identity Management – správa uživatelských účtů |
| ITSM | IT service management – řízení úrovně poskytovaných Služeb především, nikoliv však výhradně, v rozsahu doporučeném ITIL |
| KL | katalogový list |
| KPI | výkonnostní parametr, hodnotící parametr Služby |
| Maintenance | Služby a aktivity, poskytované výrobcem Systému nebo jeho komponent, potřebné pro udržení Systému v provozuschopném stavu v souladu s dohodnutými parametry a zajišťující kompatibilitu Systému s komponentami ICT Objednatele. |
| MZe | Česká republika - Ministerstvo zemědělství |
| Objednatel, Zadavatel | osoba, která je jako Objednatel definovaná v záhlaví Smlouvy |
| Obnovení služby (fix time) | Je časová lhůta, ve které je Dodavatel povinen obnovit parametry Služby, resp. Systému, na sjednanou úroveň s tím, že doba obnovení parametrů Služby, resp. Systému, je počítána od vzniku původního požadavku bez ohledu na změnu priority požadavku |
| Odezva (response time) | Je časová lhůta, ve které je Dodavatel povinen odpovědět na požadavek předaný prostřednictvím Service Desku Objednatele, a to buď odmítnutím, nebo přijetím požadavku |
| Pracovní den | každý den mimo sobot, neděl a státních svátků a ostatních svátků dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších právních předpisů |
| Pracovní doba nebo Kalendář | doba, kdy je Služba poskytována – od-do, které dny v týdnu, počet minut pro potřeby výpočtu dostupnosti:  10x5 – Pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin  24x7 – nepřetržitě |
| Provozní deník | dokumentace obsahující náležitosti uvedené v kapitole 2.2.1 této přílohy č. 2 Smlouvy |
| Rozhraní Systému | integrační a komunikační rozhraní Systému prezentované vnějším rozhraním hraničního (posledního) aktivního síťového prvku pod správou Dodavatele, tvořícího rozhraní mezi sítí Dodavatele a vnější komunikační infrastrukturou |
| Service Desk (SD) | Nástroj pro podporu řízení služeb |
| Servisní okno | časový interval definovaný Objednatelem a zakotvený v dokumentaci MZe |
| SLA | sjednaná úroveň poskytované Služby |
| Služba | služba Podpory definovaná v jednotlivých KL (PIM 01, PIM 03, PIM 05) |
| Smlouva | Smlouva o poskytnutí řešení „Implementace PIM systému“ uzavřená mezi Objednatelem a Dodavatelem |
| SW | software, aplikace – program, programové vybavení nebo jeho komponenta |
| Standardní SW (SSW) | softwarové vybavení třetích stran dodané v rámci Smlouvy, na základě kterého byl zhotoven Systém, které nebylo vyvinuto Dodavatelem a není aplikační SW komponentou Systému vyvinutou v rámci Smlouvy |
| Systém | PIM systém |
| Dodavatel | osoba, která je jako Dodavatel definovaná v záhlaví Smlouvy |

# Podmínky poskytování služeb Systému

## Předmět katalogových listů

Předmětem těchto katalogových listů je specifikace služeb poskytovaných ve vztahu k systému PIM, architektura řešení a počty serverů jsou v příloze stručný obecný popis řešení PIM.

## Obecné podmínky

Dodavatel je povinen bezplatně poskytnout součinnost pro MZe související s odbornými, zákonnými a jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči MZe v souvislosti s dodávkou služeb a Systémem jako takovým.

Veškeré výkazy, podklady a dokumenty musí být ve formě, umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních organizací, kterými se rozumí veškeré subjekty oprávněné provádět kontrolu jakkoliv plnění týkajících se této Smlouvy na základě právního předpisu. Pokud je dokument, výkaz nebo jiný podklad, související s tímto dokumentem zpochybněn kontrolní organizací, je Dodavatel povinen poskytnout podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Dodavatel nebude schopen tyto podklady dodat a/nebo tyto nebudou kontrolním orgánem akceptovány a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení sankce vůči MZe, Dodavatel poskytne náhradu ve výši sankce, uplatněné vůči MZe, a to i po uplynutí účinnosti této Smlouvy, pokud se sankce bude týkat období trvání Smlouvy.

Všechny úpravy, funkcionality, programové kódy, konfigurace apod., které Dodavatel neoznačí jako standardní software a/nebo které vznikly v průběhu platnosti Smlouvy, jsou považovány za vlastnost Systému, kterou může Objednatel kdykoliv na základě vlastního uvážení využít v jiných informačních systémech a libovolně upravovat bez jakýchkoliv licenčních závazků vůči Dodavateli nebo třetím stranám. Tím nejsou dotčena práva Objednatele ani povinnosti Dodavatele dle Smlouvy.

