



Název:

Katalog služeb

Verze:

1.3

Datum vydání:

1.7.2021

Název souboru:

EIS-SUJB-KATALOG_SLUZEB-VER_1.3 FINAL.DOCX

Popis:

Základní specifikace Katalogu služeb a specifikace služeb

Autoři:

Jan Maršík, Petr Zaoral

Seznam verzí dokumentu

	Verze	Zpracoval	Stav	Stručný popis změn, dodatků	Datum
1.	0.1	J. Maršík P. Zaoral	N	Návrh dokumentu	30. 11. 2016
2	0.2	J. Maršík P. Zaoral	KP	Upravený dokument na základě připomínek	19.12.2016
3	1.0	P. Zaoral	KS	Zpracování připomínek na jednání 20.12.2016	20.12.2016
4	1.1	P. Zaoral	S	Zpracování připomínek z 3.1.2017	3.1.2017
5	1.2	P. Zaoral	S	Úprava pracovního postupu pro předání nové verze EKIS	21.10.2020
6	1.3	P. Zaoral	S	Úprava cen služeb v souvislosti s rozšířením systému o modul Skladová evidence	2.6.2021

Poslední aktualizace souboru: 2.6.2021

Tabulka stavů dokumentu

Stav dokladu	Zkratka	Popis
Návrh	N	Pracovní návrh (Working Draft), nekomentuje se, neschvaluje se, pracovní návrh nemusí být dokončen, do dB je umístěn pro informaci
K připomínekám	KP	Návrh určený k připomínekám, ke komentářům (Ready for Comment)
Ke schválení	KS	Návrh po připomínkovém řízení, předložen ke schválení (Ready for Approval)
Schváleno	S	Finální/konečný, schválený dokument (Final), který se nebude měnit
Externí dokument	EX	Převzatý externí dokument, který není určen ke změnám ani k připomínekám (External)

Matice přístupových práv k dokumentu

	Příjmení a jméno	Autor	Edituje	Schvaluje	Kontroluje	Pouze čtení
1.	J. Maršík	X	X	X	X	
2.	P. Zaoral	X	X	X	X	
3.	SÚJB			X	X	X

Autor

Edituje

Schvaluje

Kontroluje

Pouze čtení

původní autoři, autor je vždy současně i editor

editoři smí provádět změny v dokumentu pomocí funkcí redakce MS-Word, takto provedená redakce podléhá schválení autora

provádí schválení, může napsat připomínky, ale nesmí psát do dokumentu

píše kontrolní protokol a návrhy změn (testování dokumentace), ale nesmí psát do dokumentu

dostává dokument pouze pro informaci, nepožaduje se vyjádření k dokumentu, nesmí provádět žádné změny

Obsah

1. Úvod	4
1.1 Účel dokumentu	4
1.2 Slovník zkratk a použitých pojmů	4
2. Základní popis.....	5
2.1 Vlastnosti služeb.....	5
2.2 Provozní RT systém	5
2.3 Priority řešení požadavků	6
2.4 Předání a převzetí plnění dle Katalogu služeb	7
3. Katalog služeb – přehled katalogových listů.....	8
3.1 Katalogový list - DOD01 Hotline.....	9
3.2 Katalogový list - DOD02 Helpdesk/Dodavatel.....	10
3.3 Katalogový list - DOD03 Maintenance a legislativa	11
3.4 Katalogový list - DOD04 Aktualizace software	12
3.5 Katalogový list - DOD05 Administrace/Nastavení	15
3.6 Katalogový list - DOD07 Metodická podpora	16
3.7 Katalogový list - DOD08 Servisní úpravy.....	17
3.8 Katalogový list - DOD09 Školení.....	18
3.9 Katalogový list - OBJ01 Helpdesk/Objednatel.....	19
4. Přílohy	20

1. Úvod

Tento dokument byl vytvořen na základě smlouvy o dílo č. 15/05/0063 (č. j. SÚJB/OR/16034/2016) a slouží k přípravě implementace EIS JASU® CS a k provádění navazujících servisních služeb na základě Servisní smlouvy č. 15/05/0064 (č. j. SÚJB/OR/16047/2016).

1.1 Účel dokumentu

Účelem tohoto dokumentu je poskytnout konkrétní popis jednotlivých servisních služeb v prostředí implementace EIS JASU® CS a OKbase, jejich vlastností, poskytovatelů, pravidel provozu a způsobu hodnocení.

