

KATALOGOVÝ LIST

UIBM/002

Název Služby:	HelpDesk pro koncové uživatele
----------------------	---------------------------------------

1. OBDOBÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba HelpDesk pro koncové uživatele (dále jen Služba UIBM/002) je poskytována od termínu milníku, který definuje její zahájení, do termínu ukončení poskytování Služby.

Název milníku	Termín splnění milníku
Zahájení poskytování Služby UIBM/002	01.09.2012
Ukončení poskytování Služby UIBM/002	31.12.2019

2. REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba UIBM/002 podle tohoto Katalogového listu bude poskytována v režimu, jak je uvedeno v tabulce níže:

Režim poskytování Služby UIBM /002	Doba poskytování
Služba HelpDesk pro podporu provozu ISMS	Pracovní dny 8:00 – 17:00 hod.
Provoz kontaktního místa pro uživatele ISMS (vyjma modulů myFenix a CRPJ)	Pracovní dny 8:00 – 17:00 hod.
Provoz Systému HelpDesk	7 × 24 hodin
Provoz aplikace HelpDesk	7 × 24 hodin
Podpora Systému HelpDesk	Pracovní dny 8:00 – 17:00 hod.
Ostatní poskytované činnosti	Pracovní dny 8:00 – 17:00 hod.

Služba UIBM/002 pro koncové uživatele bude technicky a provozně zajištěna IBM a organizačně bude zajištěna technickými pracovníky jednotlivých oblastních pracovišť Zákazníka ve spolupráci s uživateli ISMS.

3. POPIS ROZSAHU SLUŽBY

Obsahem Služby UIBM/002 podle tohoto Katalogového listu je:

- Služba HelpDesk pro podporu provozu ISMS;
- provoz kontaktního místa pro uživatele ISMS (vyjma modulů myFenix a CRPJ);
- provoz a podpora centrálního Systému HelpDesk;
- ostatní poskytované činnosti;
- Služby na vyžádání.

3.1 Rozsah Služby HelpDesk pro podporu provozu ISMS

Služba Help Desk pro podporu provozu ISMS zahrnuje:

- primární analýzu hlášení chyb a vad prostřednictvím Systému HelpDesk;
- práce analytika při analýze a řešení hlášení chyb a vad definovaných IS a aplikací přijatých v rámci služby HelpDesk.

Službu HelpDesk IBM zajišťuje pro:

- uživatele ISMS;
- řešitele Zákazníka;
- řešitele, schvalovatele a operátory STC;
- služby IBM (např. Služba technické podpory v souladu s požadavky na integrované řízení všech úrovní podpory);
- definované činnosti poskytované Zákazníkovi případnými třetími stranami v souladu s řízením změn.

3.2 Provoz kontaktního místa pro uživatele ISMS

IBM zajistí příjem hlášení uživatelů ISMS (vyjma modulů myFenix a CRPJ) prostřednictvím dvou vyhrazených telefonních linek (Hot-line), na které budou moci volat uživatelé Zákazníka a vybraní pracovníci STC. Toto jednotné kontaktní místo budou obsluhovat operátoři IBM, a to v pracovní dny od 8:00 – 17:00 hodin.

Kontaktní místo zajišťuje podporu uživatelů ISMS (vyjma modulů myFenix a CRPJ) formou telefonické Hot-Line podpory, a to v následujícím rozsahu:

- příjem hlášení vad ISMS a souvisejících aplikací;
- pomoc uživatelům v používání ISMS;
- příjem požadavků na opravu chyb v datech.

3.3 Provoz a podpora systému HelpDesk

Prostřednictvím Služby UIBM/002 zajistí IBM provoz Systému HelpDesk pro shromažďování podnětů k provozu ISMS, tj. jednotný vstupní bod pro evidenci/stav/způsob řešení/uzavření uživatelských hlášení a požadavků souvisejících s řešením incidentů v produktivním provozu ISMS.

Služba HelpDesk bude koncipována jako centrální komunikační uzel, a proto bude mít rozhraní (procesní i technické) jak na interní útvary IBM, vybrané pracovníky STC, uživatele Zákazníka (metodická podpora), tak na případného subdodavatele.

