

SPECIFIKACE SLUŽEB

1 Rozvoj systému

Cílem služby je poskytnout objednateli pravidelný rozvoj systému DMS prostřednictvím vydávání nových verzí (update) a dílčích modifikací systému DMS. V případech, kdy je takovýto update či modifikace systému nutný nebo vhodný za účelem minimalizace výskytu vad nebo bezpečnostních hrozeb, vztahuje se stejná povinnost poskytovatele i na komponenty, které s DMS přímo souvisejí nebo je DMS využívá pro naplnění svých vlastních funkcionalit.

Služba zahrnuje:

- pravidelný rozvoj systému DMS prostřednictvím vydávání nových verzí;
- zajištění souladu systému DMS s požadavky aktuálně platných a účinných právních předpisů zejména v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a jeho prováděcími předpisy (včetně provedení atestace elektronického systému spisové služby ve smyslu § 69b a násl. zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů), a se zákonem č. 181/2014, o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, a jeho prováděcími předpisy;
- aktualizace souvisejících komponent za účelem minimalizace bezpečnostních hrozeb;
- úpravu dokumentace zohledňující aktualizace systému DMS poskytovatelem.

1.1 Rozsah a kvalita služby

Poskytovatel se zavazuje zajišťovat službu Rozvoj systému v ujednané kvalitě, objemu a čase.

1.1.1 Servisní hodiny

Časové vymezení období, kdy je služba poskytována: **5x8 (8:00 – 16:00) v pracovní dny.**

Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku, s výjimkou dnů pracovního klidu ve smyslu zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

1.1.2 Cena

Cena za služby v této kapitole je zahrnuta v paušální částce uvedené v čl. V odst. 1 smlouvy.

2 Incident Management

Cílem služby je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti DMS a současně minimalizovat důsledky výpadků na objednatele a uživatele spravovaného systému.

Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek DMS, nebo snížení jeho kvality. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.

Služba zahrnuje:

- neomezený počet hodin řešení incidentů;
- reakci na nahlášení incidentu;
- řešení jednotlivých incidentů;
- odstranění incidentu.

2.1 Rozsah a kvalita služby

Poskytovatel se zavazuje zajišťovat službu Incident Management v ujednané kvalitě, objemu a čase.

Kategorie incidentů	Priorita incidentu	Reakční doba	Doba vyřešení
A	Vysoká	30 min	8 hod
B	Střední	-	40 hod
C	Nízká	-	160 hod

2.1.1 Servisní hodiny

Časové vymezení období, kdy je služba poskytována: **5x8 (8:00 – 16:00) v pracovní dny.**

Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku, s výjimkou dnů pracovního klidu ve smyslu zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

2.1.2 Cena

Cena za službu v této kapitole je zahrnuta v paušální částce uvedené v čl. V odst. 1 smlouvy.

2.1.3 Priorita incidentu

Každému incidentu je v systému HelpDesk poskytovatele přidělena priorita z níže uvedené škály.

A. Vysoká priorita

- způsobí celkovou nedostupnost systému DMS;
- způsobí částečnou nedostupnost systému DMS, kde danou operaci není možné v rámci systému DMS provést ani náhradním způsobem;
- vznikne jako důsledek jiných neplánovaných výpadků (např. elektrické energie) a vyžaduje provedení obnovení jeho provozuschopnosti;
- představuje bezprostřední ohrožení IT bezpečnosti vycházející přímo z DMS.

B. Střední priorita

- způsobí omezení funkčnosti DMS, kde je danou operaci možné v rámci systému DMS provést náhradním způsobem;
- představuje potenciální ohrožení IT bezpečnosti vycházející přímo z DMS nebo z komponent, které s DMS přímo souvisejí nebo je DMS využívá pro naplnění svých vlastních funkcionalit;
- představuje nesoulad DMS s aktuálně platnou a účinnou legislativou;
- způsobí snížení výkonnosti DMS nebo jeho funkčních celků.

C. Nízká priorita

- nemá vliv na dostupnost systému DMS;
- nemá vliv na výkonnost systému DMS;
- má charakter neomezuující funkčnost systému DMS.

2.1.4 Reakční doba

Reakční doba je definována jako maximální časový úsek, do kterého je objednateli po oznámení ze strany poskytovatele potvrzeno, že jeho požadavek je zpracováván. Požadavek bude vždy zadán do systému HelpDesk poskytovatele. Reakční doba se započítává pouze v intervalu a dnech určených v kapitole 2.1.1 Servisní hodiny této přílohy.

2.1.5 Doba vyřešení

Doba vyřešení je definována jako maximální časový úsek, do kterého je poskytovatelem incident odstraněn (vyřešen). Doba vyřešení se započítává pouze v intervalu a dnech určených v kapitole 2.1.1 Servisní hodiny. V případě incidentu s prioritou Vysoká se doba vyřešení počítá od okamžiku potvrzení zahájení zpracování požadavku ze strany poskytovatele. U incidentů s prioritou Střední a Nízká se doba vyřešení počítá od okamžiku zadání incidentu do systému HelpDesk poskytovatele.