Nastavení jednotlivých služeb je uvedeno v dílčích katalogových listech, které jsou v kapitole 3 tohoto dokumentu.

1.2 Slovník zkratk a použitých pojmů

Zkratka / Pojem	Vysvětlení
Dodavatel	MÚZO Praha s.r.o. vč. subdodavatele OKsystem a.s., Poskytovatel dle Servisní smlouvy č.15/05/0064
EIS	Ekonomický Informační Systém JASU® CS, dodavatel MÚZO Praha s.r.o.
EKIS	Ekonomický informační systém SÚJB zahrnující funkcionalitu EIS JASU® CS a OKbase.
Helpdesk	systém pro podporu uživatele systému
MÚZO	MÚZO Praha s.r.o., Dodavatel
Objednatel	Státní úřad pro jadernou bezpečnost
OKbase	Mzdový a personální informační systém od subdodavatele OKsystem a.s.
SLA	Service Level Agreement - dohoda o úrovni poskytovaných služeb
SÚJB	Státní úřad pro jadernou bezpečnost Objednatel dle Servisní smlouvy č.15/05/0064
RT	Request Tracker (helpdeskový systém).

2. Základní popis

2.1 Vlastnosti služeb

Dále jsou uvedeny základní vlastnosti jednotlivých služeb:

Vlastnost služby	Význam
Identifikátor služby	kódové označení služby
Typ služby	typ služby dle servisní smlouvy: - paušální, tj. průběžně poskytovaná služba bez výzvy Objednatele, - ad-hoc tj. služba poskytovaná na vyžádání Objednatele).
Název služby	textový název služby
Popis	textový popis služby
Způsob zadání	popis způsobu zadání parametrů služby
Doba příjmu	popis časového rozmezí, kdy je služba provozována nebo přijímá vstupní parametry
SLA parametr	stanovená hodnota SLA
Způsob sledování a kontroly	popis způsobu a kontroly provozu služby
Podmínky provozu	popis podmínek, za kterých je služba provozována
Poskytovatel	poskytovatel/provozovatel služby
Platnost od	od kdy je služba aktivní (již je nebo bude zahájena)
Platnost do	do kdy je služby aktivní (bude či již byla ukončena)
Stav	stav služby (aktivní/neaktivní)
Cena	cena za poskytování služby za daný měsíc
Verze	číslo verze
Nahrazeno	identifikátor/název služby, kterou je služba nahrazena

2.2 Provozní RT systém

V prostředí Objednatele je Helpdesk realizován platformou Request Tracker.

Součástí služby helpdesk jsou dvě úrovně podpory uživatelů:

1. úroveň základní podpory znamená, že osoba Poskytovatele obsluhující příslušnou frontu EKIS v RT systému 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 nefunkčností a ke stanovení odpovědnosti za vznik a řešení nápravy.

Pokud se náprava týká neservisované části systému (vazba na HW infrastrukturu), je požadavek řešen IT útvaru Objednatele.

Požadavky, které nejsou vyřešeny prostřednictvím 1. úrovně a vyžadují specialisty na straně Poskytovatele, předá osoba Poskytovatele obsluhující frontu EKIS v RT systému k řešení na 2. úroveň specializované podpory.

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 HelpDesk/Dodavatel (prostřednictvím RT systému) jsou poskytovány rovněž následující služby:

- řešení a dokumentace požadavků předaných na 1. a 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 servisních službách (paušálních i ad-hoc).

2.3 Priority řešení požadavků

Podle dopadu jsou požadavky zařazeny do příslušné priority jejich řešení. Prioritě řešení požadavku odpovídá reakční doba a doba vyřešení požadavku.

Priorita	Dopad	Popis	Reakční doba	Doba vyřešení
1	kritický	Závada, při níž EKIS 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 EKIS 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 EKIS 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

2.4 Předání a převzetí plnění dle Katalogu služeb

Předání a převzetí plnění bude probíhat měsíčně a je splněno protokolárním předáním a převzetím Výkazu služeb za daný kalendářní měsíc Objednatelem. Ve Výkazu služeb budou zvlášť uvedeny provedené paušální servisní služby a zvlášť ad-hoc servisní služby.