Pokud je zjištěno podávání nepravdivých dat a výkazů Dodavatelem, je celé měřicí období, ve kterém bylo toto zjištěno, považováno za nesplněné ve všech parametrech, u kterých bylo toto pochybení zjištěno. Vyplývající slevy jsou aplikovány na každý parametr zvlášť v maximálním rozsahu stanoveném touto Smlouvou.

Dodavatel je povinen se řídit zákonnými, technickými a jinými požadavky, pravidly a doporučeními, souvisejícími se zajišťovanými službami, spravovanou nebo využívanou infrastrukturou a využívanými nebo poskytovanými službami, které nejsou předmětem tohoto dokumentu.

Ústní jednání v souvislosti s předmětem dodávky / plnění definovaným Smlouvou nemá povahu jakéhokoliv závazku.

Pokud není explicitně zmíněno jinak, veškeré ujednání se vztahují pouze na produkční prostředí PIM systému.

## Dokumentace

Veškerá infrastruktura, která je předmětem dodávky Služeb, bude dokumentována. Dodavatel zajistí aktualizaci při každé změně, provedené Dodavatelem. Pokud dokumentace neexistuje, Dodavatel ji v potřebném rozsahu vytvoří v rámci služeb dle KL PIM03. Dokumenty dokumentace mají v úvodní sekci seznam změn, ve kterém jsou stručně shrnuty změny provedené od předchozího vydání dokumentace. Dokumentace zahrnuje zejména, nikoliv však výhradně následující položky:

* hlavní komponenty PIM systému na úrovni celků, na které lze aplikovat změnu ve smyslu doporučení ITIL;
* veškeré licence včetně volně šiřitelných a neplacených licencí;
* vazby mezi komponentami PIM systému na úrovni fyzické, logické, datové, dodávky služeb;
* uživatelskou dokumentaci;
* bezpečnostní dokumentaci;
* administrátorskou dokumentaci;
* zálohovací plány a postupy;
* opatření a dokumentace k zajištění kontinuity provozu (vč. plánů obnovy PIM systému);
* postupy pro obnovení dat včetně konfigurací do původního provozního stavu;
* konfigurace aplikací a případně jejich komponent;
* seznamy použitých softwarových komponent a standardního SW včetně jejich verzí;
* všechny programové kódy, vzniklé jako předmět dodávky, kromě Standardního SW;
* všechny programové kódy, vzniklé nebo změněné v průběhu platnosti Smlouvy;
* konfigurace a artefakty, nezbytné pro sestavení programových komponent z programových kódů;
* Provozní deník;

### Provozní deník

Dodavatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést Provozní deník. Provozní deník bude veden jeden pro celý Systém.

Dodavatel je povinen do Provozního deníku prostřednictvím záznamu zaznamenat minimálně následující události a to nejdéle do 4 hodin od provedení změny:

* Provedení úkonů předepsaných v KL včetně identifikace příslušného KL;
* Havarijní stavy, opravy, výměny komponent;
* Anomálie a nestandardní stavy systémů, které mají dopad na plnění SLA (viz kapitola 4);
* Zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného systému a/nebo odstavení systému;
* Spuštění, vypnutí a restart systému;
* Obnovení ze zálohy.

Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:

* Datum a čas pořízení záznamu;
* Identifikace osoby pořizující záznam;
* V případě událostí trvajících více než 1 hodinu také čas začátku a konce události;
* Popis události.
* Provedené úkony k události s uvedenými časy provedení
* Zdůvodnění, na základě jakého požadavku byla činnost vykonána (např. ID záznamu v Service Desku Objednatele, číslo Smlouvy a příslušný KL).

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Provozní deník není systémovou dokumentací. Při realizaci změny se do Provozního deníku zapisuje, že byla provedena změna a její stručný popis. Popis změny, resp. nově vzniklý stav a konfigurace systému jsou detailně popisovány v systémové dokumentaci. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že změnou se myslí jakákoliv změna ve smyslu „Change management“ podle ITIL.

Způsob vedení Provozního deníku není předepsán. Dodavatel je oprávněn vést Provozní deník v elektronické podobě, avšak tak, aby byl pro Objednatele a jeho pracovníky kdykoliv přístupný a bylo možno z něj provádět kopie, přehledy a exporty dat.

Objednatel připouští vedení jednotného Provozního deníku pro všechny KL. V takovém případě každý záznam obsahuje také identifikaci KL, ke kterému se vztahuje.