2.1.6 Součinnost objednatele

Zajištění přístupů k systému DMS a jeho funkčním celkům při řešení incidentů:

- fyzický přístup do prostor objednatele;
- vzdálený přístup prostřednictvím VPN;
- přidělení odpovídajících uživatelských práv k systému DMS.

3 Change Management

Cílem služby je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn a minimalizace rizika vzniku incidentů neřízenými změnami v systému DMS a s ním přímo souvisejícími komponenty.

Služba zahrnuje:

- posouzení bezpečnostních a provozních dopadů změny;
- vypracování popisu řešení změny (pokud objednatel nestanoví jinak);
- vytvoření cenové nabídky včetně stanovení termínu realizace; s výjimkou rozvojových požadavků, pro něž je cena již stanovena v čl. V odst. 3 smlouvy a pro něž bude nabídka ad hoc služeb obsahovat stanovení termínu realizace (dále jen „**Nabídka ad hoc služeb**“);
- implementaci změn do testovacího prostředí DMS;
- implementaci změn do produkčního prostředí DMS;
- aktualizaci provozní dokumentace.

3.1 Rozsah a kvalita služby

Poskytovatel se zavazuje zajišťovat službu Change Management v ujednané kvalitě, objemu a čase.

3.1.1 Servisní hodiny

Časové vymezení období, kdy je služba poskytována: **5x8 (8:00 – 16:00) v pracovní dny**.

Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku, s výjimkou dnů pracovního klidu ve smyslu zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

Na vyžádání objednatele mohou být činnosti prováděny i mimo výše uvedenou pracovní dobu. V takovém případě se skutečně odvedené práce v mimopracovní době (včetně sobot, nedělí a státních svátků) násobí koeficientem 1,5.

3.1.2 Cena

Cena za služby v této kapitole je účtována dle ceny ad-hoc služeb podle čl. V odst. 2 smlouvy.

3.1.3 Rozsah změny

Každému změnovému požadavku je v systému HelpDesk poskytovatele přiřazen konkrétní typ dle níže uvedených variant.

A. Drobný rozvoj

- každá změna, která je poskytovatelem oceněna nejvýše na 79.999 Kč bez DPH;
- změna se považuje za akceptovanou v okamžiku potvrzení správné funkčnosti změny objednatelem v produkčním prostředí systému DMS dle čl. VII odst. 5 a násl. smlouvy;
- pokud nedošlo ze strany objednatele k výhradám k funkčnosti implementované změny do 10 pracovních dnů od implementace změny do produkčního prostředí objednatele, považuje se změna automaticky za akceptovanou.

B. Investiční záměr

- každá změna, která je poskytovatelem oceněna na více než 80.000 Kč bez DPH;

- změna se považuje za akceptovanou v okamžiku potvrzení správné funkčnosti změny objednatelem v produkčním prostředí systému DMS dle čl. VII odst. 5 a násl. smlouvy;

3.1.4 Lhůta služby

Lhůta pro realizaci této služby stanovená v Nabídce ad hoc služeb se počítá od okamžiku písemného potvrzení příslušné Nabídce ad hoc služeb ze strany objednatele. Potvrzení musí být vystaveno a doručeno poskytovateli nejpozději do konce platnosti cenové nabídky, resp. příslušné Nabídky ad hoc služeb.

4 Konzultace

Cílem služby je zajistit objednateli možnost konzultovat s poskytovatelem témata a oblasti související s DMS, poskytovat školení a další součinnost související s DMS.

Služba zahrnuje:

- školení dle požadavků objednatele;
- konzultační podporu v rozsahu dle požadavku objednatele;
- součinnost při řešení systémových problémů systémů třetích stran;
- součinnost při implementaci nebo integraci systémů třetích stran;
- spolupráce při tvorbě koncepce dalšího rozvoje DMS;
- spolupráce při koordinaci třetích stran.

4.1 Rozsah a kvalita služby

Poskytovatel se zavazuje zajišťovat službu Konzultace v ujednané kvalitě, objemu a čase.

4.1.1 Servisní hodiny

Časové vymezení období, kdy je služba poskytována: **5x8 (8:00 – 16:00) v pracovní dny.**

Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku, s výjimkou dnů pracovního klidu ve smyslu zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

Na vyžádání objednatele mohou být činnosti prováděny i mimo výše uvedenou pracovní dobu. V takovém případě se skutečně odvedené práce v mimopracovní době (včetně sobot, nedělí a státních svátků) násobí koeficientem 1,5.

4.1.2 Lhůta služby

Poskytovatel poskytne požadované konzultace dle dohody s objednatelem, nejpozději však do 10 (slovy: deseti) pracovních dnů od potvrzení příslušného Nabídka ad hoc služeb ze strany objednatele ve smyslu čl. III odst. 6 smlouvy.

4.1.3 Cena

Cena za služby v této kapitole je účtována jako cena ad-hoc služeb dle čl. V odst. 2 smlouvy.