



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Příloha č. 1 - Katalog služeb poskytovaných EKIS MV a ISoSS

Česká republika – Ministerstvo vnitra

Obsah

1	Požadavky na služby	3
1.1	Definice pojmů.....	3
1.1.1	Požadavek (request)	3
1.1.2	Incident.....	3
1.1.3	Vada.....	3
1.1.4	Hlášení	3
1.1.5	Tiket	3
1.1.6	ServiceDesk Objednatele	3
1.1.7	Kontaktní místo Poskytovatele.....	4
1.1.8	Dostupnost	4
1.1.9	Provozní doba (doba provozu).....	4
1.1.10	Doba podpory	4
1.1.11	Reakční doba na incident / požadavek.....	4
1.1.12	Doba vyřešení incidentu / požadavku.....	5
1.1.13	System.....	5
1.1.14	Provozní prostředí.....	5
1.1.15	Jednotky kapacity práce.....	6
1.1.16	Úroveň podpory L1, L2, L3, L4.....	6
1.1.17	Souhrnný měsíční výkaz	6
1.1.18	Provozní řád.....	7
1.1.19	Provozní deník	7
1.1.20	Dokumentace.....	7
1.1.21	WF (Workflow)	8
1.1.22	Pracovní tým	8
1.2	Definice služeb a komponent.....	8
1.2.1	Komponenty služeb	11
1.2.2	Definice služeb	16
1.3	Parametry hodnocení služeb	33
2	Rozdělení zodpovědností	34
2.1	Zodpovědnosti za správu dokumentace.....	34
2.2	Činnosti realizované Objednatelem	34
3	Produktivní, testovací a vývojové systémy	36

1 Požadavky na služby

1.1 Definice pojmů

1.1.1 Požadavek (request)

Požadavek ze strany uživatele služby s žádostí o zabezpečení podpory při využívání služby předané na ServiceDesk Objednatele, která nemá příčinu v chybovém stavu služby, tj. není incidentem (např. žádost o práce, materiál nebo informace poskytované Poskytovatelem ke službě).

1.1.2 Incident

Událost při využívání služby, která neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje, či může způsobit, snížení kvality služby nebo její nedostupnost (např. výpadek, případně výrazné zpomalení systému na základě poruchy nebo softwarové chyby na informačních systémech, nedostupnost dat, nedostupnost komunikací atp.). Incidentem je i jakýkoliv zjištěný bezpečnostní problém, a to i v případě, že neohrožuje okamžitě dostupnost a kvalitu služby.

1.1.3 Vada

Vada je příčina, která způsobila incident.

1.1.4 Hlášení

Informace ke službě vznesená prostřednictvím ServiceDesku Objednatele s popisem vady, incidentu nebo požadavkem na rozvoj (změnu atd.). Za hlášení se považuje rovněž výstup dohledového systému.

1.1.5 Tiket

Záznam o incidentu nebo požadavku evidovaný ServiceDeskem Objednatele, založený oprávněnou osobou Objednatele (uživatel, manažerem nastavení EKIS MV nebo ISoSS) nebo založený na základě automatického hlášení incidentu dohledovým systémem Objednatele nebo Poskyvatele.

1.1.6 ServiceDesk Objednatele

Pracoviště Objednatele pro evidenci, správu a řízení požadavků a incidentů. Je definováno konkrétní adresou, telefonním číslem, příp. e-mailovou adresou, které však slouží pouze jako záložní komunikační kanál.

ServiceDesk Objednatele využívá nástroj pro podporu procesů ServiceDesk, dále jen Solution Manager.

V rámci Solution Manager jsou řešeny rovněž požadavky a procesy k řízení realizace změn. Na základě informací v Solution Manager se provádí vyhodnocení plnění SLA. Solution Manager slouží pro potřebu předávání vybraných a schválených požadavků a incidentů na Poskyvatele. Poskyvatel je povinen přebírat, vyhodnocovat a zpracovávat na něho směřované požadavky a incidenty evidované v Solution Manageru.

1.1.7 Kontaktní místo Poskytovatele

Pracoviště Poskytovatele zajišťující kontakt pro manažera nastavení EKIS MV a ISoSS. Je definované zejména telefonním číslem, příp. emailovou adresou. Kontaktní místo Poskytovatele však slouží pouze jako záložní komunikační kanál v případě nefunkčnosti Solution Manageru, nebo jako první eskalační úroveň.

1.1.8 Dostupnost

Skutečnost, že Systém, nebo jeho definovaná část / modul je přístupný v požadované kvalitě ve sjednanou dobu a požadovaným způsobem.

Systém (nebo jeho definovaná část / modul) je označena jako nedostupná v případě nedostupnosti systému jako celku nebo podstatné dílčí části tohoto systému.

1.1.9 Provozní doba (doba provozu)

Časový úsek, ve kterém je zajištěn provoz Systému a služba je v definovaném rozsahu a kvalitě dostupná uživatelům. Doba provozu zahrnuje dobu podpory. K době provozu se vztahují termíny:

1. Provozní doba (PD) – doba, kdy je Poskytovatel povinen garantovat dostupnost služby. Označuje dny v týdnu a hodiny ve dni, kdy je služba / komponenta služby poskytována.

Tato doba se zahrnuje do výpočtu ukazatelů dostupnosti (QD) a reakce (QR) na incidenty.

Dobou provozu 5x9 se rozumí časový úsek od 7:00 hod. do 16:00 hod v pracovní dny. Dobou provozu 7x24 se rozumí časový úsek 24 hodin každý den v kalendářním roce.

2. Servisní okno údržby – doba plánované odstávky, kdy je Poskytovatel oprávněn provádět plánované servisní zásahy na Systému. Systém může být v této době pro uživatele nedostupný. Servisní okno údržby vyžaduje předchozí schválení Objednatelem. Základní rámec servisních oken bude pevně nadefinován vždy na konci kalendářního roku na rok následující na základě návrhu Objednatele. Nad rámec naplánovaných servisních oken bude možné realizovat servisní zásahy pouze ve výjimečných případech po schválení Objednatelem.
3. Doba provozu komponenty – doba, kdy jsou poskytovány činnosti, které jsou náplní dané komponenty služby.

1.1.10 Doba podpory

Časový úsek, ve kterém je Poskytovatelem poskytována podpora Objednateli na úrovni služeb a komponent definovaných Katalogem služeb a odpovědností uvedených v kap. 2.

1.1.11 Reakční doba na incident / požadavek

Maximální doba, která uplyne od okamžiku předání incidentu / požadavku manažerem nastavení EKIS MV nebo ISoSS na Poskytovatele v Solution Manageru.

Sjednaná hodnota parametru QR – Reakční doba na incident / požadavek je definována v Příloze 3 – Parametry úrovně poskytovaných služeb.

Příklad:

Reakční doba jeden kalendářní den znamená dobu odezvy Poskytovatele do 24 hodin od okamžiku předání incidentu / požadavku na Poskytovatele v Solution Manageru.