## Změny v Systému provedené Objednatelem

Objednatel je oprávněn provádět změny (administrovat) v Systému pomocí standardního rozhraní Systému (např. přidávat/odebírat uživatele, přidávat/odebírat notifikace, zálohovat Systém, apod.) do míry, na kterou je Systém Dodavatelem naddimenzován na základě informací uvedených v Technické specifikaci. Tyto změny nijak neovlivní povinnosti Dodavatele dané katalogovými listy.

V případě jiných změn (např. úprava konfigurace konektoru na řízený systém) realizovaných za účinnosti Smlouvy je Objednatel povinen nechat si takovouto změnu schválit Dodavatelem, který tak vyhodnotí dopady na funkčnost Systému. V případě neakceptace změny Dodavatelem, musí Dodavatel navrhnout jiné řešení, které bude mít na Systém stejný účinek. Provedení změn Objednavatelem podle postupu schváleného Zadavatelem nezbavuje Dodavatele povinností ze zajištění parametrů služeb definovaných v KL.

# Sleva z ceny a smluvní pokuty

Slevy z ceny za nedodržení celkové dostupnosti a za nedodržení Obnovy služby vzniklé v souvislosti se stejným incidentem lze kumulovat.

Dodavatel není v prodlení s plněním povinnosti, na jejíž porušení se sleva z ceny nebo smluvní pokuta vztahuje, a to po dobu, pro kterou prokáže, že za porušení povinnosti Dodavatel neodpovídá (např. prokázána příčina ležící mimo Systém).

Uplatnění slevy nebo smluvní pokuty nemá vliv na povinnost poskytování Služeb ve sjednaných úrovních. Nárok na slevu z ceny Služeb nebo smluvní pokutu se nedotýká závazku Dodavatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné).

Objednatel má právo v případě porušení parametrů definovaných katalogovými listy na slevy z ceny nebo na smluvní pokuty ve výši stanovené v jednotlivých katalogových listech.

## Uplatnění slevy z ceny služeb a možnost odstoupení od Smlouvy

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci se odečte od Celkové měsíční ceny všech poskytnutých Služeb za daný měsíc. Objednatel má za daný měsíc nárok na zaplacení ceny za poskytnuté Služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu.

V případě, že součet všech poskytnutých slev z ceny poskytnutých Služeb v daném měsíci je vyšší než Celková měsíční cena poskytnutých Služeb za daný měsíc, bude neuplatněný nárok na slevu z ceny Služeb uplatněn v dalším měsíci.

V případě, že výše neuplatněné slevy z ceny Služeb převýší součet cen Služeb za následující měsíce až do konce trvání Smlouvy, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Objednatel je současně oprávněn před odstoupením od Smlouvy vyúčtovat Dodavateli částku odpovídající výši neuplatněné slevy z ceny Služeb jako smluvní pokutu.

Odstoupení od smlouvy nemá vliv na výši uplatněné slevy ani smluvní pokutu.

# Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

## Měření Služeb

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu provádění činností dle katalogového listu. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána nebo byla vykonána v rozporu s požadavky vyplývajícími ze Smlouvy, zaznamená tuto skutečnost do Service Desku Objednatele prostřednictvím přidělení incidentu Dodavateli.

## Kategorie provozních stavů

Jsou definované následující kategorie provozních stavů:

**Standardní provoz**

Provoz na produkčním nebo testovacím prostředí je bez omezení, Systém je plně funkční.

**Servisní okno**

Objednatelem předem definovaný a oznámený časový interval na produkčním nebo testovacím prostředí, ve kterém může dojít ke snížení nebo omezení funkčnosti Systému nebo některé z jeho částí. Po jeho dobu Objednatel neuplatňuje slevy z ceny. O vyhlášení Servisního okna rozhoduje MZe.

## Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA

Priority incidentů a požadavků stanovuje Objednatel.

### Priority pro produkčního prostředí

Není-li definováno v příslušných KL explicitně jinak, platí priority uvedené níže.

| ***Priorita*** | ***Definice priority požadavku*** | ***Parametry řešení požadavku (hodiny se počítají dle kalendáře služby)*** |
| --- | --- | --- |
| Priorita 1  Kritická | Některé nebo všechny části PIM systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost PIM systému. | Odezva: 1 hodina  Obnovení služby: 4 hodiny |
| Priorita 2  Vysoká | PIM systém je funkční pouze částečně, PIM systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé z komponent nebo funkcí podporujících důležité činnosti PIM systému. | Odezva: 2 hodiny  Obnovení služby: 10 hodin |
| Priorita 3  Střední | PIM systém je funkční, závada nemá vliv na činnost PIM systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortnost obsluhy nebo zvyšující pracnost činností než v běžném provozu. | Odezva: 12 hodin  Obnovení služby: 24 hodin |
| Priorita 4  Nízká | Bezpečnostní hrozba, která má dopad na PIM systém | Odezva: 24 hodin  Obnovení služby: 72 hodin |
| Priorita 5  Ostatní | Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení) nebo existence aktualizace či záplaty Systému.  Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému, za předpokladu, že řešení požadavku závisí na součinnosti třetí strany mimo vliv Dodavatele. | Odezva: 3 dny  Obnovení služby: 15 dnů |