IBM v rámci služby HelpDesk zajistí:

- provoz nezávislého Systému HelpDesk pro správu řešení problémů, incidentů, vad a požadavků vzniklých v provozu ISMS;
- efektivní řízení problémů, incidentů, vad a požadavků, jejich evidenci, sledování stavu a průběhu řešení, včetně jejich historie, sledování smluvních podmínek vzhledem ke kvalitě Služeb a související reporting.

3.3.1 Rozsah podpory Systému HelpDesk

V rámci zajištění provozní podpory Systému HelpDesk, IBM zajistí:

- konfiguraci a následnou údržbu Systému HelpDesk;

- běžnou údržbu Systému HelpDesk;
- kontrolu funkčnosti Systému HelpDesk včetně monitoringu;
- aktualizaci Systému HelpDesk;
- archivaci dat Systému HelpDesk.

3.3.2 Vlastnosti Systému HelpDesk

Služba UIBM/002 bude zajišťována prostřednictvím Systému HelpDesk, který bude mít následující vlastnosti:

- přístup do aplikace HelpDesk přes webové rozhraní prostřednictvím internetového prohlížeče MSIE 6.1 a vyšší;
- přímý přístup uživatelů Zákazníka a STC do aplikace HelpDesk pro zadávání hlášení a sledování průběhu jejich řešení;
- přímý přístup řešitelů hlášení do aplikace HelpDesk;
- podpora skupinové práce a workflow, řešení zastupitelnosti (přiřazení hlášení na skupinu řešitelů);
- kategorizace, která vede uživatele k přesnějšímu popisu hlášení a umožní přiřazení hlášení přímo na skupinu řešitelů;
- kontrola různých SLA u různých typů hlášení (incident, porucha, vada, požadavky) dle kategorie;
- Reporting a statistické údaje:
 - plnění SLA;
 - reakce odborných útvarů Zákazníka (vazba na metodickou podporu);
 - statistiky vyřešených, nevyřešených, resp. probíhajících řešení hlášení v závislosti na čase a délce řešení.
- možnost vytváření uživatelských sestav, statistik a přehledů;
- průkazná a auditovatelná historie veškeré komunikace mezi uživateli a řešiteli;
- e-mailové notifikace uživatelům o přijetí hlášení do řešení a vyřešení.
- e-mailové notifikace řešitelům a odpovědným pracovníkům o přijetí hlášení a přiřazení k řešení a také o porušení dohodnutých SLA včetně zvyšování priority v případě blížícího se porušení SLA;
- vazba na ActiveDirectory – přenos uživatelských oprávnění, přihlašování do systému pomocí běžného uživatelského jména a hesla (SSO);
- kapacita pro zachování záznamů po dobu 24 měsíců.

3.4 **Ostatní poskytované činnosti**

IBM zajistí v rámci Služby UIBM/002 případné rekonfigurační práce související se Službou UIBM/002 v rozsahu 1 člověkodenní/měsíc s možností převodu nevyčerpané kapacity do dalšího měsíce v příslušném kalendářním roce.

3.5 **Služba na vyžádání**

Služba na vyžádání je tvořena činnostmi, které realizují pracovníci zařazení do jednotlivých rolí.

STC je oprávněna objednat Službu na vyžádání formou závazné objednávky, která bude minimálně obsahovat předmět objednávky, specifikaci požadovaných zdrojů a pracnost. IBM se zavazuje poskytnout zdroje bez garance reakční doby a doby řešení.

Role pro zajištění Služby na vyžádání a jejich jednotkové ceny jsou uvedeny v odstavci 5 tohoto Katalogového listu.

4. KVALITATIVNÍ PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Všechny kvalitativní parametry poskytované Služby UIBM/002, definované v tomto Katalogovém listu, jsou platné, pokud nejsou implementovány změny (např. instalace nové funkcionality, nových modulů). V takovém případě bude dopad na Službu UIBM/002 nebo stanovení dočasných parametrů Služby UIBM/002 schváleno ve změnovém řízení.