Reakční doba jedna hodina znamená dobu odezvy Poskytovatele do 60 minut od okamžiku předání incidentu / požadavku na Poskytovatele v Solution Manageru Objednatele.

V případě, že incident je předán v čase mimo provozní dobu služby, je reakční doba počítána od okamžiku zahájení nejbližší provozní doby služby.

V případě, že je incident předán v čase provozní doby služby, je Poskytovatel povinen na jejím odstranění pracovat kontinuálně i mimo provozní dobu služby.

1.1.12 Doba vyřešení incidentu / požadavku

Maximální doba, která uplyne od okamžiku předání incidentu / požadavku na Poskytovatele v Solution Manageru, do okamžiku, kdy je obnoven standardní provoz systému (aplikace, modulu). Poskytovatel Objednateli oznámí ukončení řešení a provede zápis o příčině a způsobu nápravy. Incident je následně vrácen Objednateli, který provede kontrolu vyřešení a incident uzavře.

1.1.13 Systém

Systém je soubor aplikací a komponent, které ovlivňují sebe navzájem i chování celku. Každý z jednotlivých prvků je nějakým způsobem závislý alespoň na jednom dalším prvku. Mohou se slučovat do podsystémů. V rámci katalogu služeb je systém vztažen vždy ke službě, jejíž je součástí (např. EKIS EP, EKIS HR, ISoSS atd.).

Základní dva systémy dle této Smlouvy jsou EKIS MV a ISoSS.

1.1.14 Provozní prostředí

Prostředí Objednatele, které je určeno pro běh systémů. Detailní popis a význam jednotlivých prostředí je uveden v dokumentu „Popis architektury a infrastruktury EKIS MV a ISoSS“.

Název prostředí	Popis
Produkční prostředí	<p>Produkční prostředí je určeno pro nasazení aktivních systémů v rutinním, denním provozu.</p> <p>Programové úpravy systémů produkčního prostředí a změny nastavení probíhají zpravidla formou transportních požadavků, pokud tento nástroj systém nebo jeho část podporuje.</p>
Testovací prostředí	<p>Testovací prostředí je určeno pro nasazení systémů za účelem jejich (finálního, před-produkčního) průběžného a akceptačního testování.</p> <p>U některých systémů může probíhat na testovacím prostředí školení uživatelů.</p> <p>Testovací prostředí je tak nezbytně svým aplikačním prostředím obdobou primárnímu produkčnímu prostředí. Standardně svými kapacitními a technickými parametry nedosahuje parametrů produkčních prostředí.</p>

Název prostředí	Popis
Vývojové prostředí	Vývojové prostředí je specifické prostředí, poskytující služby pro nasazení nových částí nebo celků informačních systémů a vývojové nástroje, za účelem provádění softwarového nastavení a vývoje.
Prostředí pro testování třetích stran	Prostředí pro testování třetích stran je určeno pro nasazení systémů a jejich změn, za účelem umožnit testování nasazených systému a jejich změn informačními systémy třetích stran a simulovat využití produkčního prostředí.

1.1.15 Jednotky kapacity práce

Člověkohodina – jedná se o jednotku kapacity, která definuje vynaloženou práci jednoho pracovníka za jednu hodinu (dále jen „ČH“).

Člověkoden – jedná se o jednotku kapacity, která definuje vynaloženou práci jednoho pracovníka za 8 hodin (dále je „MD“).

Pokud není stanoveno jinak, je požadováno vykazování prováděných činností s granularitou 30 minut.

1.1.16 Úroveň podpory L1, L2, L3, L4

První úroveň podpory (L1) = pracoviště ServiceDesk Objednatele zabezpečuje příjem, resp. vstupní zpracování všech incidentů a požadavků, jejich prvotní kontrolu a předání řešitelům (tj. pracovníků Objednatele nebo Objednatelem zmocněných osob). Předání většiny incidentů a požadavků je automaticky přesměrována na druhou úroveň L2 podpory.

Druhá úroveň podpory (L2) = označuje první vrstvu řešitelů Objednatele (manažerů nastavení EKIS MV a ISoSS) přijatého požadavku, incidentu.

Třetí úroveň podpory (L3) = označuje vrstvu řešitelů Poskytovatele (konzultantů EKIS MV a ISoSS), kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko-technické analýzy složitých problémů a jejich řešení.

Čtvrtá úroveň podpory (L4) = v případě, že konzultant Poskytovatele není schopen incident nebo požadavek vyřešit, zabezpečí eskalaci incidentu ve spolupráci s pracovníky Objednatele na podporu výrobce. Objednatel poskytuje potřebnou součinnost – povolí přístup specialistů výrobce k prostředí, v němž se incident řeší. Zodpovědnost za vyřešení incidentu v úrovni L4 je na straně Poskytovatele.

Všechny záznamy v tiketu procházející úrovněmi L1 až L4 budou vedeny v Solution Manager. Řešitelé mohou být jak na straně Poskytovatele, tak na straně dodavatelů.

1.1.17 Souhrnný měsíční výkaz

Výkaz sestavený Poskytovatelem. Výkaz je předložen Objednateli k odsouhlasení a podepsání oběma smluvními stranami. Podepsaný souhrnný výkaz slouží i jako souhlas k uplatnění případné slevy za služby. Výkaz je předkládán jako příloha k faktuře. Konkrétní termíny, obsah výkazu a proces schvalování jsou uvedeny ve Smlouvě.

1.1.18 Provozní řád

Provozní řád je základní dokument popisující podmínky provozu EKIS MV a ISoSS. Jedná se o závazný dokument, podle kterého Objednatel zabezpečuje provoz EKIS MV a ISoSS a který specifikuje a konkretizuje práva a povinnosti Objednatele a dále práva a povinnosti Poskytovatele podpory systémů. Podrobný popis činností v rámci jednotlivých částí systémů EKIS MV a ISoSS je specifikován v Provozních příručkách.

1.1.19 Provozní deník

Do provozního deníku se zaznamenávají každodenní provozní záznamy o úkonech provedených v souvislosti se systémem nebo aplikací nebo jejich částí, údaje o činnosti obsluhy, včetně událostí, které mohou mít vliv na provozování. Do provozního deníku se zaznamenávají rovněž záznamy osob provádějících kontrolu provozu. V provozu, kde není nutná denní obsluha, se záznamy provádí při každé kontrole nebo provozním zásahu. Dokument je Poskytovatel povinen průběžně vést pro činnosti prováděné Poskytovatelem v Systému.

Provozní deník je veden ve Sjednoceném informačním prostředí Objednatele (dále jen „SIP MV“).

Objednatel je povinen zajistit přístup k provoznímu deníku na SIP MV Poskytovateli.

1.1.20 Dokumentace

Dokumentace EKIS MV a ISoSS popisuje z technického hlediska platný stav informačního systému a jeho částí (aplikační software, kybernetická bezpečnost, integrace), včetně odpovědnosti za její aktualizaci.

Dokumentace je udržována v SIP MV.