Protokol o předání a převzetí Výkazu služeb a vlastní Výkaz služeb bude předán Dodavatelem Objednateli do 5. pracovního dne následujícího měsíce, v němž byly poskytovány služby, a převzetí bude potvrzeno Objednatelem Dodavateli do 5. pracovního dne od předání Protokolu o předání a převzetí Výkazu služeb. Vzor Protokolu je přílohou č. 1 tohoto dokumentu.

3. Katalog služeb – přehled katalogových listů

3.1 Katalogový list - DOD01 Hotline

Identifikátor služby	DOD01
Typ služby	Paušální
Název služby	Hot-line
Popis	Rychlá podpora okamžitého servisního zásahu k operativnímu hlášení incidentu či ke krátké metodické podpoře.
Způsob zadání	telefonicky na vyhrazené telefonní linky: - 224 091 653 (EIS), - 224 091 478 (EIS), - 224 091 623 (EIS), - 224 091 649 (EIS), - 236 072 290 (OKbase) e-mailem na vyhrazený e-mail: - ucetnicvi@muzo.cz (EIS), - hotline.okbase@oksystem.cz (OKbase)
Doba příjmu	pracovní dny v čase od 8:00 – 16:00
SLA parametr	dostupnost do 15 minut
Způsob sledování a kontroly	informace ve Výkazu služeb, že v daném měsíci byla služba poskytována
Podmínky provozu	
Poskytovatel	Dodavatel
Platnost od	1.1.2017
Platnost do	-
Stav	Aktivní
Cena	5 810,- Kč bez DPH
Verze	1.0
Nahrazeno	-

3.2 Katalogový list - DOD02 Helpdesk/Dodavatel

Identifikátor služby	DOD02
Typ služby	Paušální
Název služby	Helpdesk/Dodavatel
Popis	1. a 2. úroveň servisní podpory na straně dodavatele. Servisní zásah na základě požadavku uživatelů, řešení problémů aplikace, notifikace stavů požadavků a jejich řešení, uzavírání požadavků. HelpDesk představuje kontaktní místo pro pracovníky Objednatele (uživatelé) a je využíván k podpoře uživatelů a řízení servisních služeb. Součástí služby Help Desk je řízení incidentů v návaznosti na jejich dopad určující prioritu jejich řešení a příslušné SLA parametry (viz 2.3 Priority řešení požadavků). 1. úroveň uživatelské podpory je na kontaktu s uživateli EKIS, zpracovává frontu požadavků EKIS a dochází na ní k vyřešení požadavků anebo k identifikaci zdrojů nefunkčnosti a ke stanovení odpovědnosti za vznik a řešení nápravy. 2. úroveň specializované podpory řeší požadavky nevyřešené na 1. úrovni, které vyžadují specialisty na straně dodavatele.
Způsob zadání	RT Každý pracovník SÚJB i dodavatele využívá svůj účet v RT systému.
Doba příjmu	7 x 24 x 365
SLA parametr	reakční doba a doba vyřešení podle priorit (viz 2.3 Priority řešení požadavků)
Způsob sledování a kontroly	měsíční Výkaz služeb, podklady generuje RT systém
Podmínky provozu	funkční RT systém, vazba na OBJ01 Helpdesk/Objednatel
Poskytovatel	Dodavatel
Platnost od	1.1.2017
Platnost do	-
Stav	Aktivní
Cena	5 810,- Kč bez DPH
Verze	1.0
Nahrazeno	-

3.3 Katalogový list - DOD03 Maintenance a legislativa

Identifikátor služby	DOD03
Typ služby	Paušální
Název služby	Maintenance a legislativa
Popis	Průběžné a bezodkladné poskytování programových korekcí software (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) a softwarové 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.
Způsob zadání	nezadáva se, vyplývá ze servisní smlouvy
Doba příjmu	
SLA parametr	korekce software poskytnuta do 2 pracovních dnů od jejího uvolnění výrobcem, v případě legislativních změn do 10 pracovních dnů po uveřejnění ve Sbírce zákonů, nebude-li dohodnuto jinak
Způsob sledování a kontroly	měsíční Výkaz služeb
Podmínky provozu	
Poskytovatel	Dodavatel
Platnost od	1.1.2017
Platnost do	-
Stav	Aktivní
Cena	6 155,83 Kč bez DPH
Verze	1.0
Nahrazeno	-

