|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Katalogový list č.: 1A k servisní smlouvě 16/013/106** | | |
|  | Název služby | **SOFTWEROVÁ PODPORA HARDWAROVÉHO VYBAVENÍ** |
| Charakteristika služby | Stručný popis služby | * **Monitorování stavu** * **Kontroly klíčových míst systému** * **Souborový systém diskových svazků** * **Kontroly zálohování** * **Obnova konfigurace systému ze záloh** * **Analýza systémových a aplikačních logů** * **Čištění logů** * **Reporting** * **Kontrola systémových prostředků pro zajištění standardního provozu** * **Údržba provozního a testovacího prostředí** |
| Rozsah a aktivity služby | 1. **Monitorování stavu**   Jde o činnosti, které je třeba provádět periodicky, měsíčně. Automatizací sledováním stavu systému a pravidelnou ruční kontrolou, že monitoring na serverech stále běží (je preventivně žádoucí kontrolovat ručně, že automatické kontroly běží a fungují). Provádíme kontrolu:   * operačního systému; * celkového zatížení/přetížení systémových zdrojů; * stavu diskových svazků (konzistence disků v polích apod.) * stavu TSM páskových svazků a výkonu mechanik      1. **Kontroly klíčových míst systému**   Ručně se kontrolují logy klíčových sw serverů, kontrolují se ručně automatické zálohy (zda skutečně fungují), ručně se prochází alerty přístupů do OS; kontrolují se alerty z dohledového systému (např. nagios). Provádíme kontroly:   * logových souborů operačního systému a databáze; * stavu záloh operačního systému - pravidelný test a restore; * přístupů do systému; * kontrolu bezpečnosti systému;      1. **Souborový systém diskových svazků**   Správa a kontrola konzistence diskových prostorů, kontrola volného místa ve FS a DB, kontrola odzálohováni a odmazáni starých dat z FS backup serveru, přesun starších dat do read only FS   1. **Kontroly zálohování**   Pravidelná kontrola funkčnosti záložní lokality. Provádí se kontroly (manuální):   * celého automatizovaného řešení migrace dat do záložní lokality, * kopií těchto dat mezi servery záložní lokality, * migrace dat z diskového svazku záložního serverů na pásky, * funkčnosti páskových mechanik * kontrola TSM logů  1. **Obnova konfigurace systému ze záloh**   Prověřuje čitelnost záloh konfigurací jednotlivých serverů   1. **Analýza systémových a aplikačních logů**   Provádíme kontrolu: importního logu MASW, chybového logu MASW, logu stavu ETL, logu stavu plánovače úloh, logu uživatelů   1. **Čištění logů**   Provádíme pravidelné čištění již nepotřebných záznamů logů – tzv. rotace logu (provede se export a uloží se do zálohy, z živého systému se odmaže)   1. **Reporting**   Za každý měsíc je sestaven report o provedených servisních pracích a kontrolách, report obsahuje přehled činností a výsledky jednotlivých kontrol. Slouží ke kontrole a archivaci.   * Poskytování pravidelných reportů o průběhu provozu * Poskytování mimořádných reportů o průběhu provozu na vyžádání  1. **Kontrola systémových prostředků pro zajištění standardního provozu**; 2. **Údržba provozního a testovacího prostředí**   Práce zahrnují on-demand replikace dat mezi provozním a testovacím prostředím, kontroly parametrů a stavu obou provozních prostředí v rámci celého svazky počítačů systému MASW   * provozní prostředí; * testovacího prostředí; |
| Organizační zajištění služby | Uživatel služby | TÚDC |
| Místo poskytování služby | Vzdálená podpora správce pro lokality Brno, Plzeň a Praha |
| Doba počátku poskytování služby | Dle počátku servisní smlouvy |
| Doba ukončení poskytování služby | Dle servisní smlouvy |
| Odpovědnost za výkon služby u poskytovatele | Manažer služby dodavatele |
