

[doplň dodavatel]

[datum]  
Počet stran: []  
Přílohy: []

[Objednatel]

### **Zpráva o stavu systému k []**

Prováděcí smlouva o poskytnutí služeb [] Zajištění podpory a rozvoje systémů elektronické spisové služby resortu MV ze dne [].

Dostupnosti služby podpory za uplynulé období v %:  
Došlo/Nedošlo k výpadku jádra systému. Dostupnost []

#### **1. Správa systému eSSI []**

**1.1. Standardní správa/administrace eSSI []** (jednotlivých uživatelských modulů eSSI [] i serverových částí) pro provozované multilicence a licence elektronické spisové služby

#### **1.2. Incident management:**

<b>Režim</b>	<b>Kategorie poruchového stavu IS</b>	<b>Lhůta pro reakci na požadavek na vyřešení incidentu</b>	<b>Max. lhůta trvání incidentu/vedení IS do stavu plné funkčnosti</b>	<b>Počet</b>
5 x 8	Kritický incident (kategorie A)	do 2 hodin	do 10 hodin	[]
5 x 8	Závažný incident (kategorie B)	do 8 hodin	Do konce druhého následujícího pracovního dne po dni vzniku incidentu/ dni doručení objednávky.	[]
5 x 8	Standardní incident (kategorie C)	Do konce následujícího pracovního dne	Do 90 pracovních dnů po dni vzniku incidentu/ dni doručení objednávky.	[]

#### **1.3. Údržba systému:**

1.3.1. Standardní údržba  
[popis]

1.3.2. Software maintenance  
[popis]

#### **1.4. Řešení mimořádných požadavků**

V období byly/nebyly řešeny mimořádné požadavky.  
[popis]

## 2. Technická podpora a rozvoj oprávněným pracovníkům

### 2.1. Podpora v souvislosti se správou systému:

2.1.1. Reakce na požadavek na vyřešení incidentu a dále reakce na dotaz nebo žádost o informaci/mimořádný požadavek: poskytování podpory dle požadavků v Příloze č. 2 Smlouvy.

2.1.2. Proaktivní činnost dle znalostí a informací Poskytovatele: poskytnutí informací a rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití dodaných modulů eSSI [] v Pracovní době prostřednictvím HelpDesku, telefonicky nebo e-mailem oprávněnému pracovníkovi Objednatele.

Zasílání preventivních doporučení (upozornění) Objednateli:

[popis]

**2.2. Konzultace oprávněným osobám Objednatele** z hlediska metodiky a věcné správy systému („metodickou podporu“) a z hlediska provozování eSSI [] („technickou podporu“) v celkovém rozsahu [] člověkohodiny za měsíc:

a) (viz 2.1.1. Přílohy 2A Rámcové dohody) reakce na dotaz nebo žádost o informaci v oblasti běžného provozu dle vyžádání Objednatele;

Bylo řešeno [] ostatních požadavků.

Pořadí	Datum vzniku	Číslo	SLA	Předmět
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

b) konzultace v oblasti rozvoje IS dle vyžádání Objednatele ([ ] hodin měsíčně).

Task č.	Číslo konz.	Objednatel podpory	Adresát podpory	Téma	počet hodin (odhad)	forma		Datum doručení	Datum potvrzení přijetí obj.	Termín vykonání	Skut. počet hodin	poznámka	AP

### 3. Nejvyšší počet administrovaných licencí za období

<i>popis</i>	<i>Akt. Nast.</i>	<i>z toho admin.</i>	<i>aktuálně celkem k fakturaci</i>	<i>fakturace za období bez DPH</i>
□	□	□	□	□
□	□	□	□	□
...	□	□	□	□

#### Výpočet platby:

	<i>bez DPH rok</i> □	<i>Bez DPH období</i>
Správa systému a technická podpora		
Rozpis SW maintenance – roční		
Správa systému a technická podpora bez SW maintenance		
SW maintenance vypočítaný za toto období		

#### **CELKEM Kč bez DPH**

#### Přílohy:

Záznam o kontrole SW maintenance za období.

Akceptační protokoly ke konzultacím v oblasti rozvoje IS dle vyžádání Objednatele.

.....  
Za Objednatele  
□

.....  
  
Za Dodavatele  
□