Dokumentace je rozdělena na tři úrovně dokumentace k vývoji v Systému:

Úroveň dokumentace 1 (vývojová dokumentace) je primárně určena pro potřebu vývoje a údržby – dokumentace vytvořena tvůrcem nové části nebo změněné části (většinou konzultantem Poskytovatele) - např. u aplikačního SW – přímo v programu, v souboru. Většina zákaznických změn provedených do EKIS MV a ISoSS je zdokumentována na úrovni komentářů ke zdrojovému kódu.

Úroveň dokumentace 2 (dokumentace k testování a akceptaci) je primárně určena pro potřebu testování a provozu – dokumentace je vytvořena tvůrcem nové části nebo změněné části – využívaná pro testování produktu při předávání Objednateli (co je na vstupu a výstupu, jak část např. program pracuje).

Úroveň dokumentace 3 (dokumentace integrační) je primárně určena pro potřebu evidence částí systému, podchycení významných vazeb mezi systémy a pro potřeby znalosti aktuálně platného i plánovaného stavu – dokumentace je tvořena manažerem nastavení Objednatele, administrátorem, který přebírá a ověřuje část systému.

Další kategorizace vedené dokumentace:

Administrátorská dokumentace je dokumentace, která popisuje způsob správy implementované funkcionality a podchycuje vazby a dopady na související funkčnosti. Dokumentace pokrývá zejména technické částí implementovaných komponent a způsob jejich správy

Uživatelská dokumentace je dokumentace, která popisuje způsob práce z pohledu koncového uživatele

Provozní dokumentace je dokumentace, která obsahuje informace k možnostem nastavení implementované funkčnosti pro manažery nastavení. Provozní dokumentace

se skládá z Provozní příručky (jsou součástí provozního řádu), Příručky manažera nastavení a Provozního deníku.

Rozdělení zodpovědnosti za správu a vedení dokumentace v rámci EKIS MV a ISoSS uvádí Tabulka 3 - Rozdělení zodpovědností za správu a aktualizaci dokumentace. Pro oba systémy EKIS MV a ISoSS se vede vždy samostatná dokumentace.

Subjekt určený jako odpovědný za správu a vedení dokumentace je povinen ji udržovat v aktuálním stavu, ve vztahu k aktuálnímu nastavení systému.

Objednatel je povinen zajistit přístup k dokumentaci na SIP MV Poskytovateli.

V případě rozsáhlého vývoje budou součástí aktualizace dokumentace i modely s využitím notace UML2.

1.1.21 WF (Workflow)

Workflow označuje pracovní postup, který je definován jednotlivými aktivitami a stavy.

1.1.22 Pracovní tým

Jednací platforma tvořená pracovníky Objednatele a Poskyvatele (např. realizační tým, projektový tým).

1.2 Definice služeb a komponent

Katalog služeb specifikuje služby Objednatele a činnosti (tzv. komponenty služeb), které vykonává Poskyvatel v rámci jednotlivých služeb.

Katalog služeb obsahuje základní výčet parametrů a činnosti jednotlivých služeb. Předpokládá se, že katalog služeb může být v době platnosti Smlouvy modifikován, a to na základě změnového řízení vyplývajícího z požadavku Objednatele.

Tabulka níže popisuje strukturu rozdělení služeb a komponent služeb. Kde služby pokrývají zajištění provozu, rozvoje atp. pro ucelenou systémovou oblast. Komponenty popisují oblast aktivit, které bude Poskyvatel v rámci služeb realizovat.

Tabulka 1 - Přehled služeb a komponent pro EKIS MV

Služby		Informace k SLA			Komponenty služeb	
Služba	Díličí služba	Provozní doba*	Sledované SLA parametry	Servisní manažer	KS_01	KS_02
S1 Integrátor	S11 - Řízení požadavků	5x9	QR, QA, QT	VO 1.odd	Paušál	Skutečnost
	S12 - Služby architekta					
	S13 - Bezpečnost					
	S14 - Obnova					
	S15 - Dokumentace					
S2 SAP EKIS MV	S21 - EKIS BC	5x9	QD, QR, QA, QT	VO 4.odd	Paušál	Skutečnost
	S22 - EKIS EP (BCS, FI, CO, AM, DM, MM, REM, SSD, PM, OV, CK, CČ)			VO 2. odd VO 5. odd		
	S23 - EKIS HR (OM, OS, PA, PD, PY, TM, BF, RC, CM)			VO 3. odd		
	S24 - EKIS MIS (BW, BOBJ)			VO 1. odd VO 2. odd VO 3. odd		
	S25 - EKIS Portál			VO 4.odd		
	S26 - EKIS SM (CRM-PM, CRM-IM, BC, CRM-ChM, SL, EWA, SYSMON)			VO 4.odd		
	S27 - EKIS PO			VO 4.odd		
	S28 - EKIS BEZP (RAL, GRC, ETD)			VO 4.odd		
S3 Ostatní aplikace	S31 - EKIS WEB (HCL Domino)	7x24	QD, QR, QA, QT	VO 3. odd	Paušál	Skutečnost
	S32 - EKIS Operativní evidence	5x9	QD, QR, QA, QT	VO 2. odd		

*) jedná se o dostupnost aplikační vrstvy

Tabulka 2 - Přehled služeb a komponent pro ISoSS

Služby		Informace k SLA			Komponenty služeb	
Služba	Díličí služba	Provozní doba*	Sledované SLA parametry	Servisní manažer	KS01	KS02
S1 Integrator	S11 - Řízení požadavků	5x9	QR, QA, QT	VO 1.odd	Paušál	Skutečnost
	S12 - Služby architekta					
	S13 - Bezpečnost					
	S14 - Obnova					
	S15 - Dokumentace					
S4 SAP ISoSS	S41 - BC	5x9	QD, QR, QA, QT	VO 4.odd	Paušál	Skutečnost
	S42 - ISoSS HR (OS, OM, PA, PD)			VO 3. odd		
	S43 - PO			VO 3. odd		
	S44 - ISoSS Portál			VO 3. odd		
	S45 - MIS (BW)			VO 3. odd		