4.1 Dostupnost

Požadavky na roční dostupnost Služby UIBM/002 podle tohoto Katalogového listu:

Popis	Parametr	Způsob měření
Dostupnost Systému HelpDesk	99%	Měřeno vždy jako průměrná dostupnost Systémů v době podpory HelpDesk za uplynulé 3 měsíce.
Maximální počet uživatelů Služby UIBM/002	2800	

Odpovědný zástupce Zákazníka je povinen nahlásit nedostupnost Služby UIBM/002 na definovaný e-mail a telefonní číslo.

4.2 Požadované lhůty řešení incidentu

Parametr (SLA)	Lhůta
Reakční doba (doba od nahlášení do zahájení řešení hlášení)	max. 2 pracovní hodiny od nahlášení incidentu definovaným způsobem do zahájení odstraňování výpadku
Doba řešení(doba od zahájení řešení do vyřešení incidentu)	max. 6 pracovních hodin na vyřešení, měřeno vždy jako doba od nahlášení incidentu do opravy v době podpory Služby UIBM/002 tj. měřeno v době od 8:00 do 17:00 hodin

IBM není povinen výše uvedené lhůty dodržet, pokud příčinou vzniku nesplnění kvalitativních parametrů poskytování služby je nedostupnost Systému HelpDesk.

Reakční doba a doba řešení začínají běžet okamžikem nahlášení na IBM určenou e-mailovou adresu. Do reakční doby a doby řešení se započítává jen čas v běžné provozní době, tj. v době od 8:00 do 17:00 hodin.

4.3 Nedodržení kvalitativních parametrů Služby

V případě, že ze strany IBM dojde k nedodržení kvalitativních parametrů Služby a pokud se STC s IBM nedohodnou jinak, STC vzniká právo na uplatnění smluvních pokut.

IBM bude zproštěn povinnosti dodržet kvalitativní parametry Služby UIBM/002 v případech uvedených v odst. 14.4 a 14.5 Smlouvy a dále v případě, že:

- STC nebo třetí strana prokazatelně neposkytne požadovanou součinnost;
- STC pro potřeby datové migrace a migrace aplikací nezajistí popis datových struktur aplikací a rovněž nezajistí přístup k datům těchto aplikací;

- STC nedodrží odpovědnosti vyplývající z licenčních ujednání mimo rozsah Služby UIBM/002;
- STC provede změny prostředí a neoznámí je IBM v souladu s procesem Změnového řízení;
- nesplnění kvalitativního parametru Služby UIBM/002 bylo způsobeno zařízením nebo softwarem třetích stran.

5. CENA SLUŽBY

5.1 Měsíční cena

Označení Katalogového listu	Název Služby	Měsíční cena za Službu UIBM/002 v Kč		
		bez DPH	DPH	s DPH
UIBM/002	HelpDesk pro koncové uživatele	512 969,75	102 593,95	615 563,70
Celková měsíční cena Služby UIBM/002		512 969,75	102 593,95	615 563,70

Výše uváděná cena nezahrnuje pracnost Služby na vyžádání a dalších činností, které jsou nad rámec tohoto Katalogového listu.

5.2 Cena Služby na vyžádání

Role pro zajištění Služby na vyžádání:

Role pro Službu na vyžádání pro rozšíření Služby UIBM/002	Cena za 1 člověkodenní bez DPH (Kč)	DPH za 1 člověkodenní ve výši (%)	Cena za 1 člověkodenní včetně DPH (Kč)
HelpDesk programátor	17 500,00	20%	21 000,00
Vedoucí Projektu	19 700,00	20%	23 640,00

Cena za 1 člověkodenní je IBM garantována na dobu 5 let od zahájení poskytování Služby UIBM/002. Následně IBM nabídne STC aktualizovaný ceník rolí platný do konce poskytování Služby UIBM/002 a nabídne realizaci Služby na vyžádání za aktualizované ceny.

V souvislosti s uvedenými sazbami je STC oprávněna objednat pouze takové služby IBM, které přímo souvisí s předmětem plnění tohoto Katalogového listu.

V případě, že objednané Služby na vyžádání přesáhnou 10 člověkodenní na jednu akci, je IBM oprávněna zahrnout do nabídky činnost vedoucího Projektu ve výši 10% z počtu požadovaných člověkodenní.