### Priority pro testovací prostředí

Je-li tak definováno v příslušných KL, platí priority uvedené níže.

| ***Priorita*** | ***Definice priority požadavku pro testovací prostředí*** | ***Parametry řešení požadavku (hodiny se počítají dle kalendáře služby)*** |
| --- | --- | --- |
| Priorita 1  Kritická | Některé nebo všechny části PIM systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost PIM systému. | Odezva: 24 hodin  Obnovení služby: 120 hodin |
| Priorita 2  Vysoká | PIM systém je funkční pouze částečně, PIM systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé z komponent nebo funkcí podporujících důležité činnosti PIM systému. | Odezva: 48 hodin  Obnovení služby: 240 hodin |
| Priorita 3  Střední | PIM systém je funkční, závada nemá vliv na činnost PIM systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortnost obsluhy nebo zvyšující pracnost činností než v běžném provozu. | Odezva: 48 hodin  Obnovení služby: 240 hodin |
| Priorita 4  Nízká | Bezpečnostní hrozba, která má dopad na PIM systém | Odezva: 60 hodin  Obnovení služby: 12 dnů |
| Priorita 5  Ostatní | Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení) nebo existence aktualizace či záplaty Systému.  Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému, za předpokladu, že řešení požadavku závisí na součinnosti třetí strany mimo vliv Dodavatele. | Odezva: 3 dny  Obnovení služby: 15 dnů |

