

Katalog služeb

1. Definice dalších pojmů

Call centrum Service Desku SZR – řešení pro zpracování příchozích a odchozích hovorů minimálně pro 10 operátorů a 5 front včetně integrace na **IS**, které je funkčně a geograficky nezávislé na umístění lokality zákazníka. Technická specifikace je součástí PnČ číslo 107.

IS nebo **System** – Informační systém CA Service Desk včetně podpůrných systémů a dalších komponent výrobce CA definovaných v čl. 4 této přílohy.

ID Služby – Identifikátor služby, např. SD03.

Incident SD – typ požadavku v SD Objednatele, kdy žadatel požaduje vyřešení stavu Systému, při kterém jeho nějaká část není plně funkční či nefunguje ve standardním režimu.

NBD – Next Business Day – následující pracovní den.

Odezva (response time) - časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na požadavek jemu přidělený prostřednictvím Service Desku Objednatele, a to přijetím požadavku do řešení.

Obnovení služby (fix time) - časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry Služby na sjednanou úroveň nebo dosáhnout nižší priority požadavku s tím, že doba obnovení parametrů Služby je počítána od vzniku původního požadavku bez ohledu na případnou změnu kvalifikace priority požadavku.

Portál – uživatelské prostředí určené pro koncové uživatele.

Provozní prostředí – prostředí, určené pro zajištění standardního provozu Systému.

Reporting – reportovací nástroj, který je součástí IS

Request – typ požadavku v SD Objednatele, který není incidentem.

Rozsah poskytování služby (kalendář) – doba, kdy je služba poskytována – od-do, které dny v týdnu:

8x5 – pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin

10x5 – pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin

24x7 – nepřetržitě

SD – Service Desk – nástroj Objednatele na evidenci a správu požadavků vztahujících se k provozování Systému (Incident, Request).

SSW – Standardní SW – jsou standardní softwarové produkty třetích stran, jejichž licence jsou nutné pro instalaci a provozu Systému, např. operační systémy na virtuálních serverech, nezahrnuje standardní SW produkty využívané pouze aplikačními SW komponentami Systému, instalované a dodané jako jeho nedílná součást.

Testovací prostředí – prostředí sloužící pro testování Systému.

Uživatelská a Řešitelská příručka SD SZR – dokumenty popisující doporučenou metodiku a předepsané postupy řešení požadavků a incidentů v Service Desku Objednatele a jeho správy. Dokumenty byly součástí zadávací dokumentace v zadávacím řízení, na jehož základě

je uzavřena Smlouva. Poskytovatel má tyto dokumenty k dispozici a je s jejich obsahem seznámen. Tyto dokumenty Objednatel zároveň na žádost opětovně poskytne Poskytovateli.

Uživatelský incident – záznam v CA Service Desku Objednatele, ve kterém uživatel služeb základních registrů (ZR) nebo informačního systému provozovaného Objednatelem oznamuje Service Desku Objednatele svůj problém či požadavek.

ZR – Základní registry – Registr osob, Registr obyvatel, Registr územní identifikace adres a nemovitostí, Registr práv a povinností, Informační systém ORG, Informační systém základních registrů.

2. Specifikace poskytovaných služeb

Předmětem Smlouvy je poskytování služeb údržby a podpory Systému a znalostní báze procesů včetně metodiky řízení problémů systémů základních registrů, a dále pak zajištění garance dostupnosti a úrovně poskytovaných služeb podle Objednatelem definované specifikace.

Konkrétně se jedná o následující služby specifikované v jednotlivých katalogových listech:

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD01
Název Služby	Aplikování maintenance SSW a podpora SSW
Popis Služby	Zajištění aplikování maintenance, aktualizací a podpory SSW, provádění všech prací spojených s podporou provozu SSW, včetně zajištění vyžádání podpory výrobce, řešení incident managementu a odstranění závad jednotlivých prvků SSW infrastruktury. Aplikování aktualizací dílčích Operačních systémů na jednotlivých serverech poskytující aplikační vybavení.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění aplikování maintenance a podpora SSW zahrnuje zejména následující činnosti: <ul style="list-style-type: none"> • Využití nároku Objednatele na maintenance/software assurance na SSW plynoucí z jeho smlouvy s dodavatelem/výrobce SSW: <ul style="list-style-type: none"> ○ Přístup do znalostní báze daného výrobce ○ Přístup k opravám a hotfixům nabízených řešení ○ Přístup k novým verzím nabízených produktů (minoritním i majoritním vydáním); • Sledování znalostní báze výrobce; • Vyhledání a identifikace předmětných oprav a hotfixů, včetně jejich stažení a uložení; • Údržba, podpora a aktualizace SSW • Zajištění nebo provedení nezbytné zálohy před a po aktualizaci, podpoře; • Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s aplikačními administrátory/Objednatelem;