**) jedná se o dostupnost aplikační vrstvy*

1.2.1 Komponenty služeb

1.2.1.1 Komponenta služby KS01_Podpora provozu

Označení	Název komponenty
KS01	Podpora provozu
Seznam činností	
Příjem incidentů, požadavků	Aktivita pokrývá příjem, vyhodnocení a řízení požadavků a incidentů Poskytovatelem ze ServiceDesku Objednatele na úrovni L3 a L4. Kontrolována bude: relevantnost tiketu vůči kritičnosti, oprávněnost požadavku.
Řešení Incidentů	Aktivita se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění vady. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s analýzou incidentu, návrhem řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny technologické části (GUI, aplikační logika, data) dané logické části Systému. Opravy chyb se vztahují i na SW třetích stran, který je nedílnou součástí této části systému (jedná se pouze o komponenty převzaté nebo poskytnuté v rámci plnění).
Profylaxe Systému	<p>Aktivita zajišťuje všechny dílčí činnosti spojené s proaktivní kontrolou chodu jednotlivých částí systému s cílem včas odhalit potenciální problémy související s provozem systému. O provedení kontroly bude vždy proveden záznam do provozního deníku tak, aby bylo možné vyhodnotit kvalitu poskytované služby. Součástí záznamu bude i informace o potencionálních problémech, které byly identifikovány.</p> <p>Objednatel požaduje pravidelný dohled a upozornění o blížícím se konci podpory SW komponent systému. Skutečnost, že některá podpora SW komponent již nebude výrobcem poskytována (není zaplacená podpora, nebo výrobce již podporu neposkytuje), bude vždy doplněna návrhem zajištění pokračování nebo náhrady nepodporované části SW.</p>
Monitoring výkonu Systému a optimalizace Systému	Sledování a vyhodnocování výkonnostních parametrů, které je možné řešit nastavením nebo změnou nastavení parametrů systému, s cílem predikovat budoucí potřeby a chování systému. Aktivita dále zahrnuje dílčí činnosti související s úpravami systému (změna programového kódu, indexace, změny datového modelu, změny konfigurací apod.) s cílem udržet požadované výkonnostní parametry systému. Optimalizace chodu se vztahuje na SW části systému.

Správa prostředí	<p>Aktivita zahrnuje dílčí činnosti související se správou provozního prostředí Systému, a to především databázového prostředí, aplikačního prostředí a integračního rozhraní Systému. Poskytovatel ji vykonává prostřednictvím vlastních pracovníků. Činnosti této aktivity jsou z části prováděny Poskytovatelem, z části Objednatelem a část činností vykonávají obě strany. Poskytovatel pak tuto činnost vykonává na všech požadovaných prostředích Systému, kde Poskytovatel rovněž provádí kontrolu a implementaci opravných balíčků, bezpečnostních záplat a upgrade SW komponent všech provozovaných vrstev.</p> <p>Součástí služby je aktualizace dat testovacího prostředí na základě požadavku Objednatele.</p> <p>Součástí služby je aktualizace provozní dokumentace.</p> <p>Implementace bezpečnostních záplat bude prováděna ASAP po přechozím souhlasu Objednatele.</p>
Obnova systému	<p>Aktivita zahrnuje obnovu systému po havárii</p>
Činnosti servisního manažere	<p>Aktivita zahrnuje řízení a koordinaci činností Poskytovatele, komunikaci s Objednatelem a další činnosti stanovené Smlouvou.</p>
Podmínky provádění činností	
<p>Výše definované činnosti budou prováděny v takovém rozsahu, aby byla zachována požadovaná dostupnost Systému a všech jeho logických částí. V případě, že provádění činností vyžaduje odstávku, je Poskytovatel oprávněn provádět dané činnosti pouze v předem Objednatelem schváleném servisním okně nebo v rámci plánované odstávky podle dohody Poskytovatele s Objednatelem.</p> <p>O rozsahu pravidelných i nepravidelných prací bude vedena podrobná provozní dokumentace s uvedením jména nebo kódu pracovníka, který činnosti prováděl. Provozní dokumentace bude vedena na centrálním úložišti Objednatele v dostatečném rozsahu pro potřeby vyhodnocení kvality služby a dokumentace systému.</p>	
Obsah plnění	
<p>Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat (vše níže uvedené je zohledněno v cenové sazbě konzultanta):</p> <ul style="list-style-type: none"> • náklady na technické a materiální vybavení nezbytné pro zajištění požadovaných činností vyjma nástrojů, které jsou ve vlastnictví Objednatele a veškeré licenční poplatky spojené se zajištěním činností vyjma licencí v majetku Objednatele, • náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, • veškeré náklady související se zajištěním definovaných činností. 	

Rozsah činností

Objednatel požaduje následující rozsah činností:

Příjem incidentů požadavků Činnosti budou realizovány dle definovaných SLA bez věcného a množstevního omezení.

Řešení Incidentů Řešení Incidentů je dáno aktuální potřebou Systému. Činnosti budou realizovány dle definovaných SLA bez věcného a množstevního omezení.

Profylaxe Systému Profylaxe Systému bude realizována bez časového, věcného a množstevního omezení.

Monitoring stavu Systému a optimalizace chodu Objednatel požaduje zajistit monitorování výkonu Systému v takovém rozsahu, který umožní identifikovat provozní problémy Systému nejpozději do 30 minut od jejich výskytu. Činnost bude realizována bez časového, věcného a množstevního omezení.

Obnova systému Objednatel požaduje zajistit obnovu systému po havárii. Činnosti budou realizovány dle definovaných SLA bez věcného a množstevního omezení.

Správa prostředí Správa provozního prostředí bude realizována dle definovaných SLA bez věcného a množstevního omezení.

Aktualizace dat testovacích prostředí bude realizována pouze na vyžádání odpovědné osoby Objednatele v rozsahu maximálně 1 x ročně pro EKIS EP, EKIS HR a ISoSS HR.

„Podpora provozu“ bude Poskytovatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Poskytovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.

Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta „Podpora provozu“ bude poskytována v provozní době 5x9 u aplikace EKISWEB v provozní době 7x24.

1.2.1.2Komponenta služby KS02_Drobný rozvoj a konzultace

Označení	Název komponenty
KS02	Drobný rozvoj a konzultace
Seznam činností	
Školení	Aktivita bude poskytována podle potřeb a podmínek, které budou definovány ze strany Objednatele.
Legislativní rozvoj	Aktivita bude využívána pro potřeby aplikačních úprav vyvolaných legislativními změnami. Tím jsou míněny změny v legislativních normách, které jsou systémem přímo i nepřímo podporovány.
Drobný rozvoj	Aktivita pokrývá rozvojové činnosti, které: <ul style="list-style-type: none"> • spadají zejména pod legislativní rozvoj; • zvyšují kvalitu uživatelského prostředí; • vytvářejí podporu pro nové procesy v systému; • zajišťují nezbytnou integraci s okolními systémy; • umožňují zpracování dat, které nelze realizovat přímo ze systému.
Velký rozvoj (projekt)	Aktivita pokrývá změny nad rámec drobného rozvoje, které jsou řízeny projektovým způsobem.
Provozní konzultace	„Provozní konzultace“ zahrnuje činnosti související s poradenstvím provozních činností příslušné logické části systému. Jedná se zejména o konzultace v oblasti správy uživatelů, nastavení práv, logování, auditing, zálohování, obnova apod.
Organizační konzultace	„Organizační konzultace“ zahrnuje činnosti související s organizační stránkou zajištění dodávky služby a provozu systému. Jedná se zejména, nikoliv však výlučně, o účast Poskytovatele na pracovních jednáních, seminářích, prezentacích, zpracování výkazů, poskytnutí součinnosti pro certifikaci atd.
Analytická konzultace	„Analytická konzultace“ zahrnuje činnosti související s rozvojem funkcionality příslušné logické části systému. Jedná se např. o činnosti zpracování návrhu, oponenturu záměrů, poradenství v oblasti fungování dané logické části, konzultace k nabídkám atd.
Metodická konzultace	„Metodická konzultace“ zahrnuje činnosti související s metodickou stránkou fungování příslušné logické části systému. Jedná se tedy o IT konzultace v oblasti metodiky monitorování a konzultace k práci se systémem ve vztahu k problematice metodiky a legislativy.
Podmínky provádění činností	
Objednatel požaduje realizaci všech výše definovaných činností na základě akceptovaných požadavků a v souladu se Smlouvou. Poskytovatel zajistí příjem a zpracování požadavků	

jemu zadaných prostřednictvím Solution Manager Objednatele a průběžnou aktualizaci jejich stavu vzhledem k jejich vývoji.

