

PŘÍLOHA Č. 3

DOHODA O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Obsah

SEZNAM POSKYTOVANÝCH SLUŽEB.....	3
DEFINICE POJMŮ.....	4
1 SERVICEDESK.....	6
1.1 SERVICEDESK	6
1.1.1 Popis služby.....	6
1.1.2 Provozní doba služby.....	6
1.1.3 Součinnost.....	6
1.2 SERVICEDESK – SW LICENCE	6
1.2.1 Popis služby.....	6
1.2.2 Rozsah služby.....	6
1.3 HELPDESK – PODPORA	7
1.3.1 Popis služby.....	7
1.3.2 Provozní doba služby a komunikace.....	7
1.3.3 SLA.....	7
1.3.4 Součinnost zákazníka.....	7
2 ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU SYSTÉMU.....	9
2.1 ADMINISTRACE A DOHLED	9
2.1.1 Popis služby.....	9
2.1.2 Provozní doba služby.....	9
2.2 BEZPEČNOST PROVOZU	9
2.2.1 Popis služby.....	9
2.2.2 Provozní doba služby.....	9
3 DOSTUPNOST	10
3.1 DOSTUPNOST SYSTÉMU.....	10
3.1.1 Popis služby.....	10
3.1.2 Definice	10
3.1.3 SLA.....	10
3.1.4 <i>SERVISNÍ ODSTÁVKY</i>	10
3.2 OBNOVENÍ PROVOZU	11
3.2.1 Popis služby.....	11
3.2.2 SLA.....	11
3.3 GENEROVÁNÍ KÓDŮ	11

3.3.1	Popis služby	11
3.3.2	SLA.....	11
4	BUSINESS PODPORA.....	12
4.1	SLUŽBY ZVÝŠENÉ BUSINESS PODPORY (PODPORA PŘI NÁBĚHU SYSTÉMU)	12
4.1.1	Popis služby	12
4.1.2	Rozsah služby, vykazování	12
5	ADHOC SLUŽBY.....	13
5.1	DOPLŇKOVÉ ČINNOSTI NEZAHRNUTÉ V PŘEDMĚTU SLUŽBY	13
5.1.1	Popis služby	13
5.1.2	Rozsah služby, vykazování	13

SEZNAM POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Oblast služeb	Název služby	Stručný popis služby
ServiceDesk	ServiceDesk	Provoz technického a programového vybavení pro vedení agendy HelpDesk.
	ServiceDesk – SW Licence	Zajištění licencí pro agendu HelpDesk.
	HelpDesk – podpora	Uživatelská podpora.
Zajištění provozu Systému	Administrace a dohled	Zajištění provozních a administrativních služeb řešení, dohled.
	Bezpečnost provozu	Bezpečnostní dohled a auditing.
Dostupnost	Dostupnost Systému	Zajištění stanovené roční dostupnosti Systému.
	Obnovení provozu, opravy	Řešení chybových stavů Systému.
	Generování kódů	Zajištění generování kódů UI.
Business podpora	Podpora při náběhu Systému při implementaci změn většího rozsahu	Zvýšená podpora provozu při implementaci větších změn.
Adhoc služby	Doplňkové činnosti nezahrnuté v předmětu služby.	Poskytování doplňkových činností, nespádajících do předmětu služby.

DEFINICE POJMŮ

Bezpečnostní incident znamená jakoukoli událost, která vede, nebo může vést, k narušení důvěrnosti, dostupnosti nebo integrity informací, zpracovávaných v rámci projektu TPD.

Čas nahlášení požadavku znamená okamžik prokazatelného nahlášení *Požadavku* Poskytovateli služby. Pro služby s *Dobou vyřešení požadavku* delší než 24h se jedná o zobrazení *Požadavku* v nástroji *ServiceDesk*. Pro služby s *Dobou vyřešení požadavku* kratší nebo rovnou 24h se jedná o okamžik telefonického předání *Požadavku* nebo *Závady* oprávněné osobě; čas předání musí být zaznamenán s nástroji *ServiceDesk*. V případě nahlášení *Požadavku* nebo *Závady* mimo *Garantovanou provozní dobu služby* se *Časem nahlášení požadavku* rozumí čas počátku nejbližší následující *Garantované provozní doby služby*.

Doba vyřešení požadavku znamená dobu, která uplyne od *Času nahlášení požadavku* do okamžiku jeho vyřešení. Vyřešením se rozumí odstranění závady a uvedení *Systému* nebo *Služby* buď do zcela funkčního stavu nebo do stavu umožňujícího změnu klasifikace (snížení kategorie) *Závady*.

