

Příloha č. 1

Specifikace služeb

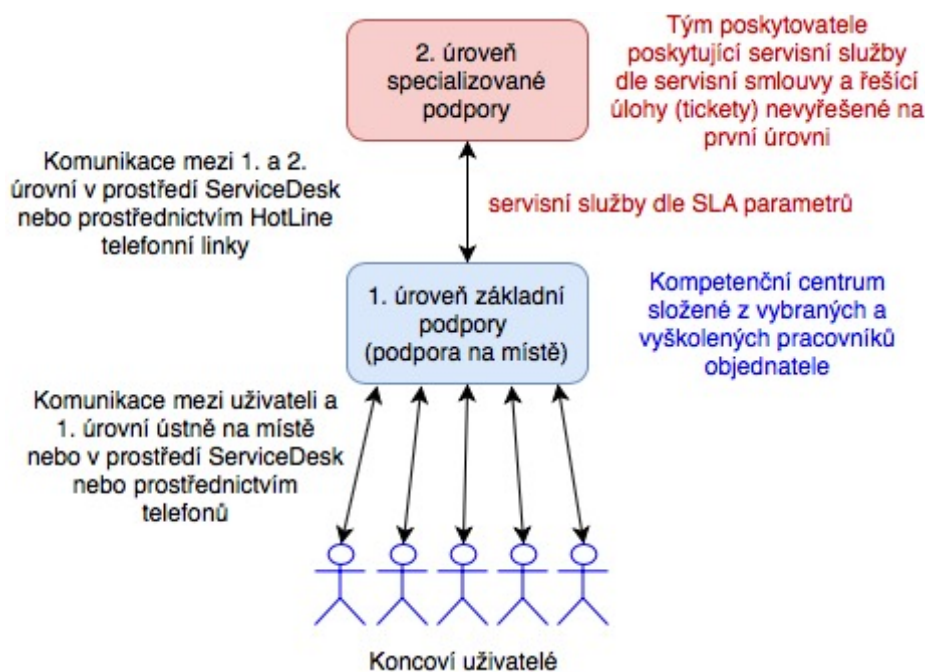
Paušální servisní služby

| Služba – název | Obsah, popis | Parametry služeb | | |
|--|--|------------------|-----------------------------|--|
| | | Způsob zadání | Doba příjmu požadavku | SLA parametr |
| Hot-line | Rychlá podpora okamžitého servisního zásahu k operativnímu hlášení incidentu či ke krátké metodické podpoře. | tel., e-mail | 5 x 8 8:00 – 16:00 | dostupnost do 60 minut |
| Servisní podpora poskytovaná prostřednictvím ServiceDesk systému | Servisní zásah na základě požadavku uživatele, řešení problémů aplikace, notifikace stavů požadavků a jejich řešení, uzavírání požadavků. ServiceDesk představuje kontaktní místo pro pracovníky Objednatele (uživatele) a je využíván k podpoře uživatelů a řízení servisních služeb. Součástí služby ServiceDesk je řízení incidentů v návaznosti na jejich dopad.*) | ServiceDesk | 5 x 8 8:00 – 16:00 | reakční doba a doba vyřešení **) |
| Maintenance a legislativa (mimo databázi) | Průběžné a bezodkladné poskytování programových korekcí veškerého software tvořícího informační systém EIS mimo databázi (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) a dokumentace v souladu s tím, jak nové verze programového vybavení s vylepšenými funkcemi dává k dispozici výrobce programového vybavení. Součástí služby je poskytnutí aktualizací pro udržení souladu s legislativou a navazující úpravy provozní dokumentace a uživatelských manuálů systému. Korekce software musí být provedeny tak, aby byla zajištěna jeho plná kompatibilita s ostatními komponentami systému. | ServiceDesk | 5 x 8 8:00 – 16:00 | korekce software poskytnuta do 2 prac. dnů od jejího uvolnění výrobcem, v případě legislativ. změn do 10 prac. dnů po uveřejnění ve sbírce zákonů, nebude-li dohodnuto jinak |
| Maintenance databáze | Poplatky za údržbu databázových licencí. | ServiceDesk | 5 x 8 8:00 – 16:00 | korekce databáze poskytnuta do 2 prac. dnů od jejího uvolnění výrobcem |
| Aktualizace software | Efektivní a rychlá implementace/aplikace změn a nových korekcí software (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) ve vazbě na maintenance za účelem udržování systému v aktuálním stavu a minimalizace vzniku incidentů z důvodu změn. Služba zahrnuje rovněž testování změn a nových konfigurací vzniklých v souvislosti aktualizací a proškolení aktualizací dotčených uživatelů na implementované změny. Aktualizace musí probíhat mimo pracovní dobu, pokud nebude výjimečně dohodnuto s Objednatelem služeb jinak. | ServiceDesk | 5 x 8 8:00 – 16:00 | aktualizace software poskytnuta do 10 prac. dnů od jejího poskytnutí v rámci maintenance, nebude-li dohodnuto jinak |
| Aktualizace databáze | Efektivní a rychlá implementace/aplikace změn a nových korekcí databáze (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) ve vazbě na maintenance za účelem udržování systému v aktuálním stavu a minimalizace vzniku incidentů z důvodu změn. Služba zahrnuje rovněž testování změn a nových konfigurací vzniklých v souvislosti aktualizací a proškolení aktualizací dotčených | ServiceDesk | 5 x 8 8:00 – 16:00 | aktualizace databáze poskytnuta do 10 prac. dnů od jejího poskytnutí v rámci maintenance, nebude-li dohodnuto jinak |