# Seznam katalogových listů

## PIM01 Odezva produkčního prostředí

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) | PIM01 |
| Název Služby | Odezva |
| Popis Služby | Zajištění odezvy služeb, funkcí a dat PIM systému. |
| ***Parametry*** | |
| Název | KPI01 Odezva |
| Definice | Zajištění dostupnosti Služby   * Obnovení funkcí PIM systému či některé z jeho komponent podle priorit definovaných v 4.3.1 Priority pro produkčního prostředí; |
| ***Parametry KPI*** | |
| Kalendář služby | 24x7 |
| Odezva | Viz 4.3.1 Priority pro produkčního prostředí |
| Obnovení služby | Viz 4.3.1 Priority pro produkčního prostředí |
| Definice parametrů | Odezva Systému je definována následovně:   1. Je možné se úspěšně přihlásit do všech komponent Systému a na přístupové body.    * Funkce přihlášení se do Systému se považuje za dostupnou, pokud se uživateli zobrazí kompletní uživatelské rozhraní Systému (dále jen „Odezva Systému na přihlášení“) do 5 vteřin od potvrzení přihlašovacích údajů, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem;    * Pokud je Odezva Systému na přihlášení v intervalu od 5 do 10 vteřin, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, je tento stav považován jako závada Priority 3;    * Pokud je Odezva Systému na přihlášení delší než 10 vteřin, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, nebo pokud se není možné do Systému přihlásit, je tento stav považován jako závada Priority 1; 2. Po přihlášení do Systému jsou uživateli k dispozici všechny jemu přiřazené funkce/zdroje/role/účty/nástroje;    * Pokud má uživatel po úspěšném přihlášení k dispozici pouze některé nikoliv všechny jemu přiřazené funkce/zdroje/role/účty/nástroje, jedná se o závadu Priority 2;    * Pokud uživatel nemá po úspěšném přihlášení k dispozici žádné jemu přiřazené funkce/zdroje/role/účty, jedná se o závadu Priority 1; 3. Funkce „check-out/check-in“ hesel poskytuje funkční heslo k řízenému účtu;    * Funkce „check-out/check-in“ hesel se považuje za dostupnou, pokud Systém poskytne funkční heslo k řízenému účtu do 5 vteřin od potvrzení operace typu „check-out“ nebo „check-in“ (dále jen „Odezva na „check-out/check-in“), kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem;    * Pokud je Odezva na check-out/check-in Systému v intervalu od 5 do 10 vteřin, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, je tento stav považován za závadu Priority 3;    * Pokud je Odezva na check-out/check-in Systému delší než 10 vteřin, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, nebo pokud Systém neposkytuje funkční heslo k řízenému účtu, je tento stav považován za závadu Priority 1; 4. Přihlášení prostřednictvím SSO na cílový Systém je funkční pro všechny typy dostupných podporovaných zařízení/rozhraní;    * Pokud dojde k úspěšnému přihlášení pomocí SSO realizovaného Systémem od okamžiku požadavku na přihlášení do doby o maximálně 3 vteřiny delší, než je doba trvání úspěšného přihlášení realizované mimo Systém, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, je tento stav považován za dostupnost funkce přihlášení pomocí SSO;    * Pokud dojde k úspěšnému přihlášení pomocí SSO realizovaného Systémem od požadavku na přihlášení do doby delší o více než 3 vteřiny, ale zároveň kratší než 10 vteřin, než je doba trvání úspěšného přihlášení realizované mimo Systém, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, je tento stav považován za závadu Priority 3;    * Pokud dojde k úspěšnému přihlášení pomocí SSO realizovaného Systémem od doby požadavku na přihlášení do doby delší než 10 vteřin, oproti době trvání úspěšného přihlášení realizované mimo Systém, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, je tento stav považován za závadu Priority 1;    * Pokud nedojde k úspěšnému přihlášení pomocí SSO, je tento stav považován za závadu Priority 1; 5. Systém nemá zaznamenatelný vliv na odezvy činností realizovaných v rámci probíhající uživatelské relace;    * Pokud je vliv Systému na odezvu činnosti realizované v rámci probíhající uživatelské relace zaznamenatelný (pomalé překreslování oken, zpoždění uživatelských vstupů, apod.), jedná se o závadu Priority 2; 6. Systém zaznamenává/nahrává uživatelské relace na koncových systémech a zaznamenává/ukládá metadata těchto relací;    * Funkce zaznamenávání/nahrávání uživatelských relací se považuje za dostupnou, pokud jsou veškeré relace uživatelů kompletně zaznamenány/nahrány, a to od okamžiku přihlášení uživatele na koncový systém, až do jeho odhlášení z koncového systému, a zároveň jsou zaznamenány/nahrány veškeré činnosti, které uživatel během relace provedl;    * V opačném případě se jedná o závadu Priority 1; 7. Zaznamenané/nahrané uživatelské relace je možné přehrát;    * Funkce přehrání uživatelské relace se považuje za dostupnou, pokud jsou všechny zaznamenané/nahrané uživatelské relace dostupné pouze na základě přiděleného oprávnění, je možné spustit jejich přehrání, během kterého je možné identifikovat všechny činnosti, které uživatel během relace provedl;    * V opačném případě se jedná o závadu Priority 3; 8. Systém audituje jak veškeré operace uživatelů, administrátorů v rámci Systému, tak i interní operace Systému samotného;    * Funkce auditování operací se považuje za dostupnou, pokud je auditní záznam o operaci v Systému zaznamenán a zároveň dostupný ke kontrole do 5 vteřin po provedení příslušné činnosti, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem;    * V opačném případě se jedná o závadu Priority 3; 9. Systém generuje reporty;    * Funkce generování reportů se považuje za dostupnou, pokud reporty zobrazují kompletní data Systému a výstup reportu je k dispozici za adekvátní dobu s ohledem na složitost reportu;    * V opačném případě se jedná o závadu Priority 3; |
| Způsob výpočtu a měření | Jako směrodatné a závazné pro Dodavatele se pro měření uvedených parametrů odezvy Systému berou hodnoty naměřené dohledovým systémem Objednatele. V případné zjištění nedostupnosti, nefunkčnosti či omezení funkce Systému je tento stav zaznamenán do Service Desku Objednatele. Pracovníci Helpdesku Objednatele následně kontaktují kanálem, definovaným Smlouvou (email, telefon, Service Desk Objednatele), technickou podporu Dodavatele a o tomto kontaktování provedou záznam do tiketu v Service Desku Objednatele jako počátek nedostupnosti Služby. |
| Měřicí bod | Service Desk Objednatele. |
| Způsob dokladování | Měsíční report o plnění KPI. |
| Sleva z ceny | Jednorázová sleva z ceny ve výši 10.000,- Kč v případě porušení dohodnuté doby pro Obnovení služby viz tabulka Priorit v kapitole viz 4.3.1 Priority pro produkčního prostředí a zároveň další sleva z ceny ve výši 2500 Kč za každou započatou hodinu nad dohodnutou dobu pro Obnovení služby viz tabulka Priorit v kapitole 4.3.1 Priority pro produkčního prostředí. |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka | - |
| Platební podmínky | Paušální měsíční cena podle Smlouvy. |