3.4 Katalogový list - DOD04 Aktualizace software

Identifikátor služby	DOD04																								
Typ služby	Paušální																								
Název služby	Aktualizace software																								
Popis	Efektivní a rychlá implementace 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. Pracovní postup při aktualizaci (nasazování nových verzí) EKIS: <table><tr><th>Krok</th><th>Činnost</th><th>Odpovídá</th></tr><tr><td>1.</td><td>Dodavatel uvolní novou verzi do distribučního systému dodavatele a informuje EO (skupina v RT zahrnující klíčové uživatele Objednatele a správce EKIS) a IT Objednatele, konkrétně založením RT požadavku „Aktualizace SW EIS JASU“ resp. "Aktualizace SW OKbase".</td><td>Dodavatel</td></tr><tr><td>2.</td><td>EO zadá pokyn na instalaci do testovacího prostředí do RT systému na IT Objednatele.</td><td>EO (správce EKIS)</td></tr><tr><td>3.</td><td>V případě OKbase je informován smluvní partner SÚJB pro správu aplikačního serveru Tomcat a aplikace OKbase, ten provede stažení nové verze a nainstaluje do testovacího prostředí SÚJB. V případě EIS JASU IT Objednatele stáhne novou verzi a instalační balíčky nahraje do distribučního systému Objednatele, zadá záznam do Správy aktualizací v EIS JASU a aktualizaci uvolní pro testování. Aktualizace bude na testovací PC nainstalována prostřednictvím Automatických aktualizací.</td><td>IKT SÚJB</td></tr><tr><td>4.</td><td>IT Objednatele informuje přes RT systém dodavatele a EO, že je nová verze nainstalovaná v testovacím prostředí.</td><td>IKT SÚJB</td></tr><tr><td>5.</td><td>Dodavatel pomocí vzdáleného přístupu otestuje funkčnost v testovacím prostředí Objednatele (v případě EIS vzdáleným přístupem na vyhrazené testovací PC, v případě OKbase vzdáleným přístupem přes vyhrazené PC na testovací aplikační server).</td><td>Dodavatel</td></tr><tr><td>6.</td><td>Dodavatel informuje EO Objednatele prostřednictvím RT systému o dokončení testu.</td><td>Dodavatel</td></tr><tr><td>7.</td><td>EO Objednatele provede uživatelské testování v testovacím prostředí (dle doporučení dodavatele a dle informací o novinkách v nové verzi) ve smyslu spuštění aplikace a minimálně proklikání základních</td><td>EO (klíčoví uživatelé EO a odboru KÚ)</td></tr></table>	Krok	Činnost	Odpovídá	1.	Dodavatel uvolní novou verzi do distribučního systému dodavatele a informuje EO (skupina v RT zahrnující klíčové uživatele Objednatele a správce EKIS) a IT Objednatele, konkrétně založením RT požadavku „Aktualizace SW EIS JASU“ resp. "Aktualizace SW OKbase".	Dodavatel	2.	EO zadá pokyn na instalaci do testovacího prostředí do RT systému na IT Objednatele.	EO (správce EKIS)	3.	V případě OKbase je informován smluvní partner SÚJB pro správu aplikačního serveru Tomcat a aplikace OKbase, ten provede stažení nové verze a nainstaluje do testovacího prostředí SÚJB. V případě EIS JASU IT Objednatele stáhne novou verzi a instalační balíčky nahraje do distribučního systému Objednatele, zadá záznam do Správy aktualizací v EIS JASU a aktualizaci uvolní pro testování. Aktualizace bude na testovací PC nainstalována prostřednictvím Automatických aktualizací.	IKT SÚJB	4.	IT Objednatele informuje přes RT systém dodavatele a EO, že je nová verze nainstalovaná v testovacím prostředí.	IKT SÚJB	5.	Dodavatel pomocí vzdáleného přístupu otestuje funkčnost v testovacím prostředí Objednatele (v případě EIS vzdáleným přístupem na vyhrazené testovací PC, v případě OKbase vzdáleným přístupem přes vyhrazené PC na testovací aplikační server).	Dodavatel	6.	Dodavatel informuje EO Objednatele prostřednictvím RT systému o dokončení testu.	Dodavatel	7.	EO Objednatele provede uživatelské testování v testovacím prostředí (dle doporučení dodavatele a dle informací o novinkách v nové verzi) ve smyslu spuštění aplikace a minimálně proklikání základních	EO (klíčoví uživatelé EO a odboru KÚ)
Krok	Činnost	Odpovídá																							
1.	Dodavatel uvolní novou verzi do distribučního systému dodavatele a informuje EO (skupina v RT zahrnující klíčové uživatele Objednatele a správce EKIS) a IT Objednatele, konkrétně založením RT požadavku „Aktualizace SW EIS JASU“ resp. "Aktualizace SW OKbase".	Dodavatel																							
2.	EO zadá pokyn na instalaci do testovacího prostředí do RT systému na IT Objednatele.	EO (správce EKIS)																							
3.	V případě OKbase je informován smluvní partner SÚJB pro správu aplikačního serveru Tomcat a aplikace OKbase, ten provede stažení nové verze a nainstaluje do testovacího prostředí SÚJB. V případě EIS JASU IT Objednatele stáhne novou verzi a instalační balíčky nahraje do distribučního systému Objednatele, zadá záznam do Správy aktualizací v EIS JASU a aktualizaci uvolní pro testování. Aktualizace bude na testovací PC nainstalována prostřednictvím Automatických aktualizací.	IKT SÚJB																							
4.	IT Objednatele informuje přes RT systém dodavatele a EO, že je nová verze nainstalovaná v testovacím prostředí.	IKT SÚJB																							
5.	Dodavatel pomocí vzdáleného přístupu otestuje funkčnost v testovacím prostředí Objednatele (v případě EIS vzdáleným přístupem na vyhrazené testovací PC, v případě OKbase vzdáleným přístupem přes vyhrazené PC na testovací aplikační server).	Dodavatel																							
6.	Dodavatel informuje EO Objednatele prostřednictvím RT systému o dokončení testu.	Dodavatel																							
7.	EO Objednatele provede uživatelské testování v testovacím prostředí (dle doporučení dodavatele a dle informací o novinkách v nové verzi) ve smyslu spuštění aplikace a minimálně proklikání základních	EO (klíčoví uživatelé EO a odboru KÚ)																							

