

Příloha č. 1

Specifikace služeb

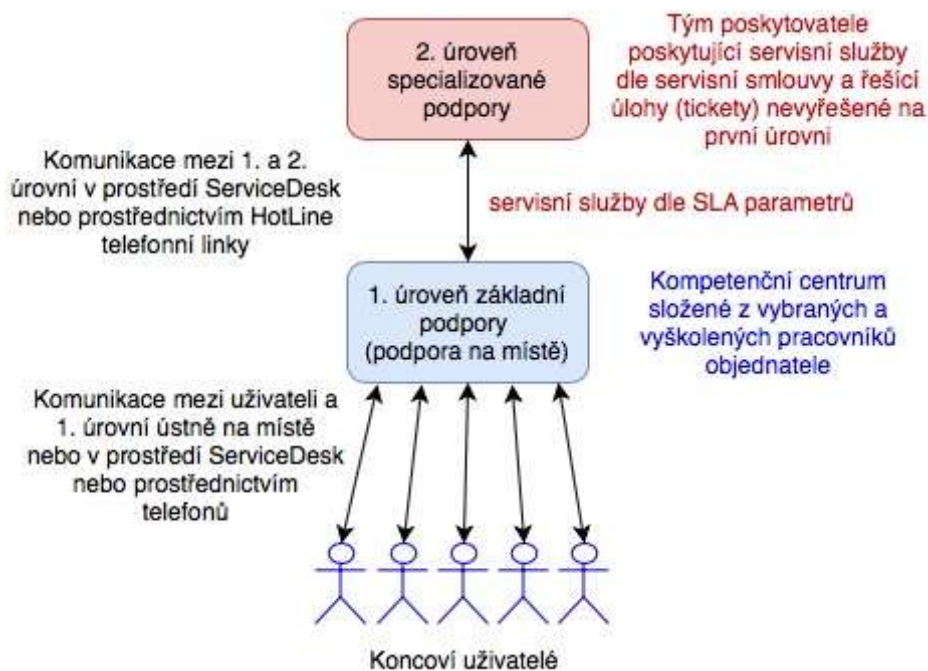
Paušální servisní služby

Služba - název	Obsah, popis	Parametry služeb		
		Způsob zadání	Doba příjmu požadavku	SLA parametr
Hot-line	Rychlá podpora okamžitého servisního zásahu k operativnímu hlášení incidentu či ke krátké metodické podpoře.*)	tel., e-mail	5 x 8 8:00 – 16:00	dostupnost do 15 minut
Servisní podpora poskytovaná prostřednictvím ServiceDesk systému	Servisní zásah na základě požadavku uživatelů, řešení problémů aplikace, notifikace stavů požadavků a jejich řešení, uzavírání požadavků. ServiceDesk představuje kontaktní místo pro pracovníky Objednatele (uživatele) a je využíván k podpoře uživatelů a řízení servisních služeb. Součástí služby ServiceDesk je řízení incidentů v návaznosti na jejich dopad.*)	ServiceDesk	7 x 24 x 365	reakční doba a doba vyřešení.**)
Maintenance a legislativa (mimo databázi)	Průběžné a bezodkladné poskytování programových korekcí veškerého software tvořícího informační systém mimo databázi (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) a dokumentace v souladu s tím, jak nové verze programového vybavení s vylepšenými funkcemi dává k dispozici výrobce programového vybavení. Součástí služby je poskytnutí aktualizací pro udržení souladu s legislativou a navazující úpravy provozní dokumentace a uživatelských manuálů systému. Korekce software musí být provedeny tak, aby byla zajištěna jeho plná kompatibilita s ostatními komponentami systému.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	korekce software poskytnuta do 2 prac. dnů od jejího uvolnění výrobcem, v případě legislativ. změn do 10 prac. dnů po uveřejnění ve sbírce zákonů, nebude-li dohodnuto jinak
Maintenance databáze	Poplatky za údržbu databázových licencí.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	korekce databáze poskytnuta do 2 prac. dnů od jejího uvolnění výrobcem
Aktualizace software	Efektivní a rychlá implementace/aplikace změn a nových korekcí software (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) ve vazbě na maintenance za účelem udržování systému v aktuálním stavu a minimalizace vzniku incidentů z důvodu změn. Služba zahrnuje rovněž testování změn a nových konfigurací vzniklých v souvislosti aktualizací a proškolení aktualizací dotčených uživatelů na implementované změny. Aktualizace musí probíhat mimo pracovní dobu, pokud nebude výjimečně dohodnuto s Objednatelem služeb jinak.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	aktualizace software poskytnuta do 10 prac. dnů od jejího poskytnutí v rámci maintenance, nebude-li dohodnuto jinak
Aktualizace databáze	Efektivní a rychlá implementace/aplikace změn a nových korekcí databáze (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) ve vazbě na maintenance za účelem udržování systému v aktuálním stavu a minimalizace vzniku incidentů z důvodu změn. Služba zahrnuje rovněž testování změn a nových konfigurací vzniklých v souvislosti aktualizací a proškolení aktualizací dotčených uživatelů na implementované změny.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	aktualizace databáze poskytnuta do 10 prac. dnů od jejího poskytnutí v rámci maintenance, nebude-li dohodnuto jinak