V rámci technické a metodické podpory zajistí Poskytovatel pro pověřené pracovníky Objednatele (manažeri nastavení, administrátoři systému, metodici, školitelé) konzultace související s provozem a rozvojem příslušné logické části Systému na L2 a L3 úrovni. Komunikace bude probíhat prioritně ve stanovených týmech (pracovních skupinách, projektových týmech).

Objednatel zaznamená průběžně všechny požadavky na konzultace do Solution Manageru tak, aby bylo možné vyhodnotit jednotlivé parametry hodnocení služeb. Objednatel a Poskytovatel je povinen průběžně aktualizovat (a to i v případě konzultace po telefonu) příslušnou informaci v Solution manageru.

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat (vše níže uvedené je zohledněno v cenové sazbě konzultanta):

- náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním konzultací včetně licenčních nákladů na autorská díla, pokud jsou tyto díla nezbytná pro poskytování dané konzultace vyjma licencí v majetku Objednatele.
- personální náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
- dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Poskytovatele do místa konzultace.

Rozsah činností

Objednatel požaduje následující rozsah činností:

Implementace opravných balíčků – tato bude prováděna na základě doporučení servisního manažera Poskytovatele, po dohodě s manažerem nastavení příslušného modulu.

Implementace upgrade SW komponent – tato bude prováděna na základě dohody z jednání Řídící rady.

Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli tuto aktivitu v rozsahu stanoveném Dílčí smlouvou v rámci komponenty, a to jako součást paušální měsíční platby.

Další podmínky pro čerpání člověkodnů budou stanoveny v Dílčích smlouvách.

Převod člověkodní Služeb drobného rozvoje nemá vliv na výši paušální platby Dílčí ceny.

Bezpečnostní konzultace (viz Analytické konzultace) předpokládá Objednatel realizovat na maximálně roční bázi.

Další činnosti nad rámec výše uvedených budou poskytovány na základě objednávky, budou vykazovány a hrazeny na základě skutečně realizovaných a akceptovaných činností.

Změny budou realizovány v souladu s procesem, který je popsán ve Smlouvě.

Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta bude poskytována v provozní době 5x9.

1.2.2 Definice služeb

Pro účely plnění Smlouvy jsou definovány níže uvedené služby, které jsou i předmětem fakturace. Každá služba je složena z několika dílčích služeb, které jsou rozděleny do výše uvedených komponent. Detailní informace o aktuálním nastavení systémů služeb je uveden v dokumentu „*Popis architektury a infrastruktury EKIS MV a ISoSS*“.

- Všechny služby budou poskytovány s ohledem na dostupnost definovanou prostřednictvím parametrů úrovně poskytovaných služeb definované v dokumentu Příloha č. 3 - „*Parametry úrovně poskytovaných služeb SLA EKIS MV a ISoSS*“;
- Všechny schválené požadavky a incidenty budou přes ServiceDesk Objednatele cestou Solution Manager směrovány na Poskytovatele (v rozsahu definovaných služeb);
- Některé činnosti u vybraných dílčích služeb a komponent bude realizovat Objednatel (viz Přílohy v tomto dokumentu);
- Každá dílčí služba je charakterizována provozní dobou a SLA parametry (parametry úrovně poskytovaných služeb);
- Každá dílčí služba má na straně Objednatele určeného Servisního Manažera (vedoucí oddělení nebo vedoucí projektu) odpovědného:
 - za akceptaci měsíčních reportů, na jejichž základě je počítána fakturace;
 - za pravidelnou kontrolu provádění požadovaných činností;
 - za schvalování rozvojových činností v rámci dohodnutého paušálního rozsahu;
 - za schválení výkonů mimo dohodnutý paušál;
- Pravidelný měsíční reporting obsahuje vyhodnocení dodržení SLA parametrů pro jednotlivé dílčí služby;
- Konkrétní způsob vyhodnocení SLA parametrů je popsán v dokumentu Příloha č. 3 - Parametry úrovně poskytovaných služeb SLA EKIS MV a ISoSS;
- Seznam služeb požadovaných Objednatelem uvádí Tabulka 1 - Přehled služeb a komponent pro EKIS MV a Tabulka 2 - Přehled služeb a komponent pro ISoSS.

1.2.2.1 Služba S1 – Integrátor

Označení	Název služby
S1	Integrátor
Stručný popis služby	
<p>Zajištění komplexních činností integrátora pro všechny spravované systémy, resp. poskytované služby. Jedná se o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Řízení provozu a reporting • Aplikační podpora – řízení incidentů • Aplikační podpora – řízení požadavků na rozvoj • Řízení rizik vyplývajících z provozu • Řízení dostupnosti služeb • Řízení reklamací • Řízení architektury • Řízení dodavatelů • Change management • Řízení problémů • Release management • Test management • Řízení přístupů • IT service continuity management <p>Výčet a popis procesů je uveden v Příloze 2 Smlouvy: „Požadavky na procesy poskytování EKIS MV a ISoSS“.</p>	
Podmínky poskytování služby	
Služba bude poskytována v provozní době v režimu 5x9.	
Parametry služby	
Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých dílčích služeb. Vyhodnocení parametrů popisuje kapitola Parametry hodnocení služeb.	

1.2.2.1.1 Dílčí služba S11_Řízení požadavků a incidentů

Označení	Název dílčí služby
S11	Řízení požadavků a incidentů
Stručný popis dílčí služby	
<p>Proaktivní kontrola, řízení požadavků a incidentů, jejich eskalace pro oblasti přímo řízené Poskytovatelem. Dále vyhodnocování incidentů s cílem identifikovat opakované problémy k řešení.</p>	

Podmínky poskytování dílčí služby
Služba bude poskytována v provozní době v režimu 5x9.
Parametry dílčí služby
<ul style="list-style-type: none"> • QA: Dodržení kvality administrace. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.1.2 Dílčí služba S12_Služby architekta

Označení	Název dílčí služby
S12	Služby architekta
Stručný popis dílčí služby	
<p>Poskytovatel poskytne konzultační služby ke koncepčním a technickým dotazům. Dotazy budou směřovány nejen na oblast spravovaných komponent, ale i dalších technologií, které by Objednateli mohli pomoci pro řízení a optimalizaci provozu, rozvoje řešení nebo ke zvýšení bezpečnosti.</p> <p>Poskytované návrhy budou připraveny v souladu s metodikou a nástroji MV pro tvorbu Enterprise Architecture dle požadavků OHA.</p>	
Podmínky poskytování dílčí služby	
Služba bude poskytována v provozní době v režimu 5x9.	
Parametry dílčí služby	
<ul style="list-style-type: none"> • QA: Dodržení kvality administrace. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QT: Dodržení termínů plnění. 	