	<ul style="list-style-type: none"> • Provedení implementace na testovací prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden uzel následně na druhý po ověření funkčnosti; • Provedení testování implementované aktualizace a ověření zachování funkčnosti celého řešení; • Vlastní rozrolování odsouhlasených aktualizací; • Implementace aktualizace i na vyžádání Objednatelem; • Předmětná aktualizace provozní dokumentace; • Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci SSW v rámci IS; • Analýza a výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny; • Infrastrukturní činnost <ul style="list-style-type: none"> ○ Kontrolovat a nastavení (globální) ○ Vytvářet nové nastavení (globální), třeba na základě požadavků NÚKIBu ○ Kontrola a ladění jednotlivých využívaných služeb (AD, DNS, DFS, DFSR, atd.) • Údržba jednotlivých OS (VM) <ul style="list-style-type: none"> ○ Pravidelné aktualizace ○ Nasazování opravných FIXů ○ Bezpečnost • Údržba MS SQL <ul style="list-style-type: none"> ○ Kontrola a údržba Clusterů ○ Update OS ○ Update MSSQL ○ Zálohování DB (nejedná se o zálohování VM systémem Veeam) ○ Činnosti související s údržbou hostovaných DB na provozovaném MS SQL Clusteru (role SQL) • Měsíční report stavu SSW s uvedením platnosti podpory.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5 Seznam SSW - čl. 3 této přílohy
Odezva	<p>V případě souvislosti aktualizace, opravy nebo hotfixu s incidentem v SD Objednatele v termínech nebo lhůtách odezvy podle priority předmětného incidentu.</p> <p>Identifikace aktualizace, opravy nebo hotfixu do konce následujícího týdne po termínu vydání aktualizace, opravy nebo hotfixu výrobcem.</p>
Obnovení Služby	<p>V případě souvislosti aktualizace, opravy nebo hotfixu s incidentem v SD Objednatele v termínech nebo lhůtách obnovy podle priority předmětného incidentu.</p> <p>Provedení aktualizace, opravy nebo hotfixu v termínu odsouhlaseném Objednatelem. V případě sporu o termín nejpozději do konce následujícího měsíce po termínu vydání aktualizace, opravy nebo hotfixu výrobcem.</p>

Měřící bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Veškeré práce spojené se splněním předmětu plnění tohoto katalogového listu po celé období poskytování služby.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2 této přílohy
Doplňující informace	
Poznámka	Každá aktualizace bude zhodnocena Poskytovatelem a bude Objednateli předána toto zhodnocení (z pohledu dopad na ostatní komponenty). Aktualizace podléhá schválení Objednatelem.
Platební podmínky	Paušální měsíční cena dle čl. 5.1. Smlouvy
Způsob dokladování	<p>Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD Objednatele, a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3.</p> <p>Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.</p>

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD02
Název Služby	Maintenance a podpora aplikačních SW komponent IS
Popis Služby	Zajištění maintenance a podpora aplikačních SW komponent IS, včetně provádění aktualizací a všech prací spojených s podporou aplikačních SW komponent IS, které vydávají a doporučují výrobci.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Poskytovatel zajistí maintenance a podporu aplikačních SW komponent IS po celou dobu účinnosti Smlouvy, u komponent uvedených v Příloze č. 3 Smlouvy pod názvem Monitoring II od 31.12.2019 do konce účinnosti Smlouvy.</p> <p>Maintenance aplikačních SW komponent IS obsahuje například následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Průběžné dokládání zajištěné podpory (maintenance nebo software assurance) doklady od výrobců, registrací podpory; - Přístup do znalostní báze daného výrobce a její průběžné sledování; - Přístup k opravám a hotfixům nabízených řešení, vyhledání a identifikace předmětných oprav a hotfixů, včetně jejich stažení a uložení; - Přístup k novým verzím nabízených produktů, vyhledání a identifikace předmětných nových verzí (minoritní i majoritní vydání); <p>Podpora aplikačních SW komponent IS obsahuje například následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zajištění nebo provedení nezbytné zálohy před a po aktualizaci, podpoře; - Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s aplikačními administrátory/Objednatelem; - Provedení implementace na testovací prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden uzel následně na druhý po ověření funkčnosti; - Provedení testování implementované aktualizace a ověření zachování funkčnosti celého řešení; - Vlastní rozrolování odsouhlasených aktualizací; - Implementace aktualizace i na vyžádání Objednatelem; - Předmětná aktualizace provozní dokumentace; - Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci SW; - Analýza a výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny; - Měsíční report stavu SW, verzí SW s uvedením platnosti podpory.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7 Seznam aplikačních SW komponent Systému – čl. 4 této přílohy