| Způsob poskytování služby | Průběžný měsíční servis |
| Způsob žádosti o službu | Průběžný měsíční servis |
| Vstupní dokumenty (typické) | N/A (katalogový list definuje seznam měsíčních činností) |
| Výstupní dokumenty (typické) | Report o provedení práce/ úkonů měsíční |
| Výkonnost služby (kapacita služby) | N/A |
| Kvalita služby | Provozní doba služby | Průběžný měsíční servis |
| Odstávka služby | Výjimečně, po předchozí konzultaci s kontaktní osobou zákazníka |
| Kvalita služby (SLA) | N/A |
| Sankce | N/A |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Katalogový list č.: 1B k servisní smlouvě 16/013/106** | | |
|  | Název služby | **SOFTWEROVÁ PODPORA HARDWAROVÉHO VYBAVENÍ** |
| Charakteristika služby | Stručný popis služby | * **Aktualizace verzí operačního systému a verzí Software databáze, aplikačního serveru** * **Opravné bezpečnostní záplaty** * **Zajištění technické a legislativní aktuálnosti** |
| Rozsah a aktivity služby | 1. **Aktualizace verzí operačního systému a verzí Software databáze, aplikačního serveru**   Dodávka aktualizovaných verzí operačního systému v rámci verze zakoupené zákazníkem   1. **Opravné bezpečností záplaty**   Dodávka opravných SW modulů (fixy, service packy)   1. **Zajištění technické a legislativní aktuálnosti**;   implementace: při zjištění potřeby proběhne analýza, návrh řešení a rozpočet, dopředu nelze říci náročnost, závisí na požadované funkci, rozšíření |
| Organizační zajištění služby | Uživatel služby | TÚDC |
| Místo poskytování služby | Vzdálená podpora správce pro lokality Brno, Plzeň a Praha |
| Doba počátku poskytování služby | Dle počátku servisní smlouvy |
| Doba ukončení poskytování služby | Dle servisní smlouvy |
| Odpovědnost za výkon služby u poskytovatele | Manažer služby dodavatele |
| Způsob poskytování služby | Průběžný servis |
| Způsob žádosti o službu | Na základě pravidelných porad, popř. dle provozní potřeby |
| Vstupní dokumenty (typické) | Dle provozní potřeby |
| Výstupní dokumenty (typické) | Report o provedení práce/ úkonů kvartální |
| Výkonnost služby (kapacita služby) | Dle odsouhlasených požadovaných kapacit |
| Kvalita služby | Provozní doba služby | N/A |
| Odstávka služby | Výjimečně, po předchozí konzultaci s kontaktní osobou zákazníka |
| Kvalita služby (SLA) | N/A |
| Sankce | N/A |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Katalogový list č.: 1C k servisní smlouvě 16/013/106** | | |
|  | Název služby | **SOFTWEROVÁ PODPORA HARDWAROVÉHO VYBAVENÍ** |
| Charakteristika služby | Stručný popis služby | * **Verifikační odstávky (frekvence 1x za 3 měsíce)** |
| Rozsah a aktivity služby | 1. **Verifikační odstávky** (frekvence 1x za 3 měsíce)   Pravidelné servisní odstávky části provozovaného systému bez vlivu na produkční prostředí a provoz z důvodu provedení profylaktických prací na svěřeních technologiích; |
| Organizační zajištění služby | Uživatel služby | TÚDC |
| Místo poskytování služby | Vzdálená podpora správce pro lokality Brno, Plzeň a Praha |
| Doba počátku poskytování služby | Dle počátku servisní smlouvy |
| Doba ukončení poskytování služby | Dle servisní smlouvy |
| Odpovědnost za výkon služby u poskytovatele | Manažer služby dodavatele |
| Způsob poskytování služby | Průběžný kvartální servis |
| Způsob žádosti o službu | Průběžný kvartální servis |
| Vstupní dokumenty (typické) | N/A (katalogový list definuje seznam kvartálních činností) |
| Výstupní dokumenty (typické) | Report o provedení práce/ úkonů kvartální |
| Výkonnost služby (kapacita služby) | N/A |