## PIM02 Správa PIM systému

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) | PIM02 |
| Název Služby | Správa PIM řešení. |
| Popis Služby | Zajištění správy všech komponent dodaného PIM systému. |
| ***Parametry*** | |
| Název | KPI02 Správa PIM |
| Definice | Správa PIM systému zahrnuje především, nikoliv však výhradně, následující činnosti:   * Provoz a správa všech komponent PIM řešení (SW, OS) * Profylaktické činnosti * Kontrola výkonnosti PIM systému a návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře IS MZe * Identifikace aktualizací relevantních k prostředí Objednatele, ověření jejich dopadů v prostředí Objednatele a jejich aplikace na Systém Objednatele; * Aplikace schválených aktualizací na Systém * Zajištění aktuálnosti dokumentace Systému |
| ***Parametry KPI*** | |
| Kalendář Služby | 10x5 (pracovní dny 8:00 – 18:00) |
| Odezva | Viz 4.3.1 Priority pro produkčního prostředí, 4.3.2 Priority pro testovací prostředí |
| Obnovení služby | Viz 4.3.1 Priority pro produkčního prostředí, 4.3.2 Priority pro testovací prostředí |
| Definice parametrů | * Sledování, identifikace, posouzení dopadů, poskytnutí stanoviska k nasazení a aplikace bezpečnostních aktualizací na Systému. Bezpečnostní aktualizace je aktualizace uvolněná výrobcem řešení pro produkční nasazení, která řeší bezpečnostní slabinu či zranitelnost řešení, zde se jedná o požadavek Priority 4; * Sledování, identifikace, posouzení dopadů, poskytnutí stanoviska k nasazení a aplikace aktualizací či záplat Systému. Zde se jedná o požadavek Priority 5. * Posouzení dopadu nových aplikací požadovaných k instalaci na přístupové servery pro zajištění správy technologií v prostředí MZe dle Priority 5 (viz 2.4 Změny v Systému provedené Objednatelem) |
| Způsob výpočtu a měření | V případě vydání nové aktualizace/opravného balíku/nové verze SW výrobcem založí Dodavatel požadavek do Service Desku Objednatele informující o této skutečnosti. Dodavatel je povinen požadavek založit nejdéle do doby dané jako Odezva pro příslušnou prioritu požadavku, od vydání aktualizace výrobcem (např. zveřejnění na portálu výrobce, informační email výrobce, apod.).  Požadavek může rovněž založit Objednatel, pokud tuto skutečnost zjistí dříve, kdy následně Helpdesk Objednatele informuje o této skutečnosti domluveným kanálem (email, telefon, Sevice Desk Dodavatele) technickou podporu Dodavatele.  Do doby pro Obnovení služby dané prioritou požadavku počítané od okamžiku zveřejnění informace výrobcem musí Dodavatel poskytnout stanovisko pro vhodnost nasazení v prostředí Objednatele s identifikací možných dopadů, definovat způsob nasazení a provést aplikaci aktualizace či záplaty.  Činnosti v rámci tohoto KL budou vykonávány na obou prostředích – testovací a produkční, aby tak byla zajištěna konzistence konfigurace obou prostředí. V případě aplikace změn na Systém bude Dodavatelem navržen harmonogram jejich nasazení a testování nejdříve na testovací prostředí a následně na produkční prostředí, pokud nebude s Objednatelem domluveno jinak. |
| Měřící bod | Service Desk Objednatele, informační kanál výrobce (portál, informační email, apod.) |
| Způsob dokladování | Měsíční report o plnění KPI. |
| Sleva z ceny | 1000 Kč za každou započatou hodinu nad dobu pro Obnovení Služby stanovenou prioritou požadavku. |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka | - |
| Platební podmínky | Paušální měsíční cena podle Smlouvy. |