1.2.2.1.3 Dílčí služba S13_Bezpečnost

Označení	Název dílčí služby
S13	Bezpečnost
Stručný popis dílčí služby	
<p>Provoz a dostupnost dat. Navrhování optimalizace a vydávání doporučení ve vztahu k bezpečnosti Systému.</p>	

V rámci datové bezpečnosti je požadováno provádění: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditů uživatelských přístupů ke spravovaným zařízením (1x ročně). Požadavek se vztahuje na administrátorské přístupy k operačním systémům a databázím. • Kontinuita a zabezpečení služeb IT
Podmínky poskytování dílčí služby
Služba bude poskytována v provozní době v režimu 5x9.
Parametry dílčí služby
<ul style="list-style-type: none"> • QA: Dodržení kvality administrace. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele • QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.1.4 Dílčí služba S14_Obnova

Označení	Název dílčí služby
S14	Obnova
Stručný popis dílčí služby	
<p>Obnova dat systému po havárii.</p> <p>V rámci služby obnovy je požadováno provádění:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spolupráce na tvorbě plánu záloh a obnovy systému – vytvoření a údržba ve spolupráci s poskytovatelem služeb infrastruktury a objednatelem, dle jeho požadavků. • Součinnost s poskytovatelem služby infrastruktury při obnově systému po havárii. • Kontrola systému pro provedení obnovy v součinnosti s Objednatelem. • Disaster recovery test – bude realizován vždy na základě požadavku Objednatele, avšak jako ad-hoc služba. 	
Podmínky poskytování dílčí služby	
Služba bude poskytována v provozní době v režimu 5x9.	
Parametry dílčí služby	
<ul style="list-style-type: none"> • QA: Dodržení kvality administrace. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele • QT: Dodržení termínů plnění. 	

1.2.2.1.5 Dílčí služba S14_Dokumentace

Označení	Název dílčí služby
S15	Dokumentace
Stručný popis dílčí služby	
<p>Vedení a průběžná aktualizace dokumentace, aktualizace dokumentace implementovaných nebo měněných částí na dostupném uložišti.</p> <p>Dále je součástí služby vyhodnocení souladu dokumentace s interními standardy Objednatele. Správa a aktualizace dokumentace (zejména architektonických modelů) celkové architektury a vazeb jednotlivých komponent.</p> <p>Modely budou spravovány v souladu s požadavky Odboru hlavního architekta v notaci ArchiMate a model procesů v notaci BPMN.</p>	
Podmínky poskytování dílčí služby	
Služba bude poskytována v provozní době v režimu 5x9.	
Parametry dílčí služby	
<ul style="list-style-type: none"> • QA: Dodržení kvality administrace. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele • QT: Dodržení termínů plnění. 	

1.2.2.2 Služba S2 – SAP EKIS MV

Označení	Název služby
S2	SAP EKIS MV
Stručný popis služby	
<p>Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dohled nad provozem systému. • Implementace opravných balíčků SAP. • Implementace rozšíření. • Dodávka licencí a zajištění podpory SAP. 	
Parametry služby	
Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých dílčích služeb. Vyhodnocení parametrů popisuje kapitola Parametry hodnocení služeb.	

1.2.2.2.1 Dílčí služba S21_EKIS BC

Označení	Název dílčí služby
S21	EKIS BC
Stručný popis dílčí služby	
<p>Správa modulu BC systému v rozsahu komponent služby, vyjma činností prováděných Poskytovatelem.</p> <p>Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a implementace opravných balíčků. • Základní testování funkčnosti systému. • Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele. • Dokumentace chodu systému. • Dohled provozu systému. • Kontrola a správa externích rozhraní na systémy ve správě (SAP i nonSAP) – bázová část. • Řešení incidentů. • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti. • Implementace změn. 	
Podmínky poskytování dílčí služby	
Služba bude poskytována v provozní době v režimu 5x9.	
Parametry dílčí služby	
<ul style="list-style-type: none"> • QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA. • QA: Dodržení kvality administrace. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QT: Dodržení termínů plnění. 	

1.2.2.2.2 Dílčí služba S22_EKIS HR

Označení	Název dílčí služby
S22	EKIS HR
Stručný popis dílčí služby	
<p>Správa systému EKIS HR systému v rozsahu komponent služby v rozsahu níže uvedených modulů:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OS Systemizace pracovních a služebních míst. • OM Organizační management. 	

- PA Personální administrace.
- PD Personální vývoj – vzdělávání.
- PY Zúčtování mezd.
- TM Časový management.
- RC Nábor a výběr.
- CM Kompenzační management (věcné náhrady).
- BF Benefity.

Součástí služby je:

- Kontrola a implementace opravných balíčků.
- Základní testování funkčnosti modulů a zákaznického vývoje.
- Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele.
- Řešení incidentů.
- Kontrola a správa interních i externích rozhraní na systémy ve správě (SAP i nonSAP) – aplikační část.
- Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti.
- Implementace změn.

Podmínky poskytování dílčí služby

Služba bude poskytována v provozní době v režimu 5x9.

Parametry dílčí služby

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.2.3 Dílčí služba S23_EKIS EP

Označení	Název dílčí služby
S23	EKIS EP
Stručný popis dílčí služby	
Správa systému EKIS EP v rozsahu komponent služby v rozsahu níže uvedených modulů:	
• BCS	Rozpočet.
• FI	Finanční účetnictví.
• SD	Vydané faktury.
• CO	Nákladové účetnictví – controlling.
• AM-Movitý	Investiční majetek hmotný a nehmotný movitý.
• AM-Nemovitý	Investiční majetek hmotný nemovitý.
• DM	Drobný majetek.
• MM	Požizování majetku, služeb a zásob.
• REM	Řízení a správa nemovitostí.

- SSD Evidence smluvních vztahů.
- PM Údržba a opravy movitého majetku.
- OV Oděvní výdejny.
- CK Čárový kód. Identifikace a inventarizace.

Součástí služby je:

- Kontrola a implementace opravných balíčků.
- Základní testování funkčnosti modulů.
- Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele.
- Řešení incidentů.
- Kontrola a správa interních i externích rozhraní na systémy ve správě (SAP i nonSAP) – aplikační část.
- Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti.
- Implementace změn.

Podmínky poskytování dílčí služby

Služba bude poskytována v provozní době v režimu 5x9.