Doba vyřešení požadavku do N-tého pracovního dne znamená *Dobu vyřešení požadavku* nebo změnu stavu *Požadavku* na nižší kategorii naléhavosti nejpozději do konce n-tého pracovního dne následujícího po dni nahlášení *Požadavku*, tj. den nahlášení požadavku je 0. dnem.

Dostupnost Systému znamená poměrné vyjádření doby, po kterou byl příslušný *Systém* nebo jeho část v rámci provozní doby *Služby* dostupný, a celkové *Provozní doby Služby*.

Externí systémy jsou systémy, které nejsou ve správě Poskytovatele a na kterých je daná služba závislá a v případě jejich výpadku je *Služba* nebo její část nedostupná.

Garantovaná provozní doba služby znamená časový rozsah, v kterém je daná *Služba* poskytována a současně jsou garantovány její provozní parametry (SLA).

HW znamená technické komponenty *Systému* nebo jeho části.

Log znamená datovou strukturu, obsahující záznamy o provozu informačního systému.

Měřicí interval znamená definované období pro sledování a vyhodnocování garantovaných parametrů poskytovaných služeb. Obvykle se jedná o kalendářní měsíc, parametr *Dostupnost systému* je vyhodnocován vždy v ročním intervalu.

Nahlašovatel je uživatel *Systému* nebo jiný oprávněný zástupce Objednatele, který hlásí *Požadavek* na službu HelpDesk.

Nedostupnost služby znamená takový stav *Služby* nebo *Systému*, při kterém nelze *Službu* plně využívat, případně se *Systémem* plnohodnotně pracovat z důvodu výskytu *Blokující závady*. Nedostupnost služby je vždy hodnocena ve vztahu k určité části *Systému* (např. nedostupnost *Služby* na konkrétním koncovém zařízení neznámá vždy globální nedostupnost *Služby*).

Nesplnění dohodnuté úrovně poskytovaných služeb znamená nedodržení definovaných parametrů poskytovaných služeb.

Plošný výpadek znamená Výpadek, postihující všechny uživatele *Systému*.

Požadavek znamená obecně *Závadu*, požadavek na změnu, požadavek na informaci, reklamaci, případně jakýkoliv jiný oprávněný požadavek Nahlašovatele, oznámený na *HelpDesk*, který vyžaduje zaevidování.

Produkční provoz znamená takový provoz *Systému*, kdy jsou všechny funkcionality nasazeny a spuštěny a systém je přístupný veřejnosti (ať koncovým prodejčům, nebo výrobcům).

Provozní doba služby znamená časový rozsah, ve kterém je daná *Služba* poskytována. *Provozní doba služby* je definována pro každou konkrétní *Službu*; viz také *Garantovaná provozní doba služby*.

Reklasifikace Závady/Požadavku.

Závada vyšší kategorie může být reklasifikována na závadu nižší kategorie v následujících případech:

- pokud se prokáže, že popis závady neodpovídá nahlášené závažnosti,
- pokud byla závada odstraněna nebo její dopad snížen použitím náhradního řešení.

V takových případech přebírá závada parametry, platné pro novou klasifikaci, přičemž pro výpočet SLA je směrodatný v případě reklasifikace z vyšší kategorie na nižší *Čas nahlášení požadavku* a v případě reklasifikace z nižší kategorie na vyšší čas reklasifikace požadavku

Řešitel znamená subjekt, který řeší *Požadavky*, evidované službou HelpDesk v nástroji ServiceDesk.

SLA (Service Level Agreement) znamená dohodnutou úroveň poskytovaných služeb s garantovanými parametry poskytovaných služeb, jako jsou např. dostupnost a maximální doba odstranění závady u poskytované služby. Parametry poskytovaných služeb jsou uvedeny u popisu jednotlivých služeb.

Služba znamená konkrétní část plnění poskytovatele, popsanou v této příloze Smlouvy.

SW znamená standardní nebo systémový software. Jedná se např. o operační systémy, ovladače, middleware, aplikační SW apod.

Systém znamená souhrn veškeré výpočetní a komunikační techniky jako je HW, systémový a aplikační SW, sloužící *poskytovateli* jako prostředek pro poskytování služeb systémového řešení, pro generování, vydávání a správu jedinečných identifikátorů „UI kódů“ pro tabákové výrobky a hospodářské subjekty zapojené do systému sledovatelnosti tabákových výrobků, ve smyslu požadavků stanovených nařízením Evropské unie (Tobacco Products Directive EU a příslušné implementační akty, dále jen „TPD“)

Výpadek je *Závada blokující*.