		funkcionalit (modulů), případně provede detailnější test dotčené oblasti.	
	8.	EO Objednatele informuje prostřednictvím RT systému IT Objednatele, že má provést instalaci do provozního prostředí.	EO (správce EKIS)
	9.	V případě EIS JASU IT Objednatele informuje prostřednictvím RT systému dodavatele a EO o termínu uvolnění instalačních balíčků do provozního prostředí. Po termínu sděleném dodavateli nebude možný přístup pod starou verzí EIS. Termín uvolnění je proto vhodné volit tak, aby se balíčky instalovaly u uživatelů Objednatele druhý den ráno, tj. odpoledne nebo večer mimo běžnou pracovní dobu. Pro sdělení termínu dodavateli platí, že v případě zaslání informace mezi 16.00 až 19.00 je třeba zároveň informaci zaslat v kopii také SMS zprávou vybraným pracovníkům dodavatele tak, aby mohl dodavatel zajistit splnění kroku 10 mimo běžnou pracovní dobu. V případě OKbase smluvní partner SÚJB pro správu aplikačního serveru Tomcat a aplikace OKbase informuje prostřednictvím RT systému dodavatele, IT objednatel a EO (vybrané uživatele Objednatele) o termínu instalace do provozního prostředí a v tomto termínu provede instalaci.	IKT SÚJB
	10.	Dodavatel EIS JASU provede po sděleném termínu distribuce instalačních balíčků (večer nebo brzy ráno do 7:00 hod.) aktualizaci datových struktur v ostrém prostředí, aby mohli uživatelé Objednatele pro příchodu do práce používat novou verzi EIS. Po dokončení aktualizace datových struktur Dodavatel ve správě aktualizací zadá uvolnění instalačních balíčků pro provozní prostředí k aktuálnímu času. Současně informuje prostřednictvím RT systému IT a EO Objednatele.	Dodavatel

Postup při aktualizaci prostředí EKIS (databáze Oracle, aplikačního serveru, OS Windows na koncových stanicích):