Parametry dílčí služby

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení incidentů.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.2.4 Dílčí služba S24_EKIS MIS

Označení	Název dílčí služby
S24	EKIS MIS
Stručný popis dílčí služby	
Správa EKIS MIS v rozsahu systémů <ul style="list-style-type: none"> • BW • BO • BJ Údržba a rozvoj extraktorů, datového modelu, analytických a manažerských reportů pro oblast: <ul style="list-style-type: none"> • rozpočtu, • finančního účetnictví, • controllingu, • majetku, • správy dokumentů, • správy nemovitostí, 	

<ul style="list-style-type: none"> • systemizace, • personalistiky, • odměňování, • vzdělávání, • integrace výše uvedených oblastí a manažerského desktopu a jejich portování pro zpřístupnění prostřednictvím: <ul style="list-style-type: none"> ○ EKIS portálu na pracovních stanicích pro prohlížeče ○ Edge ○ Chrome ○ Firefox na mobilních zařízeních s operačními systémy IOS a Android. <p>Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a implementace opravných balíčků. • Základní testování funkčnosti modulů. • Provádění přízpůsobení vlastních změn Poskytovatele. • Řešení incidentů. • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti. • Implementace změn.
Podmínky poskytování dílčí služby
Služba bude poskytována v provozní době v režimu 5x9.
Parametry dílčí služby
<ul style="list-style-type: none"> • QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení incidentů. • QA: Dodržení kvality administrace. • QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.2.5 Dílčí služba S25_EKIS Portál

Označení	Název dílčí služby
S25	EKIS Portál
Stručný popis dílčí služby	
Správa komponenty SAP Enterprise Portal Systému v rozsahu komponent služby.	
Součástí služby je:	
<ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a implementace opravných balíčků. • Základní testování funkčnosti modulů. • Provádění přízpůsobení vlastních změn Poskytovatele. • Řešení incidentů. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti. • Implementace změn.
Podmínky poskytování dílčí služby
Služba bude poskytována výhradně v provozní době v režimu 5x9.
Parametry dílčí služby
<ul style="list-style-type: none"> • QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QA: Dodržení kvality administrace. • QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.2.6 Dílčí služba S26_EKIS SM

Označení	Název dílčí služby
S26	EKIS SM
Stručný popis dílčí služby	
<p>Správa SAP Solution Manager (dále jen SM). Systém zajišťuje podporu významných procesů:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problem management • Incident management • Change management • Správa systemizace licencí SAP • Early Watch Alert • Security management • Test management • Release management • Systems monitoring • PO monitoring • Job monitoring • Custom Code Managment • Data Volume Managment <p>Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a implementace opravných balíčků. • Základní testování funkčnosti modulů. • Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele. • Řešení incidentů. • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti. • Implementace změn. 	

Podmínky poskytování dílčí služby
Služba bude poskytována v provozní době v režimu 5x9.
Parametry dílčí služby
<ul style="list-style-type: none"> • QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QA: Dodržení kvality administrace. • QT: Dodržení termínu plnění.

1.2.2.2.7 Dílčí služba S27_EKIS PO

Označení	Název služby
S27	EKIS PO
Stručný popis služby	
<p>Správa komponenty PO</p> <p>Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a implementace opravných balíčků. • Základní testování funkčnosti modulů. • Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele. • Řešení incidentů. • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti. • Implementace změn. • Podpora dohledu nad provozem PO. 	
Podmínky poskytování dílčí služby	
Služba bude poskytována v provozní době v režimu 5x9.	
Parametry služby	
<ul style="list-style-type: none"> • QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QA: Dodržení kvality administrace. • QT: Dodržení termínů plnění. 	

1.2.2.2.8 Dílčí služba S287_EKIS BEZP

Označení	Název služby
S28	EKIS BEZP
Stručný popis služby	
<p>Správa SAP Enterprise Threat Detection (dále jen ETD).</p> <p>Správa SAP Governance, Risk, Compliance (dále jen GRC).</p> <p>Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a implementace opravných balíčků. • Základní testování funkčnosti modulů. • Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele. • Řešení incidentů. • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti. • Implementace změn. • Podpora dohledu nad provozem SAP ETD a GRC. 	
Podmínky poskytování dílčí služby	
Služba bude poskytována v provozní době v režimu 5x9.	
Parametry služby	
<ul style="list-style-type: none"> • QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QA: Dodržení kvality administrace. • QT: Dodržení termínu plnění. 	

1.2.2.3 Služba S3 – Ostatní aplikace

Označení	Název služby
S3	Ostatní aplikace
Stručný popis služby	
Zajištění správy, údržby a rozvoje non-SAP aplikací Objednatele.	
Parametry služby	

Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých dílčích služeb. Vyhodnocení parametrů popisuje kapitola Parametry hodnocení služeb.

1.2.2.3.1 Dílčí služba S31_EKIS WEB

Označení	Název dílčí služby
S31	EKIS WEB
Stručný popis dílčí služby	
<p>Správa aplikace EKIS WEB včetně všech jejích uživatelských modulů (např. časové plánování služeb, formuláře, sestavy, operativní přehled atd.). Průběžná kontrola stavu a vyhodnocování logů. Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a implementace opravných balíčků. • Základní testování funkčnosti modulů. • Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele. • Řešení incidentů. • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti. • Implementace změn. 	
Podmínky poskytování dílčí služby	
Služba bude poskytována v provozní době v režimu 7x24.	
Parametry dílčí služby	
<ul style="list-style-type: none"> • QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QA: Dodržení kvality administrace. • QT: Dodržení termínu plnění. 	

1.2.2.3.2 Dílčí služba S32_EKIS Operativní evidence

Označení	Název dílčí služby
S32	EKIS Operativní evidence
Stručný popis dílčí služby	
<p>Správa aplikace Operativní evidence, průběžná kontrola stavu aplikace a vyhodnocování logů.</p> <p>Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a implementace opravných balíčků. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Základní testování funkčnosti modulů. • Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele. • Řešení incidentů. • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti. • Implementace změn.
Podmínky poskytování dílčí služby
Služba bude poskytována v provozní době v režimu 5x9.
Parametry dílčí služby
<ul style="list-style-type: none"> • QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QA: Dodržení kvality administrace. • QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.4 Služba S4 – ISoSS

Označení	Název služby
S4	ISoSS
Stručný popis služby	
<p>Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dohled nad provozem systému. • Implementace opravných balíčků SAP. • Implementace rozšíření. • Dodávka licencí a zajištění podpory SAP. 	
Parametry služby	
Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých dílčích služeb. Vyhodnocení parametrů popisuje kapitola Parametry hodnocení služeb.	

1.2.2.4.1 Dílčí služba S41_ISoSS BC

Označení	Název dílčí služby
S41	ISoSS BC
Stručný popis dílčí služby	

Správa modulu BC systému v rozsahu komponent služby, vyjma činností prováděných Objednatelem.

Součástí služby je:

- Kontrola a implementace opravných balíčků.
- Základní testování funkčnosti systému.
- Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele.
- Dokumentace chodu systému.
- Dohled provozu systému.
- Kontrola a správa externích rozhraní na systémy ve správě (SAP i nonSAP) –
bázová část.
- Řešení incidentů.
- Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz
v oblasti bezpečnosti.
- Implementace změn.