| Kvalita služby | Provozní doba služby | Průběžný kvartální servis |
| Odstávka služby | Výjimečně, po předchozí konzultaci s kontaktní osobou zákazníka |
| Kvalita služby (SLA) | N/A |
| Sankce | N/A |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Katalogový list č.: 2 k servisní smlouvě 16/013/106** | | |
|  | Název služby | **PROVOZNÍ ZAJIŠTĚNÍ UŽIVATELSKÝCH POŽADAVKŮ** |
| Charakteristika služby | Stručný popis služby | * **Služba HelpDesk** * **Podpora** * **Řešení uživatelských provozních problémů nebo požadavků** |
| Rozsah a aktivity služby | **1.Služba HelpDesk**   * poskytování Hotline v pracovní dny 9-17; * garantovaná doba odezvy na požadavek: do 4h * garantovaná doba odstranění problému: dle charakteru problému, obvykle do dvou pracovních dnů * telefonická podpora a vzdálená správa; * uživatelská technická podpora; * diagnostika, jednoduché řešení a odstranění problémů v max. rozsahu do 2 hodin;   **2. Podpora**   * Zajištění první úrovně podpory, bude zajišťovat TUDC vůči koncovému uživateli a předávat na další úroveň dodavateli * Zajištění druhé úrovně podpory pro MASW aplikaci včetně podpory pro DB engine, OS tools, Framework aplikačního serveru a TSM software (předané požadavky řeší dodavatel)   **3. Řešení uživatelských provozních problémů nebo požadavků**   * zajišťuje prostor pro řešení různých uživatelských situací, které nesouvisí přímo s rozvojem systému, ale s jeho provozem a objevují se různě v průběhu práce se systémem * expertní pomoc uživatelům v nenadálých situacích, které nejsou chybou programu |
| Organizační zajištění služby | Uživatel služby | TÚDC |
| Místo poskytování služby | Kanceláře dodavatele, vzdálená podpora |
| Doba počátku poskytování služby | Dle servisní smlouvy |
| Doba ukončení poskytování služby | Dle servisní smlouvy |
| Odpovědnost za výkon služby u poskytovatele | Manažer služby dodavatele |
| Způsob poskytování služby | On-line podpora, primární komunikace prostřednictvím aplikace HelpDesk |
| Způsob žádosti o službu | Požadavek v aplikaci HelpDesk |
| Vstupní dokumenty (typické) | Popis požadavku v aplikaci HelpDesk |
| Výstupní dokumenty (typické) | Požadavek vyřešen v aplikaci HelpDesk, ve stavu řešení odsouhlaseno uživatelem |
| Výkonnost služby (kapacita služby) | Bez omezení v rámci provozu služby, požadavky jejichž řešení a odstranění je rozsahem nad 2hod – řeší se individuálně dle eskalačních pravidel |
| Kvalita služby | Provozní doba služby | v pracovní dny 9-17 |
| Odstávka služby | N/A |
| Kvalita služby (SLA) | Odezva na požadavek do 4h od jeho zadání |
| Sankce |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Katalogový list č.: 3A k servisní smlouvě 16/013/106** | | |
|  | Název služby | **MANAGEMENT SYSTÉMU** |
| Charakteristika služby | Stručný popis služby | * **Incident management provozu aplikace, databáze. TSM** * **Zabezpečení stability klíčových parametrů systému MASW** |
| Rozsah a aktivity služby | 1. **Incident management provozu aplikace, databáze, TSM**   Incident management (správa a řízení incidentů; Hotline u dodavatele, zajištění reakce na nahlášený problém do doby dle SLA, návrh řešení problému, odsouhlasení postupu, realizace postupu)   * dostupnosti aplikace (řešení akutních problémů s nedostupností aplikace/databáze – zjištění příčin, návrh řešení, aplikace řešení po odsouhlasení TUDC) * kapacity systému (řešení akutních či dlouhodobých požadavků na navyšování kapacit systému - zjištění příčin, návrh řešení, aplikace řešení po odsouhlasení TUDC; může přerůst velikostí až v separátní zadání samostatného projektu) * problémový management