Krok	Činnost	Odpovídá
1.	IT Objednatele informuje dodavatele a EO (skupina v RT zahrnující klíčové uživatele Objednatele a správce EKIS) o instalaci aktualizace do testovacího prostředí (testovací databáze EIS JASU a OKbase, testovacího aplikačního serveru, testovací PC) založením RT požadavku.	IKT SÚJB
2.	Dodavatel pomocí vzdáleného přístupu otestuje funkčnost v testovacím prostředí Objednatele (v případě EIS vzdáleným přístupem na vyhrazené testovací PC, v případě OKbase vzdáleným	Dodavatel

		přístupem přes vyhrazené PC na testovací aplikační server).	
	3.	Dodavatel prostřednictvím RT systému informuje EO o výsledku testování.	Dodavatel
	4.	EO Objednatele provede uživatelské testování v testovacím prostředí ve smyslu spuštění aplikace a minimálně proklikání základních funkcionalit (modulů).	EO (klíčoví uživatelé EO a odboru KÚ)
	5.	EO Objednatele informuje prostřednictvím RT systému IT Objednatele, že má provést instalaci do provozního prostředí.	EO (správce EKIS)
	6.	IT Objednatele informuje prostřednictvím RT systému dodavatele a EO o termínu instalace aktualizace do provozního prostředí a v tomto termínu provede instalaci.	IKT SÚJB
	7.	Dodavatel (EIS JASU a OKbase) ověří funkčnost provozního prostředí pro EKIS a informuje prostřednictvím RT systému IT a EO Objednatele.	Dodavatel
	Testovací PC (1x EIS, 1x OKbase) jsou spuštěna trvale pro potřeby nasazení aktualizace.		
Způsob zadání	RT, vazba na DOD03 Aktualizace software		
Doba příjmu	7 x 24 x 365		
SLA parametr	aktualizace software poskytnuta do 10 pracovních dnů od jejího poskytnutí dle DOD03, nebude-li dohodnuto jinak		
Způsob sledování a kontroly	měsíční Výkaz služeb, podklady generuje RT systém		
Podmínky provozu	funkční RT systém, vazba na OBJ01 Helpdesk/Objednatel		
Poskytovatel	Dodavatel		
Platnost od	1.1.2017		
Platnost do	-		
Stav	Aktivní		
Cena	5 000,- Kč bez DPH		
Verze	1.0		
Nahrazeno	-		

3.5 Katalogový list - DOD05 Administrace/Nastavení

Identifikátor služby	DOD05
Typ služby	Paušální
Název služby	Administrace/Nastavení
Popis	Zadávání, změny rolí a přístupových práv jednotlivých osob - uživatelů podle pokynů objednatele.
Způsob zadání	RT
Doba příjmu	pracovní dny v čase od 8:00 – 16:00
SLA parametr	reakční doba do konce následujícího pracovního dne
Způsob sledování a kontroly	měsíční Výkaz služeb, podklady generuje RT systém
Podmínky provozu	funkční RT systém, vazba na OBJ01 Helpdesk/Objednatel
Poskytovatel	Dodavatel
Platnost od	1.1.2017
Platnost do	-
Stav	Aktivní
Cena	4 237,17 Kč bez DPH
Verze	1.0
Nahrazeno	-

3.6 Katalogový list - DOD07 Metodická podpora

Identifikátor služby	DOD07
Typ služby	Ad-hoc
Název služby	Metodická podpora
Popis	Metodická podpora v oblastech pokrytých funkcionalitou systému včetně poskytování specifického know-how při změnách či rozvoji systému.
Způsob zadání	RT / objednávka 1. Na základě požadavku zaznamenaného do RT systému na čerpání služby provede Poskytovatel do pěti (5) pracovních dní analýzu rozsahu požadované ad-hoc servisní služby a oznámí Objednateli předpokládaný rozsah služby v člověkohodinách. 2. Objednatel na základě rozsahu servisní služby rozhodne do pěti (5) pracovních dní o zahájení čerpání služby formou číslované objednávky a zašle objednávku Poskytovateli, nebo oznámí Poskytovateli formou záznamu do RT systému, že službu nebude čerpat. 3. Po provedení ad-hoc servisní služby Poskytovatel předá Objednateli výkaz skutečně odpracovaných hodin spotřebovaných při jejím provedení jako přílohu výkazu o provedených službách za daný měsíc.
Doba příjmu	pracovní dny v čase od 8:00 – 16:00
SLA parametr	reakce do 5 (pěti) pracovních dní
Způsob sledování a kontroly	měsíční Výkaz služeb, podklady generuje RT systém + Objednatelem potvrzená příloha o skutečně provedených hodinách
Podmínky provozu	funkční RT systém, vazba na OBJ01 Helpdesk/Objednatel
Poskytovatel	Dodavatel
Platnost od	1.1.2017
Platnost do	-
Stav	Aktivní
Cena	1250,- Kč bez DPH/1 hodinu
Verze	1.0
Nahrazeno	-

