

Specifikace rozsahu poskytovaných Služeb a SLA

1.1. Katalogový list služby Technické podpory aplikace PPM

| | | | |
|--|--|-----------------------------|-----------------------------------|
| OZNAČENÍ KALOGOVÉHO LISTU | TP- 1 | TYP KL: | |
| Název služby | Technická podpora | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ | | |
| Období poskytování Služby | | | |
| Popis služby | Technická podpora aplikace PPM za období 12 měsíců | | |
| CENY SLUŽEB – roční platba | | | |
| Položka | roční cena v Kč bez DPH | DPH v Kč (sazba 21%) | roční cena v Kč včetně DPH |
| Cena za poskytování služby Technická podpora systému PPM | 375 200,-- | 78 792,-- | 453 992,-- |
| ROZSAH A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <p>Podpora provozu PPM v datových centrech Objednatele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poskytování, instalace a implementace nových verzí SW v případě jejich dostupnosti u výrobce SW jako například hotfix, patch, service pack apod. • Zajištění souladu SW s aktuálně platnou legislativou, a to tak, aby v době účinnosti legislativní změny SW tuto změnu již zohledňoval • Podpora při udržování aktuálního stavu aplikace PPM zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb. • Kontrola výkonnosti a performance monitoring • Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře DPP • Poskytování servisní podpory <ul style="list-style-type: none"> • řešení zadaných incidentů a požadavků • update systému • Údržba systému dle požadavků Objednatele <ul style="list-style-type: none"> • kontrola funkčnosti a nastavení systému (profylaxe) – 1x měsíčně zasílat report Objednavateli • údržba veškeré dokumentace při úpravě celého systému a jiných úprav | | | |

1.2. Katalogový list Servisní služby systému PPM

| | | | |
|--|----------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| OZNAČENÍ KALOGOVÉHO LISTU | SS-1 | TYP KL: | |
| Název služby | Servisní služby | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ | | |
| Období poskytování Služby | | | |
| Popis služby | Servisní služby PPM | | |
| CENY SLUŽEB – měsíční platba | | | |
| Položka | měsíční cena v Kč bez DPH | DPH v Kč (sazba 21%) | měsíční cena v Kč včetně DPH |
| Paušální Servisní služby a rozvoje PPM | 32 980,-- | 6 925,80 | 39 905,80 |
| ROZSAH A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <p>Rozsah podpory:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 (MD) za kalendářní měsíc s převodem nevyčerpaných hodin v rámci 12-ti následujících měsíců • Konzultační a poradenská činnost dle požadavků Objednatele • Podpora při provozní úpravě systému dle požadavků Objednatele <ul style="list-style-type: none"> • návrh na provozní úpravy • realizace provozní úpravy • Podpora provozu PPM v datových centrech Objednatele • Kontrola výkonnosti a performance monitoring • Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support • Podpora při zajištění funkční a procesní integrace PPM a ostatních aplikačních systémů | | | |