Odezva	<p>V případě souvislosti aktualizace, opravy nebo hotfixu s incidentem v SD Objednatele v termínech nebo lhůtách odezvy podle priority předmětného incidentu.</p> <p>Identifikace aktualizace, opravy nebo hotfixu do konce následujícího týdne po termínu vydání aktualizace, opravy nebo hotfixu výrobcem.</p> <p>Doložení zajištění souvislé podpory vždy nejpozději dva měsíce před skončením platnosti aktuálně zajištěné (platné) podpory výrobce.</p>
Obnovení Služby	<p>V případě souvislosti aktualizace, opravy nebo hotfixu s incidentem v SD Objednatele v termínech nebo lhůtách obnovy podle priority předmětného incidentu.</p> <p>V ostatních případech v termínu odsouhlaseném Objednatelem a Poskytovatelem.</p>
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Veškeré práce spojené se splněním předmětu plnění tohoto katalogového listu po celé období poskytování služby.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Poznámka	Každá aktualizace bude zhodnocena Poskytovatelem a bude Objednateli předána toto zhodnocení (z pohledu dopad na ostatní komponenty). Aktualizace podléhá schválení Objednatelem.
Platební podmínky	Paušální měsíční cena dle čl. 5.1. Smlouvy
Způsob dokladování	<p>Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD Objednatele, a to zejména Uživatelskou a Řešitelskou příručkou a dokumentem Reporting L3.</p> <p>Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.</p>

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD03
Název Služby	Profylaxe SSW a Aplikačních SW komponent a zajištění provozní bezpečnosti Systému
Popis Služby	<p>Proaktivní a profylaktické činnosti na SSW a aplikačních SW komponentách, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti Systému vč. realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů.</p> <p>Zajištění provozní bezpečnosti Systému, poskytování požadovaných informací o bezpečnostních incidentech oddělení bezpečnosti Objednatele a řešení bezpečnostních incidentů v Systému i bezpečnostních incidentů obdržených od oddělení bezpečnosti Objednatele.</p>
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>V rámci profylaxe SSW a Aplikačních SW komponent jsou vykonávány následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vyhledání a identifikace rizikových míst v rámci SSW a aplikačního SW - komunikace s výrobcem v rámci proaktivního řešení identifikovaných rizikových míst - provádění provozních testů a funkčních zkoušek dle schváleného plánu - doplňování dokumentací, včetně zajištění jejich aktuálnosti - měsíční report o provedených činnostech včetně návrhu na zlepšení <p>Provádění pravidelné technické kontroly HW a SW infrastruktury Systému obsahuje celkovou kontrolu stavu serverů, kontrola databáze, promazání temp adresářů, kontrola událostí serverů, pokud se opakuje výskyt nějaké události – eskalace na garanta služby. Podrobná analýza aktualizací produktů CA Service Desk Manager, dohledů, MS SQL ve vazbě na pokročilé customizace provedené nad těmito komponentami. Informování Objednatele s možnými kroky k nápravě, doporučení na optimalizaci – následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu – pokud neznamená změnu infrastruktury nebo kódu aplikací (tj. např. reparametrizace) nebo jako požadavek na změnu formou změnového řízení.</p> <p>Činnosti jsou dále definovány Uživatelskou a Řešitelskou příručkou SD SZR.</p> <p>V rámci zajištění provozní bezpečnosti Systému jsou prováděny pravidelné kontroly a monitorování provozní bezpečnosti Systému, řešení bezpečnostních incidentů, aktualizace bezpečnostní dokumentace Systému. Poskytování informací o bezpečnostních incidentech v Systému dle specifikace v aktuální verzi dokumentu Politika řízení bezpečnosti informací. Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) provoz a správu bezpečnostního monitoringu událostí v Systému, 2) přenos incidentů z bezpečnostního Systému do oddělení bezpečnosti Objednatele,