Závada znamená takový stav poskytované služby, který uživatelům znemožní nebo omezí použití této služby k účelu, ke kterému je tato služba poskytována. Z pohledu závažnosti jsou rozlišovány následující

Kategorie závady:

- **Blokující** – závada, při níž není poskytovaná služba použitelná ve svých základních funkcích, nebo funkční závada způsobující nefunkčnost Systému;
- **Majoritní** – závada, kdy je poskytovaná služba ve svých funkcích degradována natolik, že tento stav výrazně omezuje běžný provoz;
- **Minoritní** – závada, která svým charakterem nezpůsobuje blokaci a/nebo výraznou degradaci běžného provozu Systému, může však způsobit omezení použití Systému pro určitou nestandardní kombinaci dat, např. omezit funkčnost Aplikace při obsluze konkrétního uživatele.
- **Ostatní** – drobná závada, která svým charakterem nespadá do ostatních kategorií, neovlivňuje funkci Systému, nepoškozuje data a neznamená podstatné omezení uživatelských funkcí Systému ani významné prodloužení zpracovatelských časů.

1 SERVICEDESK

1.1 ServiceDesk

1.1.1 Popis služby

Instalace a provoz technického a programového vybavení pro vedení agendy HelpDesk. Zahrnuje HW, OS, případnou virtualizaci a dodání a správu aplikačního SW v prostředí Poskytovatele.

Součástí služby je i možnost napojení odpovídajícího počtu operátorů z pracoviště mimo lokalitu umístění ServiceDesk, tj. umožnění přístupu přes web rozhraní nebo prostřednictvím VPN. Počty uživatelů viz 1.2.2.

Služba zahrnuje provozní služby typu aktualizace SW, patche a zálohování.

Služba zahrnuje počáteční nastavení a takové úpravy nastavení, které nevyžadují zásah třetí strany (programové uživatelské přizpůsobení).

1.1.2 Provozní doba služby

- non-stop, tj. režim 7 x 24 (s výjimkou plánovaných odstávek pro servisní účely)

1.1.3 Součinnost

- spolupráce při implementaci a optimalizaci nástroje
- umožnění servisních zásahů formou plánovaných odstávek

1.2 ServiceDesk – SW Licence

1.2.1 Popis služby

Zajištění SW licencí produktu ServiceDesk v odpovídajícím počtu licencí viz 1.2.2.

1.2.2 Rozsah služby

max. 5 uživatelských licencí

1.3 HelpDesk – podpora

1.3.1 Popis služby

Zajištění uživatelské podpory, v rámci této služby nejsou rozlišovány konkrétní úrovně podpory ať interní u poskytovatele, tak externí s využitím třetích stran, např. podpory použitých programových produktů, nástrojů, databází apod.

Služba je koncipována jako řešitelská, tj. přímo poskytující řešení požadavku Nahlašovatelé obvykle prostřednictvím podpory 1. úrovně, v odůvodněných případech i přímo.

Služba nezahrnuje řešení klientských požadavků souvisejících s věcným výkonem agendy, např. kontrola a/nebo schvalování registrace, kontrola a /nebo schvalování žádostí o kódy apod.

Služba nezahrnuje řešení požadavků v oblasti přístupových práv (Access management).

Služba je podmíněna součinností objednatele v podobě zajištění HelpDesku 1. úrovně – viz 1.3.3.

1.3.2 Provozní doba služby a komunikace

- režim 5 x 8, tj. pracovní dny 8:00 – 16:00

V tuto dobu budou řešeny všechny typy požadavků, odpovídající rozsahu služby. Požadavky budou předávány prostřednictvím nástroje ServiceDesk, přičemž založení požadavku provede HelpDesk 1. úrovně.

- non-stop, tj. režim 7 x 24

Mimo hlavní provozní dobu (režim 5 x 8) budou řešeny pouze požadavky Nahlašovatelů, informující o závadách majících přímý vliv na plnění SLA:

- problémy s vydáváním kódů
- nedostupnost systému na úrovni blokující závady (s výjimkou plánovaných odstávek pro servisní účely)

Požadavky budou předávány Nahlašovatelem přímo na službu HelpDesk 2. úrovně, jejíž operátoři zajistí zápis do nástroje ServiceDesk. Pro nahlašování bude vyhrazeno zvláštní telefonní číslo, které bude zveřejněno jen subjektům, kteří mají s objednatelem uzavřenou smlouvu v rámci projektu TPD.

1.3.3 SLA

Název služby	Provozní doba služby	Parametr služby	Podmínka nesplnění služby
Dostupnost HelpDesk – podpora 2. úrovně	7 x 24	Přijetí telefonátu	Nepřijímání telefonátů po dobu 1 hodiny s tím, že během tohoto časového úseku proběhne 5 a více pokusů o volání.