| Služba – název | Obsah, popis | Parametry služeb | | |
|--------------------------|---|------------------|-----------------------------|---|
| | | Způsob zadání | Doba příjmu požadavku | SLA parametr |
| | uživatelů na implementované změny. Aktualizace musí probíhat mimo pracovní dobu, pokud nebude výjimečně dohodnuto s Objednatelem služeb jinak. | | | |
| Administrace systému | Správa nastavení systému ve stavu potřebném pro jeho bezproblémový provoz, tj. zejména konfigurace všech SW komponent potřebných pro provoz systému, správa logů, správa úložišť dokumentů, správa implementovaných API (vnitřních i vnějších) včetně vazby na databázi a provádění profylaxe nezbytné k provozu aplikace. Zajišťování souladu mezi nastavením testovacího a produkčního prostředí. Zadávání, změny rolí a přístupových práv jednotlivých osob – uživatelů podle pokynů objednatele. | ServiceDesk | 5 x 8 8:00 – 16:00 | reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day) |
| Administrace databáze | Správa databáze ve stavu potřebném pro bezproblémový provoz informačního systému, tj. zejména konfigurace databáze, správa logů a provádění nezbytné profylaxe. Zálohování bezpečnostních kopií a archivace dat. Obnova dat ze zálohy. | ServiceDesk | 5 x 8 8:00 – 16:00 | reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day) |

*)

Součástí služeb ServiceDesk jsou dvě úrovně podpory uživatelů:



1. úroveň základní podpory znamená, že osoba Objednatele je na kontaktu s uživateli a řeší jejich požadavky různého typu (incident, problém, požadavek na změnu / úpravu, požadavek na informaci / konzultaci apod.), které vyplývají ze sjednaných servisních služeb. Na 1. úrovni podpory dochází k identifikaci zdrojů nefunkčnosti a ke stanovení odpovědnosti za vznik a řešení nápravy. Pokud se náprava týká neservisované části systému (vazba na HW infrastrukturu), je požadavek řešen IT útvarem Objednatele. Požadavky, které nejsou vyřešeny prostřednictvím 1. úrovně základní podpory prováděné Objednatelem a vyžadují specialisty na straně Poskytovatele, předá 1. úroveň podpory k řešení na 2. úroveň specializované podpory zajištěné Poskytovatelem.

2. úroveň specializované podpory řeší požadavky nevyřešené na 1. úrovni. Jedná se o pracovní tým odborníků Poskytovatele, jejichž kvalifikace pokrývají poskytované služby na detailní úrovni znalostí.

V rámci služeb 2. úrovně specializované podpory ServiceDesk jsou poskytovány rovněž následující služby:

- řešení a dokumentace požadavků předaných na 2. úroveň a poskytování informací o stavu řešení požadavku,
- budování a aktualizace konfigurační databáze prvků systému pokrytých servisními službami (tzv. provozní báze),
- poskytování pravidelných měsíčních výkazů o poskytnutých servisních službách (paušálních i ad-hoc).

