

Technická specifikace

1. Úvod

V ČOI je v provozu od roku 2019 SW aplikace HelpDesk od společnosti XPIS s.r.o. Architektura řešení je modulární ve smyslu:

1. organizační struktury – modul ústředního inspektorátu, moduly regionálních inspektorátů,
2. procesní – moduly klíčových aplikací, kybernetická bezpečnost, problem management a znalostní DB.

Vlastnosti HelpDesku jsou standardní. Požadavky, problémy jsou formou ticketu zapisovány do příslušných modulů, řešeny odpovědnými zaměstnanci, případně eskalovány na vyšší úroveň. V rámci ticketů jsou sledovány základní parametry: typ, kategorie, stav, řešitel, priorita, termín atd. Aplikace poskytuje celou řadu dalších podkladů pro řízení – reportů, analýz, statistik apod. Aplikace je integrována do prostředí IS ČOI, je propojena s adresářovou službou Active Directory s vazbou na Identity Management (MidPoint) a Personální informační systém (OKbase). Podrobný popis řešení je k dispozici v administrátorské dokumentaci (příloha č. 7) a operátorské dokumentaci (příloha č. 8).

HelpDesk je provozován v Datovém centru ČOI s touto technologií:

1. MS Windows Server 2016 a vyšší,
2. MS SQL 2014 a vyšší,
3. MS SharePoint 2016,
4. MS Exchange server 2019.

2. Rozsah požadovaných služeb HelpDesk

2.1 Služby technické podpory:

Službami základní technické podpory se rozumí poskytování odborných služeb souvisejících se zajištěním bezproblémového provozu HelpDesku v Datovém centru ČOI. Zahrnuje:

1. Helpdesk - telefonický a emailový support v pracovních dnech od 8:00 do 16:00, sloužící pro pomoc při řešení provozních problémů, které se mohou vyskytnout při provozu aplikace,
2. školení uživatelů při implementaci nových verzí HelpDesk včetně metodického poradenství při jejich používání,
3. osobní konzultace k řešení provozních problémů, ke zvyšování efektivity využívání HelpDesk a k přípravě požadavků na další úpravy či změny funkčnosti,
4. podpora při tvorbě formalizovaných požadavků na rozvoj či změny HelpDesk,
5. poskytování nových verzí HelpDesk v reakci na změny v technologické infrastruktuře nabyvatele, například změny provozovaného operačního systému nebo jeho komponent, změny provozované databáze a podobně,
6. podpora při instalaci nových verzí HelpDesk,
7. podpora při požadovaném převodu dat v rámci přechodu na nové verze HelpDesk,
8. podpora při opravě dat HelpDesk při chybách způsobených vinou z vnějšku (viry, nákazy, apod.) či způsobených vadnými vstupními daty,

9. poskytování informací o dalším možném rozvoji HelpDesk a jiného navazujícího programového vybavení,
10. vyhledávání a nápravy technologických chyb HelpDesk způsobujících jeho sníženou funkčnost (např. neúměrné doby odezev aplikace),
11. oprava (záplaty) bezpečnostních chyb.

2.2 Služby úprav funkcionality HelpDesk:

Předmětem úprav funkcionality HelpDesk se rozumí poskytování služeb souvisejících se zajištěním požadovaných úprav současné funkcionality v rozsahu 30 hodin/kvartál.

Tím se rozumí zejména úpravy, rozšiřování a změny produktu na základě požadavku ČOI související:

1. se změnami vnitřních předpisů ČOI,
2. při integraci produktu s jinými interními nebo externími systémy,
3. při zvyšování efektivity, uživatelské přívětivosti nebo realizaci procesních změn při provádění předmětné agendy.

Výše uvedeným rozsahem služeb rozšířené technické podpory nebude dotčeno právo ČOI na odstranění prokazatelných vad nových verzí HelpDesk v rámci záruky zdarma.

3. SLA

3.1. Úrovně problému

Zajištění dostupnosti HelpDesk je požadováno minimálně 99,8% (měřeno za kalendářní měsíc). Do tohoto parametru se nezapočítávají plánované odstávky v Datovém centru ČOI. Tyto budou nahlášeny Objednatelem minimálně 3 pracovní dny předem

Jsou rozlišeny tyto úrovně problému:

Kritická vada	Stav zabraňující provozu (havarijní typ požadavku), produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav nelze dočasně řešit organizačním opatřením. Nejpozději do 8 hodiny po nahlášení vady provede Dodavatel zjištění příčin, které vadu způsobují, Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Dodavatele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 13 hodin od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu a překlasifikování na Incident kategorie „Běžná porucha“, Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele, Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.
---------------	--

Běžná vada	Stav omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz HelpDesk jako celku, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními. Nejpozději do 16 hodin po nahlášení vady provede Dodavatel zjištění příčin, které vadu způsobují, Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Dodavatele (oprávněná reklamáce) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 26 hodin od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele, Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.
------------	---

3.2. Sankce za nedodržení podmínek SLA

Typ vady	Reakční doba Dodavatele	Odstranění závady	Sankce při nedodržení
Kritická	do 8 hodiny	do 5 hodin	5 000,- Kč
Běžná	do 16 hodin	do 10 hodin	3 000,- Kč