Služba - název	Obsah, popis	Parametry služeb		
		Způsob zadání	Doba příjmu požadavku	SLA parametr
	Aktualizace musí probíhat mimo pracovní dobu, pokud nebude výjimečně dohodnuto s Objednatelem služeb jinak.			
Administrace systému	Správa nastavení systému ve stavu potřebném pro jeho bezproblémový provoz, tj. zejména konfigurace všech SW komponent potřebných pro provoz systému, správa logů, správa implementovaných API (vnitřních i vnějších) včetně vazby na databázi a provádění profylaxe nezbytné k provozu aplikace. Zadávání, změny rolí a přístupových práv jednotlivých osob - uživatelů podle pokynů objednatele.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day)
Administrace databáze	Správa databáze ve stavu potřebném pro bezproblémový provoz informačního systému, tj. zejména konfigurace databáze, správa logů a provádění nezbytné profylaxe. Zálohování bezpečnostních kopií a archivace dat. Obnova dat ze zálohy.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day)

*)

Jsou zavedeny dvě úrovně podpory uživatelů:



1. úroveň základní podpory znamená, že osoba Objednatele je na kontaktu s uživateli a řeší jejich požadavky různého typu (incident, problém, požadavek na změnu / úpravu, požadavek na informaci / konzultaci, apod.), které vyplývají ze sjednaných servisních služeb. Na 1. úrovni podpory dochází k identifikaci zdrojů nefunkčnosti a ke stanovení odpovědnosti za vznik a řešení nápravy. Pokud se náprava týká neservisované části systému (vazba na HW infrastrukturu), je požadavek řešen IT útvarem Objednatele. Požadavky, které nejsou vyřešeny prostřednictvím 1. úrovně základní podpory prováděné Objednatelem a vyžadují specialisty na straně Poskytovatele, předá osoba Objednatele k řešení na 2. úroveň specializované podpory zajišťované Poskytovatelem.

2. úroveň specializované podpory řeší požadavky nevyřešené na 1. úrovni. Jedná se o pracovní tým odborníků Poskytovatele, jejichž kvalifikace pokrývají poskytované služby na detailní úrovni znalostí.

V rámci služeb 2. úrovně specializované podpory ServiceDesk jsou poskytovány rovněž následující služby:

- řešení a dokumentace požadavků předaných na 2. úroveň a poskytování informací o stavu řešení požadavku,
- budování a aktualizace konfigurační databáze prvků systému pokrytých servisními službami (tzv. provozní báze) ,
- poskytování pravidelných měsíčních výkazů o poskytnutých servisních službách (paušálních i ad-hoc).

**)

Podle dopadu jsou požadavky zařazeny do příslušné priority jejich řešení. Prioritě řešení požadavku odpovídá reakční doba a doba vyřešení požadavku. Reakční doba se vztahuje na pracovní dny od 8 do 17 hodin a představuje lidskou reakci, nikoliv robotické potvrzení. Doba vyřešení se počítá od přijetí požadavku v rámci reakční doby, maximálně však od uplynutí plné reakční doby a to v pracovní době.