1.3. Katalogový list Služby Ad-hoc služby rozvoje PPM

| | | | |
|---|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| OZNAČENÍ KALOGOVÉHO LISTU | AH-1 | TYP KL: | |
| Název služby | Služby Ad-hoc | | |
| VYMEZENÍ SLUŽBY | | | |
| Prostředí | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ | | |
| Období poskytování Služby | | | |
| Popis služby | Služby Ad-hoc rozvoje PPM | | |
| CENY SLUŽEB - na základě objednávky | | | |
| Položka | cena za MD v Kč bez DPH | DPH v Kč (sazba 21%) | cena za MD v Kč včetně DPH |
| Cena za MD poskytování služeb rozvoje PPM | 13 900,-- | 2 919,-- | 16 819,-- |
| ROZSAH A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ | | | |
| <p>Služby rozvoje PPM se sestává např. z analýzy nových funkcionalit PPM, vývoji nových funkcionalit PPM, licencí, rozšiřujících modulů nebo jiných softwarových produktů pro aplikaci řízení rizik PPM nebo platformu SBM. Dodavatel je povinen zapracovat veškeré změny do příslušných typů dokumentací. Při stanovení výše dané ceny bude Dodavatel vycházet z toho, že:</p> <p>(a) daná cena je stanovena jako jednotná cena bez ohledu na to, jakým členem realizačního týmu uvedeným v kvalifikačních předpokladech bude daná služba poskytována (zadavatel bude v daném případě vycházet z toho, že všechny pozice nutné pro rozvoj PPM jsou zařaditelné pod některou z pozic uvedených v kvalifikačních předpokladech, tj. cena pro všechny tyto pozice bude stanovena ve shodné výši)</p> <p>(b) za danou cenu je Objednatel v průběhu účinnosti smlouvy dle bodu 9.2 Smlouvy oprávněn odebrat až 200 člověkodnů (MD) dané služby.</p> | | | |

2. Podmínky pro poskytování služeb Dodavatelem:

- VPN přístup pro pracovníky Dodavatele
- Přístup do ServiceDesk systému (ITSM) Objednatele
- Součinnost pracovníků Objednatele
- Veškeré požadavky a incidenty budou řešeny v ServiceDesk Objednatele

3. Režim podpory a specifikace SLA parametrů:

Níže uvedené specifikace se týkají všech uvedených katalogových listů

| Závažnost | Doba odezvy | Garantovaná doba neutralizace | Servisní kalendář |
|--------------|-------------|-------------------------------|----------------------|
| Kritická (A) | 3 hodiny | 2 pracovní dny | 5 x 9h ¹⁾ |
| Vážná (B) | 6 hodin | 5 pracovních dnů | 5 x 9h ¹⁾ |

| | | | |
|-----------|--------------------------|-------------------|----------------------|
| Nízká (C) | následující pracovní den | 10 pracovních dnů | 5 x 9h ¹⁾ |
|-----------|--------------------------|-------------------|----------------------|

¹⁾ pracovní dny 8-17 hod.

Doba odezvy:

Dobou odezvy se rozumí potvrzení přijetí požadavku Objednatele. Veškeré požadavky budou vytvářeny, evidovány a řešeny prostřednictvím ServiceDesk systému (ITSM) Objednatele. Pro měření parametrů SLA se používá ServiceDesk systém (ITSM) Objednatele.

Garantovaná doba neutralizace:

Doba na vyřešení poruchy, nebo provedení náhradního řešení, které sníží závažnost poruchy. Garantovaná doba neutralizace se počítá od převzetí ticketu v systému ServiceDesk, nebo uplynutím doby odezvy (co nastane dříve). Chyby zaviněné software nebo hardware na straně Objednatele nebo mimo rámec této smlouvy budou odstraněny podle příslušných podmínek pro jejich maintenance a nezapočítávají se do doby SLA poskytování služby

Dělení poruch:

| Závažnost | Definice | Definice úrovně ServiceDesk |
|-----------------|---|-----------------------------|
| Kritická (A) | Za incidenty kategorie A jsou považovány kritické chyby, kterými se rozumí zejména havárie, poruchy, chyby, závady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání systému nebo mají výrazný dopad na jeho funkčnost. | Havárie |
| Vážná (B) | Za incidenty kategorie B jsou považovány hlavní chyby, kterými se rozumí poruchy, chyby, závady, které způsobují provozní problémy, ale neznemožňují používání a využívání systému k účelu, k němuž je určena, a lze je dočasně řešit organizačními nebo technickými opatřeními. | Vysoká |
| Nízká (C) | Za incidenty kategorie C jsou považovány všechny ostatní chyby, kterými se rozumí méně závažné poruchy, chyby, závady nebo difference systému, které nemají vliv na používání a využívání systému k účelu, k němuž je určena. Případně se jedná o informační požadavek (všeobecné otázky, potřebné informace apod.) | Střední/Nízká |