STC je oprávněna v průběhu kalendářního roku čerpat Služby na vyžádání maximálně do úhrnné částky rovnající se 10% z roční ceny za plnění dle tohoto Katalogového listu.

6. SMLUVNÍ POKUTY

6.1 Smluvní pokuty za nesplnění lhůt dle odstavce 4.1 a 4.2 tohoto Katalogového listu

- 6.1.1 V případech, kdy bude IBM v prodlení s dobou řešení incidentu oproti požadované době řešení, vzniká STC právo na smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každou započatou pracovní hodinu prodlení v době podpory Služby UIBM/002, maximálně však do výše 5% měsíční ceny Služby UIBM/002 daného kalendářního měsíce;
- 6.1.2 v případě, kdy nebude IBM dodržena dostupnost Systému HelpDesk, vzniká STC právo na smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každou započatou pracovní hodinu nad rámec přípustné nedostupnosti Systému HelpDesk v době podpory Služby UIBM/002; maximálně však do výše 5% měsíční ceny Služby UIBM/002 daného kalendářního měsíce;

6.2 Smluvní pokuta za nesplnění parametrů poskytování Služby UIBM/002 podle odstavce 4.1 a 4.2 tohoto Katalogového listu se nevztahuje na plnění, realizované IBM po dobu prvních 3 (tří) měsíců ode dne zahájení poskytování Služby UIBM/002 dle tohoto Katalogového listu .

6.3 Maximální možná úhrnná výše smluvních pokut dle odstavce 6.1 v daném kalendářním měsíci je omezena 5% měsíční ceny Služby UIBM/002 dle tohoto Katalogového listu.

7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Pro tento Katalogový list platí platební podmínky podle čl. 6 Smlouvy.

8. ČASOVÝ HARMONOGRAM

Časový harmonogram zajištění Služby UIBM/002 dle tohoto Katalogového listu odpovídá období poskytování Služby UIBM/002.

9. POŽADOVANÁ SOUČINNOST A PŘEDPOKLADY PRO ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Za účelem zajištění Služby UIBM/002 poskytne STC nezbytnou součinnost a podporu při nastavení Systému HelpDesk, a to:

- popisem struktury ActiveDirectory Zákazníka a možnosti napojení do ActiveDirectory Zákazníka;
- poskytnutím součinnosti při definici a kategorizaci pro zjednodušené zadávání hlášení a požadavků;
- předáním seznamu vlastních řešitelů a definicí procesu předávání požadavků přes řešitele Zákazníka, resp. STC;
- definicí expiračních časů SLA;
- součinností při specifikaci a realizaci požadovaných reportů.

STC se zavazuje poskytnout IBM další součinnost v následujícím rozsahu:

- zajistit vydání a správu certifikátů vč. technických prostředků pro jejich uložení a správu;

- pokud proběhnou ve stávající infrastruktuře realizačního / provozního prostředí Zákazníka nebo na rozhraních jakékoliv změny, které by mohly ovlivnit architekturu řešení, změnit způsob komunikace mezi participujícími systémy, nebo jinak ohrozit průběh Projektu, bude STC o takové skutečnosti neodkladně informovat IBM. V takovém případě IBM oznámí STC dopady na harmonogram, kvalitu Služby UIBM/002, rozsah, zdroje nebo náklady;
- STC je odpovědna za poskytnutí veškeré dokumentace související s Projektem – norem, standardů, směrnic, interních předpisů, informační a bezpečnostní strategie, dokumentace procesů a uživatelské dokumentace souvisejících aplikací;
- STC je odpovědna za poskytnutí dostatečně podrobné a aktuální dokumentace k rozhraním na aplikace související s Projektem;
- STC zajistí nezbytnou a včasnou spolupráci případných třetích stran, které budou řízeny STC a budou se účastnit Projektu;
- STC zajistí IBM vzdálený přístup;
- STC se zavazuje poskytnout součinnost formou schválení požadovaných odstávek Systémů na základě žádosti IBM a bezdůvodně takový požadavek neodmítne.

Předpokladem pro zajištění Služby UIBM/002 je realizace činností uvedených **v příloze č. 3 Smlouvy**.