## PIM03 Reparametrizace a optimalizace

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) | PIM03 |
| Název Služby | Reparametrizace, optimalizace a adaptace Systému pro jeho efektivnější využívání |
| Popis Služby | On-site asistence, optimalizace a provádění úprav Systému za účelem jeho efektivnějšího, bezpečnějšího a komplexnějšího využívání. Službou je zabezpečeno řešení požadavků na Systém, jejichž příčinou není incident (nefunkčnost). |
| ***Parametry*** | |
| Název | KPI03 Reparametrizace |
| Definice | V rámci této Služby jsou vykonávány zejména, nikoliv však výhradně, následující činnosti:   * realizace rekonfigurací a drobných úprav vedoucích k efektivnějšímu, bezpečnějšímu a komplexnějšímu využívání Systému; * integrace nových koncových zařízení; * řádné zadokumentování provedených změn * Posouzení dopadu nových aplikací požadovaných k instalaci na přístupové servery pro zajištění správy technologií v prostředí MZe   Služba bude poskytována podle požadavků Objednatele. |
| ***Parametry KPI*** | |
| Kalendář Služby | 10x5 (pracovní dny 8:00 – 18:00) |
| Definice parametrů | Odmítnutí nebo přijetí požadavku s definováním termínu jeho zapracování do 3 Pracovních dní.  Dodržení stanoveného termínu ukončení realizace požadavku.  Dodání měsíčního záznamu o poskytnutí Služby (viz níže v tomto KL). |
| Měřící bod | Service Desk MZe. |
| Způsob dokladování | Měsíční záznam o poskytnutí Služby s identifikací poskytnutých činností a služeb, rozpadu pracnosti, včetně elektronické verze záznamu ve standardním čitelném formátu. Minimální jednotkou pro dokladování pracnosti je hodina na jednoho člověka. |
| Sleva z ceny | V případě porušení byť i jednoho parametru KPI03 má Objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé porušení povinnosti.  Za porušení parametru KPI03 Dodavatelem se považuje:   1. nedoručení přijetí nebo odmítnutí požadavku Objednatele do 3 Pracovních dnů; 2. v případě přijetí požadavku Objednatele a termínu jeho zapracování, nedodržení této doby zapracování požadavku včetně řádného zadokumentování provedených změn; 3. nedodání měsíčního záznamu o poskytnutí Služby se všemi požadovanými parametry (viz Způsob dokladování) |
| ***Doplňující informace*** | |
| Objem poskytované Služby | Objem, který je Objednatel oprávněn čerpat, činí 200 člověkohodin za období jednoho roku po dobu trvání Podpory definované Smlouvou. Nevyčerpaný objem je převeden do následujícího ročního období. Čerpání bude probíhat podle aktuálních potřeb Objednatele. |
| Platební podmínky | V rámci tohoto katalogového listu budou hrazeny pouze reálně čerpané člověkohodiny podle sjednané sazby za člověkohodinu, a to do maximálního objemu definovaného tímto katalogovým listem. Úhrada bude provedena na základě odsouhlasené pracnosti (počet člověkohodin) a záznamu o poskytnutí Služby (Záznamu o poskytnutí služeb dle KL Reparametrizace a optimalizace). Minimální jednotkou pro dokladování pracnosti je hodina na jednoho člověka. |