a návrh optimalizace (řešení akutních problémů s problémy kolem výkonu aplikace, databází a serverů – zjištění příčin, návrh řešení, aplikace řešení po odsouhlasení TUDC) * management změn a konfigurací (řešení akutních problémů požadavky na změny konfigurací hw i sw – zjištění příčin, návrh řešení, aplikace řešení po odsouhlasení TUDC)  1. **Zabezpečení stability klíčových parametrů systému MASW**  * Dostupnost aplikace MASW pro koncové stanice – 98%; * Rychlost odezvy aplikace MASW – do 5 s v 95%; * Rychlost překreslení mapových podkladů – do 10 s v 95%; * Monitoring systému; |
| Organizační zajištění služby | Uživatel služby | TÚDC |
| Místo poskytování služby | Kanceláře dodavatele, vzdálená podpora |
| Doba počátku poskytování služby | Dle servisní smlouvy |
| Doba ukončení poskytování služby | Dle servisní smlouvy |
| Odpovědnost za výkon služby u poskytovatele | Manažer služby dodavatele |
| Způsob poskytování služby | On-line podpora, primární komunikace prostřednictvím aplikace HelpDesk |
| Způsob žádosti o službu | Požadavek v aplikaci HelpDesk |
| Vstupní dokumenty (typické) | Popis požadavku v aplikaci HelpDesk |
| Výstupní dokumenty (typické) | Požadavek vyřešen v aplikaci HelpDesk, ve stavu řešení odsouhlaseno uživatelem, popř. jiné dle povahy |
| Výkonnost služby (kapacita služby) | Bez omezení v rámci Help Desk, úpravy, které vyžadují více jako 2hod., budou odčítány z paušálu předplacených hodin, úpravy musí být odsouhlaseny s kontaktní osobou zákazníka popř. na pravidelných poradách |
| Kvalita služby | Provozní doba služby | v pracovní dny 9-17 |
| Odstávka služby | N/A |
| Kvalita služby (SLA) | Odezva na požadavek do 4h od jeho zadání |
| Sankce |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Katalogový list č.: 3B k servisní smlouvě 16/013/106** | | |
|  | Název služby | **MANAGEMENT SYSTÉMU** |
| Charakteristika služby | Stručný popis služby | * **Incident management na funkčnost aplikace uživatele** * **Analýza řešených problémových situací systémů, aplikací a databází s přímou vazbou na MASW a eskalace** |
| Rozsah a aktivity služby | 1. **Incident management na funkčnost aplikace pro uživatele**   Zajištění podpory uživatelů a řešení incidentů (správa a řízení incidentů přijímaných od uživatelů; „hotline“ u dodavatele, zajištění reakce na nahlášený problém do doby dle SLA, návrh řešení problému, odsouhlasení postupu, realizace postupu; dále rychlá pomoc, mini školení, technická podpora pro běžné situace provozu)   * Příjem a prvotní analýza incidentů – analytické práce pro zjištění příčin incidentu, aby mohlo být navrženo řešení pro konkrétní incident; * Eskalace incidentů dle eskalačních pravidel – rozhodnutí a návrh řešení, jak incident řešit, zda z paušálů či separátním projektem, příprava podkladů pro kvalifikované rozhodnutí TUDC; * Pravidelný reporting nad řešenými incidenty – evidence, sledování a kontrola řešení a kvality řešení jednotlivých incidentů; * Reporty nad řešenými incidenty na vyžádání – vyžádaný reporting nad incidenty;  1. **Analýza řešených problémových situací systémů a aplikací s přímou vazbou na MASW a eskalace**  * Monitoring aplikace s cílem dosáhnout požadovanou dostupnost a optimální výkon aplikace – pravidelné kontroly logů, kam se ukládají reporty s časovými problémy – dlouhotrvající dotazy, přenosy dat, apod. - dle zjištěných skutečností navrhnout řešení, náročnost řešení, požadavky na případné rozšíření hw a sw – obvykle se řeší následně jako samostatný blok práce * migrace a aktualizace aplikačního vybavení při rozšíření kapacity, výkonu nebo náhradě/obnově HW práce související s rozšiřováním řešení, migrace dat na vyžádání apod.   (na vyžádání)   * pomoc při obnově operačního systému a systémového programového vybavení ze záloh zákazníka – asistence dodavatele a provádění prací při obnovách řešení kritických situací (náročnost dle jednotlivých případů je stanovena analýzou a návrhem řešení)   (na vyžádání)   * obnova testovacího prostředí z aktuálního stavu produkce   (na vyžádání) |