	<ul style="list-style-type: none"> 3) bezpečnostní monitoring událostí v Systému, 4) příjem, analýzu, návrh řešení a řešení bezpečnostních incidentů v Systému, 5) příjem, návrh řešení analýzu a řešení incidentů obdržených z oddělení bezpečnosti Objednatele, 6) aktuálnost bezpečnostní dokumentace Systému.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	<p>10x5</p> <p>Pouze v produkčním prostředí</p> <p>Seznam SSW – čl. 3. této přílohy</p> <p>Seznam aplikačních SW komponent Systému – čl. 4. této přílohy</p>
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřící bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Veškeré práce spojené se splněním předmětu plnění tohoto katalogového listu po celé období poskytování služby.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční cena dle čl. 5.1. Smlouvy
Způsob dokladování	<p>Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD Objednatele a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3.</p> <p>Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.</p>

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD04
Název Služby	Profylaxe a podpora procesů
Popis Služby	<p>Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k zajištění kontroly a podpory procesů:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Správy řešení servisních požadavků (Request, Incident); • Správy změnových požadavků; • Správy požadavků typu problém; • Správy konfiguračních položek; • Správy knowledge databáze; • Správy Dohledových nástrojů.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>V rámci této služby jsou vykonávány zejména následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analýza provozních dat Systému z pohledu procesů - vyhledání a identifikace rizikových míst v rámci: <ul style="list-style-type: none"> • Správy řešení servisních požadavků (Request, Incident) • Správy změnových požadavků; • Správy požadavků typu problém; • Správy konfiguračních položek; • Správy knowledge databáze; • Správy Dohledových nástrojů. - komunikace s výrobcem v rámci proaktivního řešení identifikovaných rizikových míst; - provádění provozních testů a funkčních zkoušek dle schváleného plánu - doplňování dokumentací, včetně zajištění jejich aktuality; - navrhování zlepšení v rámci definovaných procesů; - měsíční report o provedených činnostech včetně návrhu na zlepšení. <p>Činnosti jsou dále definovány Uživatelskou a Řešitelskou příručkou SD SZR.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Veškeré práce spojené se splněním předmětu plnění tohoto katalogového listu po celé období poskytování Služby.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční cena dle čl. 5.1. Smlouvy
Služba nezahrnuje	Nezahrnuje change a release management Systému.
Způsob dokladování	<p>Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD SZR a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3.</p> <p>Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.</p>

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD05
Název Služby	Garance úrovně dostupnosti IS
Popis Služby	Zajištění požadované úrovně provozu při udržení parametrů služeb dle definovaných SLA, zajištění požadované úrovně dostupnosti aplikačních SW komponent Systému.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Na základě definovaných priorit a odpovídajících SLA parametrů zajistit dohodnutou úroveň provozu služeb (dle čl. 5.3. této přílohy) a dostupnost nezbytných dat o všech incidentech a requestech v Systému Objednatele.</p> <p>Požadovaná roční dostupnost IS je 99,9 % (nedostupnost 526 minut) měřeno v každém kalendářním roce nebo poměrná část daná zahájením nebo ukončením poskytování služby.</p> <p>Za nedostupnost se považuje doba vzniku incidentu priority 1 do doby jeho vyřešení nebo dosažení stavu, kdy incident má již nižší prioritu. Při snížení priority se však doba vzniku incidentu nemění.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	dle čl. 5.3 této přílohy Seznam aplikačních SW komponent Systému – čl. 4. této přílohy
Odezva	dle čl. 5.3 této přílohy
Obnovení Služby	dle čl. 5.3 této přílohy
Měřící bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Veškeré práce spojené se splněním předmětu plnění tohoto katalogového listu po celé období poskytování služby.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.1. této přílohy.
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční cena dle čl. 5.1. Smlouvy
Způsob dokladování	<p>Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD Objednatele, a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3.</p> <p>Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.</p>