## PIM04 Odezva testovacího prostředí

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) | PIM04 |
| Název Služby | Dostupnost testovacího prostředí |
| Popis Služby | Zajištění odezvy služeb, funkcí a dat testovacího prostředí PIM systému. |
| ***Parametry*** | |
| Název | KPI04 Dostupnost testovacího prostředí |
| Definice | Zajištění dostupnosti Služby   * Obnovení funkcí PIM systému v testovacím prostředí či některé z jeho komponent podle priorit definovaných v 4.3.2 Priority pro testovací prostředí |
| ***Parametry KPI*** | |
| Kalendář služby | 8x5 (pracovní dny 8:00 – 16:00) |
| Odezva | Viz 4.3.2 Priority pro testovací prostředí |
| Obnovení služby | Viz 4.3.2 Priority pro testovací prostředí |
| Definice parametrů | Odezva Systému je definována následovně:   1. Je možné se úspěšně přihlásit do všech komponent Systému.    * Funkce přihlášení se do Systému se považuje za dostupnou, pokud se uživateli zobrazí kompletní uživatelské rozhraní Systému (dále jen „Odezva systému na přihlášení“) do 15 vteřin od potvrzení přihlašovacích údajů, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem;    * Pokud je Odezva Systému na přihlášení delší než 15 vteřin, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, je tento stav považován jako závada Priority 2;    * Pokud se není možné do Systému přihlásit, je tento stav považován jako závada Priority 1; 2. Po přihlášení do Systému jsou uživateli k dispozici všechny jemu přiřazené funkce/role/nástroje;    * Pokud má uživatel po úspěšném přihlášení k dispozici pouze některé nikoliv všechny jemu přiřazené funkce/role/nástroje, jedná se o závadu Priority 2;    * Pokud uživatel nemá po úspěšném přihlášení k dispozici žádné jemu přiřazené funkce/role/nástroje, jedná se o závadu Priority 1; 3. Funkce „check-out/check-in“ hesel poskytuje funkční heslo k řízenému účtu;    * Funkce „check-out/check-in“ hesel se považuje za dostupnou, pokud Systém poskytne funkční heslo k řízenému účtu do 15 vteřin od potvrzení operace typu „check-out“ nebo „check-in“ (dále jen „Odezva na „check-out/check-in“), kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem;    * Pokud je Odezva na check-out/check-in Systému delší než 15 vteřin, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, je tento stav považován za závadu Priority 2;    * Pokud Systém neposkytuje funkční heslo k řízenému účtu, je tento stav považován za závadu Priority 1; 4. Přihlášení prostřednictvím SSO na cílový Systém je funkční pro všechny typy dostupných podporovaných zařízení/rozhraní;    * Pokud dojde k úspěšnému přihlášení pomocí SSO realizovaného Systémem od okamžiku požadavku na přihlášení do doby o maximálně 10 vteřiny delší, než je doba trvání úspěšného přihlášení realizované mimo Systém, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, je tento stav považován za dostupnost funkce přihlášení pomocí SSO;    * Pokud dojde k úspěšnému přihlášení pomocí SSO realizovaného Systémem od doby požadavku na přihlášení za dobu delší než 10 vteřin, oproti době trvání úspěšného přihlášení realizované mimo Systém, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, je tento stav považován za závadu Priority 2;    * Pokud nedojde k úspěšnému přihlášení pomocí SSO, je tento stav považován za závadu Priority 1; 5. Systém nemá zaznamenatelný vliv na odezvy činností realizovaných v rámci probíhající uživatelské relace;    * Pokud je vliv Systému na odezvu činnosti realizované v rámci probíhající uživatelské relace zaznamenatelný (pomalé překreslování oken, zpoždění uživatelských vstupů, apod.), jedná se o závadu Priority 2; 6. Systém zaznamenává/nahrává uživatelské relace na koncových systémech a zaznamenává/ukládá metadata těchto relací;    * Funkce zaznamenávání/nahrávání uživatelských relací se považuje za dostupnou, pokud jsou veškeré relace uživatelů kompletně zaznamenány/nahrány, a to od okamžiku přihlášení uživatele na koncový systém, až do jeho odhlášení z koncového systému, a zároveň jsou zaznamenány/nahrány veškeré činnosti, které uživatel během relace provedl;    * V opačném případě se jedná o závadu Priority 1; 7. Zaznamenané/nahrané uživatelské relace je možné přehrát;    * Funkce přehrání uživatelské relace se považuje za dostupnou, pokud jsou všechny zaznamenané/nahrané uživatelské relace dostupné pouze na základě přiděleného oprávnění, je možné spustit jejich přehrání, během kterého je možné identifikovat všechny činnosti, které uživatel během relace provedl;    * V opačném případě se jedná o závadu Priority 2; 8. Systém audituje jak veškeré operace uživatelů, administrátorů v rámci Systému, tak i interní operace Systému samotného;    * Funkce auditování operací se považuje za dostupnou, pokud je auditní záznam o operaci v Systému zaznamenán a zároveň dostupný ke kontrole do 10 vteřin po provedení příslušné činnosti, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem;    * V opačném případě se jedná o závadu Priority 2; 9. Systém generuje reporty;    * Funkce generování reportů se považuje za dostupnou, pokud reporty zobrazují kompletní data Systému a výstup reportu je k dispozici za adekvátní dobu s ohledem na složitost reportu;    * V opačném případě se jedná o závadu Priority 2; |
| Způsob výpočtu a měření | Jako směrodatné a závazné pro Dodavatele se pro měření uvedených parametrů odezvy Systému berou hodnoty naměřené dohledovým systémem Objednatele. V případné zjištění nedostupnosti, nefunkčnosti či omezení funkce Systému je tento stav zaznamenán do Service Desku Objednatele. Pracovníci Helpdesku Objednatele následně kontaktují kanálem, definovaným Smlouvou (email, telefon, Service Desk Objednatele), technickou podporu Dodavatele a o tomto kontaktování provedou záznam do tiketu v Service Desku Objednatele jako počátek nedostupnosti Služby. |
| Měřicí bod | Service Desk Objednatele. |
| Způsob dokladování | Měsíční report o plnění KPI. |
| Sleva z ceny | Jednorázová sleva z ceny ve výši 5.000,- Kč bez DPH v případě porušení dohodnuté doby pro Obnovení služby viz tabulka Priorit v kapitole viz 4.3.2 Priority pro testovací prostředí a zároveň další sleva z ceny ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu nad dohodnutou dobu pro Obnovení služby viz tabulka Priorit v kapitole 4.3.2 Priority pro testovací prostředí. |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka | - |
| Platební podmínky | Paušální měsíční cena podle Smlouvy. |