**)

Podle dopadu jsou požadavky zařazeny do příslušné priority jejich řešení. Prioritě řešení požadavku odpovídá reakční doba a doba vyřešení požadavku. Reakční doba se vztahuje na pracovní dny od 8 do 17 hodin a představuje lidskou reakci, nikoliv robotické potvrzení. Doba vyřešení se počítá od přijetí požadavku v rámci reakční doby, maximálně však od uplynutí plné reakční doby a to v pracovní době. Pokud Poskytovatel označí požadavek jako vyřešený a kontrolou na straně Objednatele se prokáže, že nedošlo k jeho úplnému vyřešení, pak se pokračuje v Době vyřešení dle původního požadavku a nedochází k založení požadavku nového.

| Priorita | Dopad | Popis | Reakční doba | Doba vyřešení |
|----------|---------------------------------|--|----------------------------|----------------------------|
| 1 | Kritický | Závada, při níž systém není použitelný ve svých základních funkcích. Není možné pokračovat ve standardním způsobu práce, neexistuje dostupný náhradní způsob. | 2 hodiny | NBD (next business day) |
| 2 | Vysoký | Závada, kdy je systém ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz, tuto situaci je však možné řešit nebo zmírnit dostupným náhradním způsobem. Náhradní způsob musí Poskytovatel sdělit v rámci reakční doby, jinak se má za to, že neexistuje dostupný náhradní způsob a požadavek je rekválifikován jako kritický. | 4 hodiny | NBD (next business day) |
| 3 | Střední | Závada, která svým charakterem neovlivňuje významným způsobem běžnou práci všech uživatelů, nepoškozuje data a nedochází ke ztrátě jakýchkoliv dat vznikajících při běžném provozu systému. Omezuje některé uživatelské funkce systému, které jsou ale dosažitelné jinými uživatelskými funkcemi bez nutnosti, aby uživatelé postupovali náhradním způsobem. | NBD (next business day) | 3 pracovní dny |
| 4 | Nízký | Požadavek bez vlivu na funkčnost systému, např. kosmetické změny, žádost o informace atd. | NBD (next business day) | 6 pracovních dnů |
| 5 | Bez bezprostředního vlivu | Návrhy, připomínky nebo náměty na zlepšení či další rozvoj. Tato priorita nepodléhá SLA (Service Level Agreement – kvalitativní parametry služeb). | NBD (next business day) | dle dohody |

Ad-hoc servisní služby

| Služba – název | Obsah, popis | Parametry služeb | | |
|----------------------|--|----------------------------|-----------------------------|---|
| | | Způsob zadání | Doba příjmu požadavku | SLA parametr |
| Metodická podpora | Metodická podpora v oblastech pokrytých funkcionalitou systému včetně poskytování specifického know-how při změnách či rozvoji systému. | ServiceDesk, objednávka | 5 x 8 8:00 – 16:00 | reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů |
| Servisní úpravy | Drobný servisní rozvoj týkající se systému. | ServiceDesk, objednávka | 5 x 8 8:00 – 16:00 | reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů |
| Školení uživatelů | Školení nových nebo stávajících uživatelů. | ServiceDesk, objednávka | 5 x 8 8:00 – 16:00 | reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů |
| Export dat | Export všech dat z celého systému pro pořízení zálohy dat nebo pro využití při přechodu na jiný systém (exitová varianta) v čitelném textovém formátu (CSV) a formátu Microsoft Excel. Export dat bude proveden za všechny ústavy, ale odděleně pro každý ústav. | ServiceDesk, objednávka | 5 x 8 8:00 – 16:00 | reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů |

Příloha č. 2

Součinnost Objednatele

Objednatel v rámci součinnosti zajišťuje:

- 1. úroveň základní podpory.

Pracovníci 1. úrovně základní podpory vytváří kompetenční centrum, tj. jde o vymezenou skupinu klíčových pracovníků Objednatele detailně proškolených na práci se systémem tak, aby byli seznámeni s obsluhou systému. Pracovníci 1. úrovně základní podpory poskytují kvalifikovanou podporu koncovým uživatelům na místě (on-site), ze které jsou na 2. úroveň specializované podpory Poskytovatele zasílány jen takové požadavky, které na 1. úrovni nebyly vyřešeny.

- Funkčnost infrastrukturního prostředí pro běh Ekonomického informačního systému, tj. včetně aktuálnosti systémového softwaru, datové služby komunikační infrastruktury a zálohování serverových systémů.
- Vzdálený (VPN) přístup nezbytný pro poskytování Servisních služeb popř. služeb Rozvoje.