| Organizační zajištění služby | Uživatel služby | TÚDC |
| Místo poskytování služby | Kanceláře dodavatele, vzdálená podpora |
| Doba počátku poskytování služby | Dle servisní smlouvy |
| Doba ukončení poskytování služby | Dle servisní smlouvy |
| Odpovědnost za výkon služby u poskytovatele | Manažer služby dodavatele |
| Způsob poskytování služby | Na vyžádání |
| Způsob žádosti o službu | Dle povahy požadavku |
| Vstupní dokumenty (typické) | Dle provozní potřeby, aplikace HD nebo eskalace dle eskalačních pravidel |
| Výstupní dokumenty (typické) | Report o provedení práce/ úkonů kvartální |
| Výkonnost služby (kapacita služby) | Dle odsouhlasených požadovaných kapacit |
| Kvalita služby | Provozní doba služby | N/A |
| Odstávka služby | Výjimečně, po předchozí konzultaci s kontaktní osobou zákazníka |
| Kvalita služby (SLA) | N/A |
| Sankce | N/A |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Katalogový list č.: 4A k servisní smlouvě 16/013/106** | | |
|  | Název služby | **PROVOZNÍ A SW PODPORA** |
| Charakteristika služby | Stručný popis služby | * **Administrace úloh** * **Pravidelná aktualizace provozní dokumentace;** * **Zpracování zpráv o využívání HW, SW a systémových zdrojů s doporučením změn systémových zdrojů a optimalizaci výkonu** * **Školení** |
| Rozsah a aktivity služby | 1. **Administrace úloh** (požadavky dodává TÚDC)   Jde o úpravy do administrátorské sekce systému MASW dle definovaných požadavků TUDC. Obvykle jde o analýzu, návrh řešení, implementaci, testy, nasazení a školení v případě větších celků.   * rozhraní pro správu uživatelů; * rozhraní pro správu pravidel; * rozhraní pro správu procesů; * úprava rolí; * úprava pravidel; * úprava procesů; * optimalizace výkonu aplikace MASW; * kontrola spuštěných procesů MASW;  1. **Pravidelná aktualizace provozní dokumentace**;   Upravuje se v souladu s prováděnými zásahy do systému tak, aby dokumentace vždy odpovídala aktuální verzi software MASW a stavu jeho jednotlivých komponent.   * správa aktualizací a oprav provozovaného SW; * sledování aktualizací a oprav provozovaného SW; * testování aktualizací a oprav před instalací do produkčního prostředí; * doporučení vydaných opravných patchů a aktualizací k instalaci; * instalace schválených aktualizací a oprav do produkčního prostředí; * sledování legislativního prostředí v relevantním rozsahu; * aktualizace a úpravy systému pro zajištění legislativní aktuálnosti;      1. **Zpracování zpráv o využívání HW, SW a systémových zdrojů s doporučením změn systémových zdrojů a optimalizaci výkonu**   (na vyžádání)   1. **Školení** (na vyžádání nebo dle potřeby – nové verze, noví uživatelé apod.)   Činnosti školení zahrnují:   * zajištění školení uživatelů * udržování vzdělanosti klíčových uživatelů; * školení nových uživatelů; * školení nových funkcionalit při změnách systémů. |
| Organizační zajištění služby | Uživatel služby | TÚDC |
| Místo poskytování služby | Kanceláře dodavatele, vzdálená podpora |
| Doba počátku poskytování služby | Dle servisní smlouvy |
| Doba ukončení poskytování služby | Dle servisní smlouvy |
| Odpovědnost za výkon služby u poskytovatele | Manažer služby dodavatele |
