

Příloha nabídky:

CENDIS\_20\_018

**Příloha 1: Specifikace služeb (NABÍDKA CENDIS\_20\_018)**

Verze dokumentu: 1.0

Datum: 21.10.2020

Počet stran: 12

<b>KL001 Služba aplikační podpory EGJE</b>	<b>Stránka 3</b>
<b>KL002 Služba provozu Maintenance EGJE</b>	<b>Stránka 6</b>
<b>KL003 Konzultační služby podle požadavků Objednatele</b>	<b>Stránka 9</b>
<b>Definice priorit incidentů</b>	<b>Stránka 11</b>

**KL001 Služba aplikační podpory EGJE**

Služba	
Kód služby	KL001
<b>Popis služby</b>	<p>Služba bude zajišťovat činnosti týkající se provozu, běžné údržby aplikačního prostředí a podpory uživatelů mzdového a personálního systému Elanor Global Java Edition (EGJE).</p> <p><b><u>Tato služba bude obsahovat zejména následující činnosti:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Podpora aplikace           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Správa a administrace aplikačního prostředí (OS, databáze)</li> <li>○ Plánování a řízení aktualizace aplikace včetně nasazení nových verzí (Objednatel stanovil, že rozdělení zodpovědností mezi dodavatele aplikace (součást tohoto plnění) a poskytovatele služeb technické infrastruktury je následující: Dodavatel aplikace je zodpovědný za aktualizaci aplikace, včetně její instalace na testovací prostředí. Následně po úspěšném otestování a akceptaci připraví instalační skript, který předá poskytovateli služeb technické infrastruktury. Poskytovatel služeb technické infrastruktury je zodpovědný za provoz infrastruktury nutné pro provoz aplikace; současně zodpovídá za instalaci a nasazení aplikace z předaného instalačního skriptu do provozního prostředí.)</li> </ul> </li> <li>• Podpora provozu           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zajištění dostupnosti aplikace</li> <li>○ Řešení incidentů (jakéhokoliv neplánovaného přerušení služby nebo omezení její kvality) na úrovni aplikace, tato činnost se řídí principy Incident Management dle metodiky ITIL</li> <li>○ Řešení problémů (příčin jednoho nebo více incidentů) na úrovni aplikace, tato činnost se řídí principy Problem Management dle metodiky ITIL</li> <li>○ Konzultace související s řešením incidentů a problémů</li> </ul> </li> <li>• Zálohování a obnova           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nastavení a aktualizace parametrů zálohování</li> <li>○ Definování požadavků na obnovu</li> </ul> </li> <li>• Dohled nad aplikační částí infrastruktury           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Monitoring jednotlivých prvků aplikační infrastruktury</li> <li>○ Reakce na chybové události</li> </ul> </li> <li>• Součinnost se 3. stranami v záležitostech zajištění provozu, oprav, aktualizace systému a řešení problémů</li> <li>• Služba Helpdesk           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zajištění podpory 2. úrovně (centrální kontaktní místo a plnění role 1. úrovně podpory zabezpečuje provozovatel infrastruktury)</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ On-line podpora uživatelů v oblasti užití aplikace EGJE a při práci s daty, poskytnutí kvalifikované odpovědi           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Příjem a zaznamenání dotazu od koncového uživatele elektronickou formou nebo telefonicky (v případě nedostupnosti 1. úrovně podpory nebo urgentních případech)</li> <li>▪ Zpracování kvalifikované odpovědi a její doručení uživateli</li> <li>▪ Zajištění odborné pomoci uživateli při zpracování komplikovaných případů</li> <li>▪ Vyhodnocení zaznamenaných dotazů, zpracování odpovědí na nejčastější dotazy a jejich zveřejnění pro uživatele</li> <li>▪ Vyhodnocení zaznamenaných dotazů a návrh na zefektivnění aplikačního programového vybavení</li> </ul> </li> <li>● Komunikace s Objednatelém           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Průběžná informovanost Objednatele o stavu vyřizování jimi hlášených incidentů, problémů a požadavků</li> <li>○ Informování Objednatele a jeho uživatelů o plánovaných odstávkách systémů, o připravovaných změnách a dopadu těchto změn a odstávek a dalších podstatných událostech</li> <li>○ Generování podkladů pro automatická hlášení prostřednictvím elektronické pošty na definované pracoviště Objednatele</li> </ul> </li> </ul>		
Akceptace služby	Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě akceptační procedury. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA).		
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Viz tabulka. Na základě vzájemného odsouhlasení Dodavatele a Objednatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.		
Sledované období	Kalendářní měsíc		
Celkové období plnění	1.11.2020 do 31.01.2021		
Vymezující podmínky (skupina uživatelů):	Uživatelé systému EGJE dle písemného pokynu MD 1/010/2020		
<b>SLA parametry</b>			
Služba	Dostupnost služby měsíční (v %)	Rozsah zaručeného provozu služby	Max. doba jednoho výpadku služby (v minutách)
Dostupnost aplikace EGJE v produkčním prostředí	98,00	Po-Pá 6:00-21:00	120
Dostupnost podpory	98,00	Po-Pá 8:00-17:00	120
Dostupnost služby znamená, že všichni uživatelé dané služby ji mohou v plném rozsahu využívat, a to s dobou odezvy obvyklou v místě a čase, s přihlédnutím k otevřeným incidentům. V opačném případě je služba nedostupná. Dostupnost			

