

Katalog služeb

OZNAČENÍ SLUŽBY		ORACLE PRIMAVERA/APEX
Název služby	Zajištění maintenance na SW vybavení a řešení Oracle PRIMAVERA Vlastní provoz a správa aplikační vrstvy Oracle PRIMAVERA/APEX Zajištění servisní podpory Zajištění konzultačních služeb a služeb rozvoje	
URČENÍ A POPIS APLIKACE	Software Primavera slouží k aplikační podpoře komplexního systému řízení změnových požadavků na rozvoj/úpravy systému IS SZIF	
VYMEZENÍ SLUŽBY		
Prostředí	PROD/TEST	
SEZNAM AKTIVIT		
AKTIVITA		OBEČNÝ ROZSAH AKTIVITY
A01 - Zajištění maintenance na SW vybavení a řešení Oracle PRIMAVERA		Na základě pověření Objednatele - zajištění SW komunikace s výrobcem systému ohledně maintenance dané technologie.
A02 - Vlastní provoz a správa aplikační vrstvy Oracle PRIMAVERA/APEX		Zajištění standardního chodu systému Oracle PRIMAVERA/APEX během provozní doby v režimu 5x8, kdy bude garantována kompletní funkčnost informačního systému.
A03 - Zajištění konzultačních služeb, služeb rozvoje a služby projektového managementu systému Oracle PRIMAVERA/APEX		Zajištění konzultačních, rozvojových a projektových služeb systému Oracle PRIMAVERA/APEX na základě požadavků Objednatele.
OZNAČENÍ AKTIVITY	NÁZEV AKTIVITY	
A01	Zajištění maintenance na SW vybavení a řešení Oracle PRIMAVERA	
ROZSAH AKTIVITY		
Poskytovatel na základě pověření Objednatelem bude zajišťovat pořízení a správu maintenance systému Oracle PRIMAVERA. V rámci aktivity bude Poskytovatel uvádět, jaké je současné využití licencí systému a provádět analytické predikce s výhledem stavu licencí na následující kalendářní rok. V případě, že Poskytovatel identifikuje riziko porušení licenčních podmínek či vyčerpání množství disponibilních licencí, uvede v rámci zprávy o plnění služby variantní návrh možných řešení a pokud je to možné i finanční dopad uvedených variant. Poskytovatel bude rovněž, v rámci správy maintenance, vyhodnocovat dobu podpory SW produktů ze strany výrobce. Samotná platba maintenance licencí bude hrazena nezávisle na Službách provozu v souladu s příslušným ustanovením smlouvy.		
FINANČNÍ PARAMETRY		

Jednotková cena	ANONYMIZOVÁNO Z DŮVODU KNOW HOW Kč bez DPH měsíčně		
VÝSTUP AKTIVITY A01			
Souhrnná zpráva za uplynulé čtvrtletí o stavu plnění licenčních podmínek včetně návrhů na optimalizaci licenčního rozsahu či modelu a dále přehled čerpané podpory výrobce v rozsahu poskytované maintenance. Souhrnnou zprávu předloží poskytovatel vždy do 14 kalendářních dnů po skončení příslušného čtvrtletí.			
OZNAČENÍ AKTIVITY	NÁZEV AKTIVITY		
A02	Vlastní provoz a správa aplikační vrstvy Oracle PRIMAVERA/APEX		
ROZSAH AKTIVITY			
Poskytovatel služby bude zajišťovat stálý provoz všech jednotlivých modulů a komponent. Předmětem provozu je zajištění komplexního chodu systému Oracle PRIMAVERA/APEX od aplikační úrovně. Provoz bude zajištěn pro veškeré komponenty umístěné v prostředích: - PROD - TEST Předmětem služby je zajištění korektní funkcionality veškerých uvedených funkcí pro uživatele systému. Předmětem služby je rovněž zajištění všech náležitostí pro korektní průběh integračních vazeb na jiné systémy. Poskytovatel bude vykonávat všechny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu produktivního a testovacího prostředí Oracle PRIMAVERA/APEX, včetně aplikace bezpečnostních záplat, hotfixů a nových verzí v rozsahu poskytované maintenance. Funkčnost prostředí musí odpovídat požadované dostupnosti (viz dále) a odezvám. Celkově bude systém zajišťovat funkčnost pro řádově 300 interních uživatelů ze strany Objednatele. Součástí provozu jsou komplexní expertní služby Poskytovatele nezbytné pro vlastní korektní fungování implementovaných funkcí dostupných v jednotlivých prostředích a modulech. Z hlediska provozu je tedy za korektně provozované prostředí považováno takové prostředí, které je nejen dostupné a funkční, ale rovněž veškeré funkčnosti jsou dostupné určeným koncovým uživatelům/případně integrovaným aplikacím a systémům.			
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)			
Vyhodnocovací období	1 měsíc		
SLA PARAMETRY PROD		Jednotka	Hodnota
Dostupnost		[%/měs]	98
Zaručená provozní doba v pracovní dny		[hod - hod]	09:00 – 17:00 (5x8)
Max. doba výpadku (pracovní dny)		[hod]	14,5
Maximální doba zahájení řešení incidentu / vady		[hod]	2
Odstranění výpadku/vady – A		odstranění [den]	do následujícího pracovního dne
Odstranění výpadku/vady – B		odstranění [den]	do 5 pracovních dnů