3.7 Katalogový list - DOD08 Servisní úpravy

Identifikátor služby	DOD08
Typ služby	Ad-hoc
Název služby	Servisní úpravy
Popis	Drobný servisní rozvoj týkající se systému EKIS.
Způsob zadání	RT / objednávka 1. Na základě požadavku zaznamenaného do RT systému na čerpání služby provede Poskytovatel do pěti (5) pracovních dní analýzu rozsahu požadované ad-hoc servisní služby a oznámí Objednateli předpokládaný rozsah služby v člověkohodinách. 2. Objednatel na základě rozsahu servisní služby rozhodne do pěti (5) pracovních dní o zahájení čerpání služby formou číslované objednávky a zašle objednávku Poskytovateli, nebo oznámí Poskytovateli formou záznamu do RT systému, že službu nebude čerpat. 3. Po provedení ad-hoc servisní služby Poskytovatel předá Objednateli výkaz skutečně odpracovaných hodin spotřebovaných při jejím provedení jako přílohu výkazu o provedených službách za daný měsíc.
Doba příjmu	pracovní dny v čase od 8:00 – 16:00
SLA parametr	výkaz skutečně odpracovaných hodin
Způsob sledování a kontroly	měsíční Výkaz služeb, podklady generuje RT systém + Objednatelem potvrzená příloha o skutečně provedených hodinách
Podmínky provozu	funkční RT systém, vazba na OBJ01 Helpdesk/Objednatel
Poskytovatel	Dodavatel
Platnost od	1.1.2017
Platnost do	-
Stav	Aktivní
Cena	1 000,- Kč bez DPH/1 hodinu
Verze	1.0
Nahrazeno	-

3.8 Katalogový list - DOD09 Školení

Identifikátor služby	DOD09
Typ služby	Ad-hoc
Název služby	Školení
Popis	Školení nových nebo stávajících uživatelů.
Způsob zadání	RT / objednávka 1. Na základě požadavku zaznamenaného do RT na čerpání služby provede Poskytovatel do pěti (5) pracovních dní analýzu rozsahu požadované ad-hoc servisní služby a oznámí Objednateli předpokládaný rozsah služby v člověkohodinách. 2. Objednatel na základě rozsahu servisní služby rozhodne do pěti (5) pracovních dní o zahájení čerpání služby formou číslované objednávky a zašle objednávku Poskytovateli, nebo oznámí Poskytovateli formou záznamu do RT systému, že službu nebude čerpat. 3. Po provedení ad-hoc servisní služby Poskytovatel předá Objednateli výkaz skutečně odpracovaných hodin spotřebovaných při jejím provedení jako přílohu výkazu o provedených službách za daný měsíc.
Doba příjmu	pracovní dny v čase od 8:00 – 16:00
SLA parametr	prezenční listina
Způsob sledování a kontroly	měsíční Výkaz služeb, podklady generuje RT systém + Objednatel potvrzená příloha o skutečně provedených hodinách
Podmínky provozu	funkční RT systém, vazba na OBJ01 Helpdesk/Objednatel, počet účastníků jednoho školení je omezen kapacitou místnosti s příslušným počítačovým vybavením na max. 8 osob.
Poskytovatel	Dodavatel
Platnost od	1.1.2017
Platnost do	-
Stav	Aktivní
Cena	1 000,- Kč bez DPH/1 hodinu
Verze	1.0
Nahrazeno	-

3.9 Katalogový list - OBJ01 Helpdesk/Objednatel

Identifikátor služby	OBJ01
Typ služby	Služba helpdeskového prostředí je poskytována v rámci součinnosti Objednatelem
Název služby	Helpdesk/Objednatel
Popis	HelpDeskové prostředí poskytované Objednatelem formou RT systému představuje kontaktní místo pro pracovníky Objednatele (uživatelé) a je využíváno k podpoře uživatelů a řízení servisních služeb.
Způsob zadání	RT
Doba příjmu	7 x 24 x 365
SLA parametr	reakční doba a doba vyřešení není předmětem Servisní smlouvy
Způsob sledování a kontroly	není předmětem Servisní smlouvy
Podmínky provozu	
Poskytovatel	Objednatel
Platnost od	1.1.2017
Platnost do	-
Stav	Aktivní
Cena	-
Verze	1.0
Nahrazeno	-

4. Přílohy

- příloha č. 1 - vzor dokumentu „Protokol o předání a převzetí Výkazu služeb“