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD06
Název Služby	Integrace spolupracujících systémů
Popis Služby	Zajištění administrace prostředí Service Desku, monitoringu a dohledu včetně integrace monitoringu a dohledu na nové interní systémy Objednatele
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>V rámci této služby jsou vykonávány následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - administrace a integrace jednotlivých komponent Systému s dalšími spolupracujícími systémy v rámci SZR za účelem řešení jednotlivých tiketů v Service Desku: <ul style="list-style-type: none"> • administrace kategorií a klasifikací • administrace řešitelských skupin • administrace přístupu do systémů • administrace notifikací • administrace dostupnosti služeb • administrace monitoringu • administrace portálových služeb • administrace reportingu - měsíční vykazování jednotlivých činností
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5 Seznam aplikačních SW komponent Systému – čl. 4. této přílohy
Odezva	není relevantní
Obnovení Služby	Provedení činností v termínu odsouhlaseném Objednatelem.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Veškeré práce spojené se splněním předmětu plnění tohoto katalogového listu po celé období poskytování služby.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční cena dle čl. 5.1. Smlouvy
Způsob dokladování	<p>Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD SZR a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3.</p> <p>Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.</p>

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD07
Název služby	Zálohování
Popis Služby	Zálohování Systému ve smyslu zálohování jednotlivých serverů Systému a jejich systémového nastavení, zálohování systémových a aplikačních SW, zálohování Systému jako takového (vč. logů). Záloha probíhá podle předaného dokumentu Provozní postupy zálohování.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>V rámci této služby jsou vykonávány následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vytvoření a aktualizace dokumentu Provozní postupy zálohování. - Nastavení a správa zálohovacích nástrojů Systému. - Kontrola běhu zálohování formou monitoringu a opakovaně generovanými servisními požadavky na ruční kontrolu zálohování. - Eskalace v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu v SD Objednatele a řešení incidentu. - Obnova dat ze zálohy na vyžádání formou servisního požadavku. - Pravidelná kontrola čitelnosti zálohovacích médií. Pravidelná měsíční kontrola obnovitelnosti systému či dat ze zálohovacích médií.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	12 hodin
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	<p>Poskytovatel zajišťuje a zodpovídá za funkčnost, provoz a správu zálohování (provedení záloh dle Poskytovatelem předané dokumentace Provozní postupy zálohování, sledování běhu záloh). Poskytovatel garantuje, že zálohovací postupy popsané v dokumentu Provozní postupy zálohování umožní obnovení Systému nebo jeho částí ze záloh v časech požadovaných pro obnovy Služeb.</p> <p>Poskytovatel rovněž zodpovídá za řízení životního cyklu zálohovacích médií.</p>
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba dle čl. 5.1. Smlouvy
Služba nezahrnuje	Upgrade zálohovacího systému na vyžádání Objednatele.
Způsob dokladování	<p>Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD SZR, a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3.</p> <p>Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.</p>

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD08
Název Služby	Správa globální metodiky a metodických příruček IS
Popis Služby	Aktualizace provozních dokumentací včetně globální metodiky na základě profylaktických a aktuálních potřeb
Definice činnosti	
Popis činnosti	V rámci této služby jsou vykonávány následující činnosti: <ul style="list-style-type: none"> - aktualizace provozních dokumentací Systému - aktualizace globální metodiky na základě dílčích procesů - zajištění jednotnosti funkcí Systému a jejich popisu v rámci dokumentace - měsíční vykazování jednotlivých činností
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5 Seznam aplikačních SW komponent Systému – čl. 4 této přílohy
Odezva	není relevantní
Obnovení Služby	Provedení činností v termínu odsouhlaseném Objednatelem.
Měřící bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Na objednávku
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu na vykázané činnosti a s cenami služeb dle čl. 5.1. Smlouvy.
Způsob dokladování	Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD Objednatele, a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3. Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD09
Název Služby	Compliance
Popis Služby	Aktualizace provozních procesů a dokumentací v souladu s legislativou, ISO 20000, ISO 27001 a ISVS
Definice činnosti	
Popis činnosti	V rámci této služby jsou vykonávány činnosti vedoucí k udržení souladu provozních procesů a dokumentace IS s legislativními požadavky, ISVS a certifikací Objednatele podle norem ISO 20000 a ISO 27001.
Parametry činnosti	

Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	není relevantní
Obnovení Služby	Provedení činností v termínu odsouhlaseném oběma stranami v objednávce.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Na objednávku
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu na vykázané činnosti a s cenami služeb dle čl. 5.1. Smlouvy.
Způsob dokladování	Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD Objednatele, a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3. Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD10
Název Služby	Úpravy a rozvoj IS
Popis Služby	Vytváření návrhů na úpravy a rozvoj IS, které neslouží k technickému zhodnocení nebo vývoji nových funkcionalit, a jejich realizace za účelem jeho efektivnějšího, bezpečnějšího a komplexnějšího využívání.
Definice činnosti	
Popis činnosti	V rámci této služby jsou vykonávány následující činnosti: <ul style="list-style-type: none"> - realizace změn a drobných úprav vedoucích k efektivnějšímu, bezpečnějšímu a komplexnějšímu využívání Systému - příprava testovacích scénářů - provedení testů realizovaných změn a úprav na základě testovacích scénářů - zajištění stejné funkcionality na testovacím a produkčním prostředí - měsíční vykazování provedených prací
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva	NBD
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele

Objem poskytované služby	<p>Max. [REDACTED] za kalendářní rok v rámci paušální měsíční ceny dle čl. 5.1.1. Smlouvy (v rámci Průběžně poskytovaných služeb). Nad rámec objemu zahrnutého v paušální měsíční ceně je Poskytovatel povinen poskytnout služby pouze na žádost Objednatele, a to v Objednatelem požadovaném rozsahu a za jednotkové ceny uvedené v čl. 5.1.2. Smlouvy. Při vyčerpání sjednaného objemu v rámci Průběžně poskytované služby ID SD10 (tj. [REDACTED]) je Poskytovatel povinen Objednatele upozornit, že došlo k jeho vyčerpání, a pro případné další úkony Smluvní strany sjednají Službu na objednávku v rámci služby s ID SD10 za cenu dle 5.1.2. Smlouvy). .</p> <p>Nevyčerpané MD z nároku za předcházející kalendářní rok se převádějí do roku následujícího, kdy musí být vyčerpány, jinak nárok na ně Objednateli zaniká.</p>
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční cena dle čl. 5.1. Smlouvy; u MD nezahrnutých v paušální měsíční ceně se platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu na vykázané činnosti a s cenami služeb dle čl. 5.1.2. Smlouvy.
Způsob dokladování	Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD Objednatele, a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3. Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD11
Název Služby	Odborné konzultace
Popis Služby	Konzultační podpora IS podle uvedených oblastí
Název činnosti	Odborné konzultace
Definice činnosti	
Popis činnosti	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, úpravám IS.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5 <ul style="list-style-type: none"> - odborné konzultace v oblasti integrace systémů - odborné konzultace v oblasti dohledových nástrojů a monitoringu - odborné konzultace v oblasti vývoje SW - odborné konzultace v oblasti Service Desku - odborné konzultace v oblasti Správy majetku - odborné konzultace v oblasti Bezpečnosti - odborné konzultace v oblasti správy služeb - odborné konzultace v oblasti Reportingu - odborné konzultace v oblasti Portálu - odborné konzultace v oblasti Call Centra
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Provedení činností v termínu odsouhlaseném Objednatelem.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle objednávky
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD Objednatele, a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3. Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD12
Název Služby	Další služby
Popis Služby	Další odborné služby nad rámec katalogových listů SD01 až SD11
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytování odborných služeb nad rámec katalogových listů SD01 až SD11 na objednávku Objednatele.

Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	Podle konkrétní objednávky od Objednatele
Odezva	Podle bodu 5.3.1. – priority 5
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	SD Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Sleva z ceny	Podle bodu 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v SD Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD13
Název Služby	Zajištění provozu a dostupnosti Call centra Service Desku SZR
Popis Služby	Zajištění provozu a dostupnosti Call centra Service Desku SZR, zajištění a optimalizace procesu pro Call centrum včetně provozu telefonního čísla a všech dalších navazujících funkcí.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>V rámci této služby jsou vykonávány následující aktivity:</p> <ul style="list-style-type: none"> - provoz Call Centra pro Service Desk SZR - optimalizace procesu této služby a navržení možnosti zlepšení - zajištění a provoz telefonního čísla včetně zajištění a provoz příchozích a odchozích hovorů týkajících se této služby (a to maximálně 12.000 jednotek pro odchozí hovory) - zajištění dostupnosti 99,9 % - provoz části Quick Profile v rámci IS - provoz integrace IS a Call Centra pro Service Desk
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	dle čl. 5.3 této přílohy
Obnovení Služby	dle čl. 5.3 této přílohy
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Veškeré práce spojené se splněním předmětu plnění tohoto katalogového listu po celé období poskytování Služby.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční cena dle čl. 5.1. Smlouvy
Služba nezahrnuje	Nezahrnuje change a release management Systému.
Způsob dokladování	Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD Objednatele, a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3. Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.