se vypočítává pouze z období stanoveného sloupcem „Rozsah zaručeného provozu služby“. Do nedostupnosti se rovněž započítávají plánované odstávky, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby.

Do neplnění dostupnosti služby se nezapočítává doba, po kterou byla služba nedostupná z prokazatelných důvodů mimo působnost dodavatele služby (včetně zdrojů MD).

Za každé jednotlivé překročení stanoveného parametru dostupnosti služby bude uplatněna ze strany Dodavatele sleva stanovená Smlouvou.

Plánované odstávky (v produkčním prostředí)
každou středu 22:00 – 5:00, maximálně na dobu 5 hodin

**KL002 Služba provozu Maintenance EGJE**

Služba	
Kód služby	KL002
Popis služby	<p><b><u>Tato služba bude obsahovat následující činnosti:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sledování legislativních, metodických a technických změn vč. jejich důsledků do EGJE na MD (dále též „legislativní změny“)             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sledování změn zejména:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ práva EU,</li> <li>▪ práva ČR,</li> <li>▪ usnesení vlády ČR,</li> <li>▪ služebních předpisů náměstka ministra vnitra pro státní službu,</li> <li>▪ sdělení a metodických pokynů MF zveřejněných na webových stránkách MF nebo ve Finančním zpravodaji,</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Realizace legislativních změn (update) do EGJE na MD (dále též „legislativní údržba“)             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Na základě zjištěných legislativních změn nebo legislativních změn oznámených MD navrhnout MD řešení</li> <li>○ zohlednit relevantní připomínky MD k navrženému řešení (připomínky MD k dané legislativní údržbě, která není specifická pro státní správu)</li> <li>○ Realizace legislativních změn a jejich včasná implementace do řešení EGJE na MD, a to po odsouhlasení řešení ze strany MD.</li> </ul> </li> <li>• Maintenance customizací             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Údržba realizovaných úprav specifického řešení MD</li> </ul> </li> <li>• Odstraňování vad aplikace             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Oprava vad,</li> <li>○ Nasazení opravných verzí</li> </ul> </li> <li>• Konzultace související s řešením legislativní údržby, údržbou realizovaných úprav specifického řešení MD a opravou vad</li> <li>• Aktualizace standardní dokumentace po provedení změn:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Systémová dokumentace</li> <li>○ Administrátorská dokumentace</li> <li>○ Provozní dokumentace</li> <li>○ Uživatelská dokumentace</li> <li>○ Bezpečnostní dokumentace</li> </ul> </li> </ul> <p>Tyto činnosti se řídí principy Change Management, Incident Management a Release Management dle metodiky ITIL.</p>
Akceptace služby	Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatелеm a Dodavatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace.

	Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu.			
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Viz tabulka. Na základě vzájemného odsouhlasení Objednatele a Dodavatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby, mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.			
Sledované období	Kalendářní měsíc			
Celkové období plnění	1.11.2020 do 31.01.2021			
Vymezující podmínky (skupina uživatelů):	Uživatelé systému EGJE dle písemného pokynu MD 1/010/2020			
<b>SLA parametry – Incident management</b>				
Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění parametrů dle priorit (v%)
Doba vyřešení	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od nahlášení závady (Incidentu) do doby odstranění závady. Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na přímo související součinnost Objednatele. Do doby vyřešení není dále započítávána doba mezi odstraněním závady a výdejem příslušné verze. Tato doba je stanovena dohodou mezi Objednatelem a Dodavatelem v závislosti na závažnosti závady.	Priorita 1	do 5 pracovních hodin	85,00
		Priorita 2	do 8 pracovních hodin	85,00
		Priorita 3	do 3 pracovních dní	85,00
		Priorita 4	do 8 pracovních dnů	85,00
		Priorita 5	do 15 pracovních dnů	85,00
<p>Plnění parametrů dle priorit bude vypočteno jako podíl rozdílu všech incidentů dané priority a počtu porušených incidentů dané priority za sledované období a počtu všech incidentů dané priority za sledované období vynásobené 100. Pro priority 1 a 2 je SLA vypočítáván až v případě 2 a více evidovaných incidentů dané priority za sledované období za předpokladu, že je 1. incident vyřešen nejpozději do 24 pracovních hodin od stanovené doby vyřešení.</p> <p>Za každé jednotlivé překročení stanovené doby vyřešení nebo plnění parametrů dle priorit bude uplatněna ze strany Dodavatele sleva stanovená Smlouvou.</p>				

SLA parametry – Release management				
Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění parametru (v%)
Termín vydání	Hodnotí se dodržení dohodnutého termínu mezi Objednatelem a Dodavatelem na vydání nové verze EGJE do produkce.	N/A	N/A	90,00
<p>Plnění parametru bude vypočteno jako podíl rozdílu všech dohodnutých termínů vydání a počtu porušených termínů vydání za sledované období a počtu všech dohodnutých termínů vydání za sledované období vynásobené 100. SLA parametr je vypočítáván až v případě 2 a více výdejů za sledované období za předpokladu, že 1. výdej byl dodán nejpozději do 24 pracovních hodin od dohodnutého termínu.</p> <p>Za každé jednotlivé překročení stanoveného plnění parametru bude uplatněna ze strany Dodavatele sleva stanovená Smlouvou.</p>				
SLA parametry – Aktualizace dokumentace				
Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění parametru (v%)
Doba vyřešení	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od vydání nové verze EGJE do produkce do schválení aktualizované dokumentace a konfigurační databáze.	N/A	15 pracovních dní	90,00
<p>Plnění parametru bude vypočteno jako podíl rozdílu všech aktualizací dokumentace a počtu porušených dob vyřešení aktualizace dokumentace za sledované období a počtu všech aktualizací dokumentace za sledované období vynásobené 100. SLA parametr je vypočítáván až v případě 2 a více výdejů za sledované období za předpokladu, že 1. výdej byl vyřešen nejpozději do 24 pracovních hodin od dohodnutého termínu.</p> <p>Za každé jednotlivé překročení stanoveného plnění parametru bude uplatněna ze strany Dodavatele sleva stanovená Smlouvou.</p>				



**KL003 Konzultační služby podle požadavků Objednatele**

Služba	
Kód služby	KL003
Popis služby	<p>Služba bude zajišťovat konzultační činnosti (mimo konzultace související s řešením incidentů a problémů dle KL001 a konzultace související s řešením legislativní údržby, údržbou realizovaných úprav specifického řešení EGJE na MD a opravou vad dle KL002) zejména v následujících oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Podpora nových uživatelů při využívání aplikace a jednotlivých modulů</li> <li>Podpora při práci s daty, při jejich výběru, třídění a filtrování</li> <li>Podpora reportingu, dolování a analýz dat z aplikace</li> <li>Další konzultační činnosti dle požadavků MD (speciální postupy, podpora analytika aplikace atd.)</li> </ul> <p>Na základě požadavků předaných Objednatelem Dodavatelé připraví Dodavatel kapacitu odborných konzultantů a poskytne Objednateli v dohodnutých termínech příslušnou podporu v podobě vybraných a odpovídajících služeb. Konzultační služby budou poskytovány v prostorách Ministerstva dopravy a v prostorách OSS u konkrétního uživatele.</p>
Akceptace služby	Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Dodavatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu.
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Viz tabulka. Na základě vzájemného odsouhlasení Dodavatele a Objednatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.
Předpokládaný rozsah služby	Maximální rozsah poskytování služby za období účinnosti objednávky bude 30 člověkodní.
Sledované období	Kalendářní měsíc
Celkové období plnění	1.11.2020 do 30.06.2021
Vymezující podmínky (skupina uživatelů):	Uživatelé systému EGJE dle písemného pokynu MD 1/010/2020