Priorita	Dopad	Popis	Reakční doba	Doba vyřešení
1	Kritický	Závada, při níž systém není použitelný ve svých základních funkcích. Není možné pokračovat ve standardním způsobu práce, neexistuje dostupný náhradní způsob.	2 hodiny	4 hodiny
2	Vysoký	Závada, kdy je systém ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz, tuto situaci je však možné řešit nebo zmírnit dostupným náhradním způsobem.	4 hodiny	NBD (next business day)
3	Střední	Závada, která svým charakterem neovlivňuje významným způsobem běžný provoz systému a nepoškozuje data. Omezuje některé uživatelské funkce systému, které jsou ale dosažitelné jinými uživatelskými funkcemi.	NBD (next business day)	týden
4	Nízký	Požadavek bez vlivu na funkčnost systému, např. kosmetické změny, žádost o informace atd.	NBD (next business day)	měsíc
5	Bez bezprostředního vlivu	Návrhy, připomínky nebo náměty na zlepšení či další rozvoj. Tato priorita nepodléhá SLA (Service Level Agreement – kvalitativní parametry služeb).	NBD (next business day)	dle dohody

Ad-hoc servisní služby

Služba - název	Obsah, popis	Parametry služeb		
		Způsob zadání	Doba příjmu požadavku	SLA parametr
Metodická podpora	Metodická podpora v oblastech pokrytých funkcionalitou systému včetně poskytování specifického know-how při změnách či rozvoji systému.	ServiceDesk, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů
Servisní úpravy	Drobný servisní rozvoj týkající se systému.	ServiceDesk, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů
Školení uživatelů	Školení nových nebo stávajících uživatelů.	ServiceDesk, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů
Export dat	Export všech dat z celého systému pro pořízení zálohy dat nebo pro využití při přechodu na jiný systém (exitová varianta) v čitelném textovém formátu (CSV) a formátu Microsoft Excel. Export dat bude proveden za všechny ústavy, ale odděleně pro každý ústav.	ServiceDesk, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů

Příloha č. 2

Součinnost Objednatele

Objednatel v rámci součinnosti zajišťuje:

- 1. úroveň základní podpory.

Pracovníci 1. úrovně základní podpory vytváří kompetenční centrum, tj. jde o vymezenou skupinu klíčových pracovníků Objednatele detailně proškolených na práci se systémem tak, aby byli seznámeni s obsluhou systému. Pracovníci 1. úrovně základní podpory poskytují kvalifikovanou podporu koncovým uživatelům na místě (on-site), ze které jsou na 2. úroveň specializované podpory Poskytovatele zasílány jen takové požadavky, které na 1. úrovni nebyly vyřešeny.

- Funkčnost infrastrukturního prostředí pro běh Ekonomického informačního systému, tj. včetně aktuálnosti systémového softwaru, datové služby komunikační infrastruktury a zálohování serverových systémů.

- Provoz ServiceDesk systému (Mantis Bug Tracker, MantisBT)

Objednatel poskytuje pro 1. úroveň podpory koncovým uživatelům vlastní ServiceDesk systém, kterým je Mantis Bug Tracker, MantisBT (či v budoucnu systém obdobné funkcionality). Je požadováno, aby komunikace mezi 1. a 2. úrovní servisní podpory byla prováděna přednostně v prostředí tohoto ServiceDesk systému.

Objednatel umožní v případě zájmu Poskytovatele provést Poskytovateli propojení ServiceDesk systému MantisBT se systémem provozovaným Poskytovatelem, tj. umožní tzv. propisování požadavků (ticketů) systému MantisBT se systémem Poskytovatele tak, aby Poskyvatel mohl využívat své servisní prostředí a nemusel pracovat přímo v prostředí systému Objednatele. Propojení musí být realizováno v reálném čase, nesmí docházet ke zpoždění či modifikaci informací předávaných z 1. úrovně na 2. úroveň a v případě sporu bude za primární považován stav záznamů a informací v ServiceDesk systému Objednatele.

- Vzdálený (VPN) přístup nezbytný pro poskytování Servisních služeb, popř. Rozvoje.