Podmínky poskytování dílčí služby

Služba bude poskytována v provozní době v režimu 5x9.

Parametry dílčí služby

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele.
- QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.4.2 Dílčí služba S42_IsoSS HR

Označení	Název dílčí služby
S42	IsoSS HR

S42 IsoSS HR

Stručný popis dílčí služby

Správa systému IsoSS HR v rozsahu komponent služby v rozsahu níže uvedených komponent:

- OS Systemizace pracovních a služebních míst.
- OM Organizační management.
- PA Personální administrace.
- PD Personální vývoj a vzdělávání.

Součástí služby je:

- Kontrola a implementace opravných balíčků.
- Základní testování funkčnosti modulů a zákaznického vývoje.
- Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele.
- Řešení incidentů.

<ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a správa interních i externích rozhraní na systémy ve správě (SAP i nonSAP) – aplikační část. • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti. • Implementace změn.
Podmínky poskytování dílčí služby
Služba bude poskytována v provozní době v režimu 5x9.
Parametry dílčí služby
<ul style="list-style-type: none"> • QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QA: Dodržení kvality administrace. • QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.4.3 Dílčí služba S43_ ISoSS PO

Označení	Název dílčí služby
S43	ISoSS PO
Stručný popis dílčí služby	
Správa komponenty PO	
Součástí služby je:	
<ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a implementace opravných balíčků. • Základní testování funkčnosti modulu a zákaznického vývoje. • Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele. • Řešení incidentů. • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti. • Implementace změn. • Podpora dohledu nad provozem PO. 	
Podmínky poskytování dílčí služby	
Služba bude poskytována v provozní době v režimu 5x9.	
Parametry dílčí služby	
<ul style="list-style-type: none"> • QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QA: Dodržení kvality administrace. 	

- QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.4.4 Dílčí služba S44_IsoSS MIS

Označení	Název dílčí služby
S44	ISoSS MIS
Stručný popis dílčí služby	
<p>Správa ISoSS MIS v rozsahu systémů:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BW • BO • BJ <p>Údržba a rozvoj extraktorů, datového modelu, analytických a manažerských reportů pro oblast:</p> <ul style="list-style-type: none"> • systemizace, • personalistiky, • vzdělávání, • integrace výše uvedených oblastí a manažerský desktop. <p>Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a implementace opravných balíčků. • Základní testování funkčnosti modulů a zákaznického vývoje. • Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele. • Řešení incidentů. • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti. • Implementace změn. 	
Podmínky poskytování dílčí služby	
Služba bude poskytována v provozní době v režimu 5x9.	
Parametry dílčí služby	
<ul style="list-style-type: none"> • QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QA: Dodržení kvality administrace. • QT: Dodržení termínů plnění. 	

1.2.2.4.5 Dílčí služba S45_IsoSS Portál

Označení	Název dílčí služby
S45	IsoSS Portál
Stručný popis dílčí služby	
<p>Správa komponenty SAP Enterprise Portal Systému v rozsahu následujících dílčích komponent služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RSZ Rejstřík státních zaměstnanců. • EUZ Evidence úřednických zkoušek. • PPUZ Přihlašování na úřednickou zkoušku. • EOSM Evidence obsazovaných služebních míst. • OSYS Organizační struktura a systemizace. • ADM Administrační modul. <p>Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a implementace opravných balíčků. • Základní testování funkčnosti modulů a zákaznického vývoje. • Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele. • Řešení incidentů. • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti. • Implementace změn. 	
Podmínky poskytování dílčí služby	
Služba bude poskytována v provozní době v režimu 5x9.	
Parametry dílčí služby	
<ul style="list-style-type: none"> • QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QA: Dodržení kvality administrace. • QT: Dodržení termínů plnění 	

1.3 Parametry hodnocení služeb

Parametry jsou uvedeny v Příloze č. 3 „Parametry úrovně poskytovaných služeb SLA EKIS MV a ISoSS“.

2 Rozdělení zodpovědností

2.1 Zodpovědnosti za správu dokumentace

Tabulka 3 - Rozdělení zodpovědností za správu a aktualizaci dokumentace

Druh dokumentace	Zodpovědnost
Provozní řád jako celek	Objednatel
Provozní dokumentace – Příručka manažera nastavení	Objednatel
Provozní dokumentace – Provozní příručka	Objednatel
Provozní dokumentace – Provozní deník	Poskytovatel, Objednatel
Dokumentace nastavení	Poskytovatel
Administrátorská dokumentace	Poskytovatel
Uživatelská dokumentace	Objednatel

2.2 Činnosti realizované Objednatelem

Tabulka 4 – Činnosti realizované Objednatelem

Služba	Oblast	Proces
S2	Databáze: DB2, HANA, MS SQL	Start / Stop
		Monitorování, kontrola a detekce problémů
	Báze SAP	Start / Stop jednotlivých serverů
		Monitorování, kontrola a detekce problémů
		Správa uživatelů a oprávnění, centrální správa uživatelů
		Správa certifikátů a licencí
		Joby (definice, monitoring)
		Tiskárny a spool (definice, reorganizace)
		Transporty a transportní systém

Služba	Oblast	Proces
	Podpora	Podpora uživatelů v úrovni L1 a L2
	Testování	Testování změn před uvolněním do produkce
	Školení	Školení školitelů a koncových uživatelů
	Customizing	Customizing jednotlivých modulů
		Opravy chybných dat jednotlivých modulů
	Rozhraní	Správa a monitoring komunikace EKIS MV / ISoSS s systémy třetích stran
		Správa scénářů přenosu dat mezi EP a HR (ALE)
S3	Databáze: <i>DB2, HANA, MS SQL</i>	Start / Stop
		Monitorování, kontrola a detekce problémů
	EKIS WEB	Start / Stop jednotlivých serverů
		Monitorování, kontrola a detekce problémů
		Správa uživatelů a oprávnění
	EKIS OE	Start / Stop jednotlivých serverů
		Monitorování, kontrola a detekce problémů
		Správa uživatelů a oprávnění
	Podpora	Podpora uživatelů v úrovni L1 a L2
	Testování	Testování změn před uvolněním do produkce
	Školení	Školení školitelů a koncových uživatelů
	Customizing	Customizing aplikace
		Opravy chybných dat aplikace
	Rozhraní	Správa a monitoring komunikace EKIS HR <-> EKIS WEB a EKIS EP <-> EKIS OE

3 Produktivní, testovací a vývojové systémy

Jako kritické jsou definovány **produktivní systémy**, na které je SLA uplatňováno dle požadovaných konkrétních parametrů (SLA: QR, QD, QA, QT).

Testovací a vývojové systémy

- vývojové a testovací systémy nepodléhají měření SLA podle parametrů QT a QD
- u těchto systémů se automaticky snižuje priorita řešení incidentů o 1 stupeň