SLA parametry				
Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění parametru (v%)
Termín konzultace	Hodnotí se dodržení dohodnutého termínu konzultace mezi Objednatelem a Dodavatelem.	N/A	N/A	90,00
<p>Plnění parametru bude vypočteno jako podíl rozdílu všech dohodnutých termínů konzultace a počtu porušených termínů konzultace za sledované období a počtu všech dohodnutých termínů konzultace za sledované období vynásobené 100. SLA parametr je vypočítáván až v případě 2 a více konzultací za sledované období za předpokladu, že 1. konzultace byla vyřešena nejpozději do 24 pracovních hodin od dohodnutého termínu.</p> <p>Za každé jednotlivé překročení stanoveného plnění parametru bude uplatněna ze strany Dodavatele sleva stanovená Smlouvou.</p>				

**Definice priorit incidentů**

Definice priorit incidentů	
Definice priorit incidentů	Definice
Priorita 1 – Rozsáhlý incident	<p>Služba je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, činnost dotčená daným incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem, jde o problém všech skupin uživatelů (viz níže seznam skupin uživatelů). Naléhavost je vysoká, neboť incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení.</p>
Priorita 2 – Kritická	<p>Služba je celkově nedostupná a nedostupností je postížena jen některá skupina uživatelů (skupiny uživatelů viz níže). Dopad je střední, protože se nejedná o problém všech uživatelů, naléhavost je vysoká, protože incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení.</p> <p style="text-align: center;"><i>nebo</i></p> <p>Služba je částečně nedostupná, tj. není dostupný některý funkční modul dané služby. Touto částečnou nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, protože se týká všech skupin uživatelů, naléhavost je však střední, neboť existuje známé náhradní řešení.</p>
Priorita 3 – Vysoká	<p>Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, protože nedostupnou službu nemůže vykonat nikdo jiný a jedná se o problém všech skupin uživatelů. Naléhavost je však nízká, neboť nedochází k ohrožení termínu.</p> <p style="text-align: center;"><i>nebo</i></p> <p>Služba je částečně nedostupná a touto nedostupností nejsou postiženy všechny skupiny uživatelů. Dopad je střední, nedostupnou službu sice nemůže vykonat nikdo jiný, ale nejedná se o problém všech skupin uživatelů. Naléhavost je také střední, protože sice dochází k ohrožení splnění termínu dané činnosti, pro její vykonání však existuje známé náhradní řešení.</p> <p style="text-align: center;"><i>nebo</i></p> <p>Služba je celkově nedostupná a nedostupností je postížen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, protože službu (činnost) může vykonat někdo jiný.</p>

		Naléhavost je vysoká, protože dochází k prokazatelnému ohrožení splnění termínu prováděné činnosti a zároveň neexistuje známé náhradní řešení.
	Priorita 4 – Střední	<p>Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženy pouze některé skupiny uživatelů (viz skupiny uživatelů níže). Dopad je střední, protože činnost sice nemůže vykonat někdo jiný, nejde však o problém všech uživatelů a jejich skupin. Naléhavost je nízká, neboť není ohroženo splnění termínu.</p> <p style="text-align: center;"><i>nebo</i></p> <p>Služba je částečně nedostupná a touto částečnou nedostupností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný. Naléhavost je střední, protože je sice prokazatelně ohroženo splnění termínu prováděné činnosti, pro vykonání této činnosti však existuje známé náhradní řešení.</p>
	Priorita 5 – Nízká	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný a naléhavost je nízká, protože nedochází k ohrožení termínu.