3. Seznam SSW, přidělené virtualizované systémové zdroje a výpočetní kapacita

Detailní seznam SSW využívaného při plnění předmětu Smlouvy (nezahrnuje standardní SW využívaný pouze aplikačními SW komponentami a instalovaný jako jejich nedílná součást) je uveden v Příloze č. 3 Smlouvy.

Systém je provozován ve virtuálním prostředí. Objednatel má uzavřeny vlastní smlouvy na záruky, maintenance a podporu HW a virtualizačního SW tvořící toto virtuální prostředí. Poskytovatel bude s těmito smlouvami seznámen po uzavření Smlouvy, přičemž je povinen v zastoupení Objednatele v případech souvisejících s plněním dle Smlouvy efektivně uplatňovat ve prospěch Objednatele nároky vyplývající z těchto smluv.

Veškeré změny a úpravy na SSW provádí Poskytovatel pouze po odsouhlasení Objednatelem a v součinnosti s Objednatelem stanoveným správcem virtuálního prostředí.

Pro Systém jsou ve virtuálním prostředí přiřazeny systémové prostředky detailně specifikované v Příloze č. 3 Smlouvy. Zde je také uvedena jejich dostupnost (SLA) garantovaná Objednatelem pro potřeby IS.

4. Seznam aplikačních SW komponent IS

Detailní seznam softwarových aplikačních komponent IS je uveden v Příloze č. 3 Smlouvy.

5. Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

5.1. Měření Služeb

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu provádění Služeb. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána, zaznamená tuto skutečnost do Service Desku Objednatele prostřednictvím přidělení incidentu Poskytovateli.

5.2. Doba trvání incidentu SD/requestu, doba vzniku incidentu SD/requestu, doba vyřešení incidentu SD/requestu.

Za dobu trvání incidentu/requestu se považuje doba od vzniku incidentu/requestu do doby jeho vyřešení. V případě reklamace vyřešení incidentu/requestu se do doby trvání incidentu/requestu připočítává i doba od vrácení incidentu/requestu do statusu „v řešení“ do doby jeho opětovné změny na „vyřešeno“.

Za dobu vzniku incidentu/requestu se považuje datum a čas jeho vytvoření v Service Desku Objednatele. V případě, že Service Desk Objednatele je nefunkční (viz níže incident priority 1), za dobu vzniku se považuje datum a čas odeslání E-mailové zprávy, kterou Objednatel nahlásil incident na kontaktní E-mailovou adresu Poskytovatele.

Za dobu vyřešení incidentu/requestu se považuje datum a čas v Service Desku, kdy byl status incidentu/requestu změněn na „vyřešeno“.

5.3. Klasifikace priorit incidentů a requestů SD

5.3.1. Pro provozní prostředí

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku – SLA
Priorita 1 Kritická	Některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému, zejména není možné zadávat tikety a řešit incidenty s prioritou 1 a 2.	Odezva: 30 min Obnovení Služby: 4 hodiny Kalendář: 24x7
Priorita 2 Vysoká	Činnost Systému je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému. Jeho funkce jsou natolik narušeny nebo omezeny, že dochází k významnému zpomalení výkonu; jeho funkce neodpovídají funkcím výslovně sjednaným nebo obvyklým či dochází ke ztrátám dat.	Odezva: 1 hodina Obnovení Služby: 8 hodin Kalendář: 24x7
Priorita 3 Střední	Systém je funkční pouze částečně, je ovlivněn selháním nebo omezením některé z funkcí Systému. Funkce jsou dostupné s náhodným omezením (omezení rozsahu funkce se projevuje občas).	Odezva: 90 minut Obnovení Služby: 24 hodin Kalendář: 24x7
Priorita 4 Nízká	Systém je operativní, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.	Odezva: 90 minut Obnovení Služby: 5 dní Kalendář: 10x5
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení). Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému, za předpokladu, že řešení požadavku závisí na součinnosti třetí strany mimo vliv Poskytovatele.	Odezva: 90 minut Obnovení Služby: 10 dnů Kalendář: 10x5