| Způsob poskytování služby | Na vyžádání |
| Způsob žádosti o službu | Dle povahy požadavku |
| Vstupní dokumenty (typické) | Dle provozní potřeby, aplikace HD nebo eskalace dle eskalačních pravidel |
| Výstupní dokumenty (typické) | Report o provedení práce/ úkonů kvartální |
| Výkonnost služby (kapacita služby) | Dle odsouhlasených požadovaných kapacit |
| Kvalita služby | Provozní doba služby | N/A |
| Odstávka služby | Výjimečně, po předchozí konzultaci s kontaktní osobou zákazníka |
| Kvalita služby (SLA) | N/A |
| Sankce | N/A |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Katalogový list č.: 4B k servisní smlouvě 16/013/106** | | |
|  | Název služby | **PROVOZNÍ A SW PODPORA** |
| Charakteristika služby | Stručný popis služby | * **Zajištění uživatelské bezpečnosti;** * **Pravidelné penetrační testy** |
| Rozsah a aktivity služby | 1. **Zajištění uživatelské bezpečnosti**;   (audit bezpečnostních logů a zajištění nápravy, kvartálně)   1. **Pravidelné penetrační testy.**   (kvartálně) |
| Organizační zajištění služby | Uživatel služby | TÚDC |
| Místo poskytování služby | Kanceláře dodavatele, vzdálená podpora |
| Doba počátku poskytování služby | Dle servisní smlouvy |
| Doba ukončení poskytování služby | Dle servisní smlouvy |
| Odpovědnost za výkon služby u poskytovatele | Manažer služby dodavatele |
| Způsob poskytování služby | Dle typu požadavku |
| Způsob žádosti o službu | Požadavek v aplikaci HelpDesk nebo objednávkou Kontaktní osoby zákazníka |
| Vstupní dokumenty (typické) | Požadavek v aplikaci HelpDesk nebo objednávka, |
| Výstupní dokumenty (typické) | Odsouhlasené řešení v aplikaci HelpDesk nebo jiné dle typu požadavku, kvartální report |
| Výkonnost služby (kapacita služby) |  |
| Kvalita služby | Provozní doba služby | Průběžný kvartální servis |
| Odstávka služby | N/A |
| Kvalita služby (SLA) |  |
| Sankce |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Katalogový list č.: 5 k servisní smlouvě 16/013/106** | | |
|  | Název služby | **ŘEŠENÍ UŽIVATELSKÝCH POŽADAVKU** |
| Charakteristika služby | Stručný popis služby | **Řešení drobných uživatelských požadavků** |
| Rozsah a aktivity služby | 1. **Řešení drobných uživatelských požadavků**   Proces vzniku zadání drobné uživatelské požadavky:   1. Kontaktní osoba uživatele (KO) eviduje a prioritizuje požadavky na drobné požadavky 2. Požadavky zvolené k realizaci předává k analýze Manažerovi služby, který analyzuje a nacení daný požadavek 3. KO osoba obdrží nacenění jednotlivých požadavků 4. KO objednává realizaci požadavků 5. KO přebírá řešení této objednávky a potvrzuje převzetí   Na měsíční bázi je reportován KO uživatele přehled   * vyčerpaných programovacích hodin * čerpání předplaceného budgetu volných programovacích hodin |
| Organizační zajištění služby | Uživatel služby | TÚDC |
| Místo poskytování služby | Dle požadavku |
| Doba počátku poskytování služby | Dle servisní smlouvy |
| Doba ukončení poskytování služby | Dle servisní smlouvy |
| Odpovědnost za výkon služby u poskytovatele | Manažer služby dodavatele |
| Způsob poskytování služby | Dle typu požadavku |
| Způsob žádosti o službu | Dle typu požadavku |
| Vstupní dokumenty (typické) | Dle typu požadavku |
| Výstupní dokumenty (typické) | Report o zpracovaných požadavcích a čerpání předplacených hodin; kvartálně |
| Výkonnost služby (kapacita služby) | Dle předplacených hodin |
| Kvalita služby | Provozní doba služby | Dle typu požadavku |
| Odstávka služby | Dle typu požadavku |
| Kvalita služby (SLA) | Dle typu požadavku |
| Sankce |  |