Odstranění výpadku/vady – C		odstranění [den]	do 15 pracovních dnů
SLA PARAMETRY TEST		Jednotka	Hodnota
Dostupnost		[%/měs]	80
Zaručená provozní doba technické podpory poskytovatele		[hod - hod]	09:00 – 17:00 (5x8)
Max. doba výpadku (pracovní dny)		[hod]	30
Maximální doba zahájení řešení incidentu / požadavku		[hod]	2
Výše uvedené hodnoty pro odstranění výpadku/vady jsou platné pro prostředí PROD. U prostředí TEST se výše uvedené časové limity navyšují o 50%.			
Upřesnění kategorií incidentů a závad PROD a TEST			
Kategorie A	Implementovanou funkčnost není možné produktivně používat, neexistuje, nebo nebylo poskytnuto náhradní řešení. Chyba funkčnosti nebyla odstraněna do následujícího pracovního dne od okamžiku nahlášení incidentu prostřednictvím Service Desku, rovněž v této lhůtě nebylo poskytnuto náhradní řešení.		
Kategorie B	Implementovanou funkčnost je možné produktivně používat s dílčím omezením, které nemá vliv na samotné chování systému. Jsou dotčeny částečně firemní procesy v míře způsobující ztěžování výkonu konkrétní činnosti. Podporované činnosti jsou výrazně ovlivněny z důvodu selhání nebo omezení některé z funkcí systému podporujících důležité procesy systému. V případě současného výskytu více vad kategorie B může nastat situace, kdy vzájemné působení těchto vad způsobí kumulaci negativního dopadu na firemní procesy Objednatele či uživatele tak, že závažnost dopadu bude odpovídat podmínkám vady kategorie A. V tomto případě budou i jednotlivé vady způsobující tuto kumulaci hodnoceny kategorií A.		
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B		
Způsob kontroly			
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Obnova funkčnosti bude provedena ze zálohy kopií prostředí PROD a rekonfigurací prostředí. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby.			
KREDITACE			
Aktivita	Název parametru	Kreditace	Způsob výpočtu
A02	Dostupnost prostředí PROD	3,0 %	Z celkové ceny aktivity A01 za příslušný kalendářní měsíc za každých započatých 0,1 % pod stanovenou hodnotu parametru.

A02	Dostupnost prostředí TEST	1 %	Z celkové ceny aktivity A01 za příslušný kalendářní měsíc za každých započatých 0,1 % pod stanovenou hodnotu parametru.
FINANČNÍ PARAMETRY			
Jednotková cena	ANONYMIZOVÁNO Z DŮVODU KNOW HOW Kč bez DPH měsíčně		
VÝSTUP AKTIVITY A02			
Zajištění bezchybného provozu systému Oracle PRIMAVERA/APEX v souladu s parametry SLA. Souhrnná zpráva za uplynulé vyhodnocovací období o stavu plnění SLA. Souhrnnou zprávu předloží poskytovatel vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení příslušného vyhodnocovacího období k akceptaci objednateli. Souhrnná zpráva bude podkladem pro fakturaci.			
OZNAČENÍ AKTIVITY	NÁZEV AKTIVITY		
A03	Zajištění konzultačních služeb, služeb rozvoje a služby projektového managementu Oracle PRIMAVERA/APEX		
ROZSAH AKTIVITY			
V rámci aktivity se realizují a evidují veškeré změny systému Oracle PRIMAVERA/APEX, přičemž změny mohou být vyvolané: - požadavkem na základě identifikované změny v metodice procesů SZIF, a to zejména vlivem změn legislativy (EU a ČR), - požadavkem uživatele na racionalizaci nebo zlepšení prováděných činností a postupů, - požadavkem na změnu vlivem změny vnějšího ICT prostředí Objednatele, - dalšími významnými faktory. Požadavky na změnu může navrhopvat i Poskytovatel služby, zejména v případech, kdy dochází k systémovým změnám (nové verze operačních systémů, databázových a aplikačních serverů, nových vývojových prostředků a technologií) anebo změnám v HW systémech. Obsahem Služby je poskytování služeb Poskytovatele za účelem úprav, změn a rozvoje tak, aby stav systému odpovídal požadavkům Objednatele na zajištění daných funkcí systému. Předmětem služby je pak zajištění kompletního procesu administrace a implementace požadavků na rozvoj včetně evidence prováděných úprav realizovaných na základě této služby. Obsahem služby je dále projektový management, který zabezpečí tvorbu a aktualizaci technické dokumentace včetně hlavních funkcí, HW a SW komponent, rozhraní a datové struktury, tvorba uživatelských příruček a dále vedení projektové dokumentace.			
FINANČNÍ PARAMETRY			
Jednotková cena	ANONYMIZOVÁNO Z DŮVODU KNOW HOW Kč bez DPH za 1 člověkem		
VÝSTUP AKTIVITY A03			
Realizace požadovaného rozvoje na základě požadavku objednatel. Součástí realizovaného rozvoje musí být současně dokumentace odpovídající obsahu požadavku, tedy předmětem realizace požadavku musí být rovněž předání/aktualizace provozní, systémové, projektové,			

uživatelské či jiné dokumentace. Bez předání/aktualizace odpovídající dokumentace není možné provést akceptaci požadovaného rozvoje.