5.3.2. Pro testovací prostředí

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku – SLA
Priorita 3 Střední	Některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Testovacího prostředí.	Odezva: 90 minut Obnovení Služby: 24 hodin Kalendář: 24x7
Priorita 4 Nízká	Systém je funkční pouze částečně, funkce jsou dostupné s náhodným omezením (omezení rozsahu funkce se projeví občas). Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.	Odezva: 90 minut Obnovení Služby: 5 dní Kalendář: 10x5
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení). Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.	Odezva: 90 minut Obnovení Služby: 10 dnů Kalendář: 10x5

Request SD: requestem se rozumí v SD evidovaný požadavek uživatele IS o informaci, úpravu, změnu apod. vedoucí např. k vylepšení, optimalizaci či aktualizaci funkčnosti IS. Request má vždy **prioritu 5**.

5.4. Doba obnovení konsistence a doplnění chybějících dat po incidentu SD

Jestliže Incident SD způsobil výpadek, chybu nebo nekonsistenci dat v Systému, je Poskytovatel povinen odstranit tento stav nejpozději do 48 hodin od vyřešení Incidentu SD. Při nedodržení této lhůty bude Objednateli poskytnuta sleva z ceny podle čl. 6.2. této přílohy.

6. Sleva z ceny

Poskytovatel není v prodlení s plněním povinnosti po dobu, pro kterou prokáže, že za porušení povinnosti Poskytovatel neodpovídá (např. prokázána příčina ležící mimo IS).

Nárok na slevu z ceny Služeb se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné).

Použitá metoda výpočtu výše slevy z ceny Služeb za nedodržení povinností Poskytovatele je definována na každém katalogovém listu pro konkrétní Službu.

Pro účely výpočtu výše slevy z ceny se použijí následující metody:

6.1. Při vyhodnocování dostupnosti služby a doby obnovení služby (na katalogovém listu SD05)

6.1.1. Vyhodnocování limitu roční dostupnosti

V případě, že nedostupnost služeb překročí limit roční nedostupnosti definovaný v katalogovém listu SD05 má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 200.000,- Kč (slovy: dvě stě tisíc korun českých) za každou započatou hodinu nedostupnosti nad limit roční nedostupnosti.

6.1.2. Vyhodnocování doby obnovení služby podle SLA

V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou dobu pro obnovení služby podle čl. 5.3.1. a 5.3.2. této přílohy, má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb podle následující tabulky:

Priorita	Výše slevy v Kč	Doba překročení obnovení služby
Priorita 1 – Kritická	-	Vyhodnocuje se jako nedostupnost dle 6.1.1.
Priorita 2 – Vysoká	20.000,00	za každých započatých 8 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 3 – Střední	20.000,00	za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 4 – Nízká	20.000,00	za každých započatých 5 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 5 - Ostatní	20.000,00	za každých započatých 10 dnů po uplynutí lhůty na obnovení Služby

V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou dobu pro obnovení služby více než třikrát za 30 po sobě jdoucích kalendářních dní, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

6.2. Při vyhodnocování ostatních služeb

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 10.000,00 Kč (slovy: deset tisíc korun českých), za každý započatý den prodlení, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit, a to po dobu prvních 10 dnů prodlení.

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 10 dnů má Objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 20.000,00 Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých), a to za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 10 dnů), ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit.

7. Uplatnění slevy z ceny Služeb a možnost odstoupení od Smlouvy

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci se odečte od celkové ceny všech poskytnutých Služeb za daný měsíc. Poskytovatel má za daný měsíc nárok na zaplacení ceny za poskytnuté Služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu.

V případě, že součet všech poskytnutých slev z ceny poskytnutých Služeb v daném měsíci je vyšší než celková cena poskytnutých Služeb za daný měsíc, bude neuplatněný nárok na slevu z ceny Služeb uplatněn v dalším měsíci.

V případě, že výše neuplatněné slevy z ceny Služeb převyší součet cen Služeb za následující 4 měsíce, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

Případné odstoupení Objednatele nicméně nemá vliv na již vzniklý nárok Objednatele na poskytnutí slevy z ceny poskytnutých Služeb.