1.3.4 Součinnost zákazníka

Zajištění a provoz služby uživatelské podpory HelpDesk 1. úrovně s těmito parametry:

- provozní doba min. 5 x 8, tj. pracovní dny 8:00 – 16:00
- zodpovědnost za založení požadavku do nástroje ServiceDesk, tj. vyplnění všech povinných údajů

- základní analýza požadavku dle poskytovatelem připravených podkladů, odpovídající reálným možnostem operátorů
- zodpovědnost za celý životní cyklus požadavku (kontrola postupu, případné eskalace, kontrola vyřešení, uzavření požadavku apod.)
- řešení požadavků souvisejících s věcným výkonem agendy
- řešení požadavků v oblasti přístupových práv (Access management).

2 ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU SYSTÉMU

2.1 Administrace a dohled

2.1.1 Popis služby

Zajištění služeb organizace Projektu TPD týmu poskytovatele, pravidelné schůzky s projektovým týmem objednatele, vztahující se k poskytovaným službám.

Zajištění provozních a administrativních služeb, vztahujících se k poskytovaným službám.

Součinnost pro poskytovatele a/nebo provozovatele infrastruktury, tj. vrstev technického vybavení (HW), operačního systému (OS) a virtualizační vrstvy.

Dohled (monitoring) chodu Systému.

Profylaktické činnosti, vztahující se k poskytovaným službám.

2.1.2 Provozní doba služby

- režim 5 x 12, tj. pracovní dny 6:00 – 18:00

V tuto dobu je poskytován aktivní monitoring, probíhají pravidelné profylaktické kontroly chodu systému.

- non-stop, tj. režim 7 x 24

V rámci této doby probíhá pasivní monitoring, tedy sledování chodu systému odpovídajícími programovými nástroji.

2.2 Bezpečnost provozu

2.2.1 Popis služby

Provádění bezpečnostního dohledu, vyhodnocování a pravidelného auditingu:

- pravidelná kontrola bezpečnostních Logů
- vyhodnocení identifikovaných Bezpečnostních incidentů
- provádění bezpečnostních auditů
- reportování objednateli
- pravidelné měsíční poskytování výstupů z výše uvedených logů a reportů.

2.2.2 Provozní doba služby

- režim 5 x 8, tj. pracovní dny 8:00 – 16:00

3 DOSTUPNOST

3.1 Dostupnost Systému

3.1.1 Popis služby

Zajištění definované dostupnosti a spolehlivosti Systému.

3.1.2 Definice

Dostupnost Systému se vypočítá podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \times \frac{f - n}{f}$$

D dostupnost [%] ve sledovaném období

f..... fond Provozní doby služby ve sledovaném období

n..... součet doby nedostupnosti Systému, tedy součet času, kdy byl systém ve stavu blokující závady; do tohoto času se nezapočítává doba předem oboustranně odsouhlasených servisních odstávek, dále doba, kdy nelze Systém využívat z důvodu závady na takové části Systému, která není ve správě poskytovatele, případně doba prodloužení v plnění či neposkytnutí dostatečné součinnosti ze strany objednatele

Pozn.: Sledovaným a vyhodnocovaným obdobím je 1 průběžný rok (posledních 12 měsíců)

3.1.3 SLA

Název služby	Provozní doba služby	Vyhodnocované období	Hodnota parametru
Dostupnost Systému	7 x 24	1 průběžný rok (12 měsíců)	D >= 99,5%

3.1.4 SERVISNÍ Odstávky

Plánované servisní odstávky budou realizované mimo garantovanou provozní dobu a po vzájemné dohodě s objednatelem.

Poskytovatel informuje objednatele nejméně 10 dnů před každou plánovanou servisní odstávkou Systému delší než 8 hodin.

Poskytovatel informuje objednatele o plánované servisní odstávce kratší než 8 hodin v předstihu, odpovídajícímu charakteru a délce odstávky.

3.2 **Obnovení provozu**

3.2.1 **Popis služby**

Obnovení provozu, tj. odstranění závady.

3.2.2 **SLA**

Název služby	Garantovaná provozní doba systému	Parametr služby	Hodnota parametru
Obnovení provozu, odstranění závady	5 x 12 pracovní dny 6:00–18:00	Doba odstranění Blokující závady	4 hodiny (v rámci garantované provozní doby Systému)
		Doba odstranění Majoritní závady	24 hodin (v rámci garantované provozní doby Systému)
		Doba odstranění Minoritní závady	do 5 pracovních dnů
		Doba odstranění Ostatní závady	do 30 kalendářních dnů

3.3 **Generování kódů**

3.3.1 **Popis služby**

Vygenerování kódů v souladu s přijatou Žádostí/Objednávkou

3.3.2 **SLA**

Název služby	Garantovaná odezva	Parametr služby	Hodnota parametru
Generování kódů	5 x 24 pracovní dny 0:00–24:00	Vygenerování kódů	48 hodin od přijetí žádosti (v rámci garantované provozní doby Systému)
		Vygenerování kódů v souladu s žádostí	24 hodin od přijetí reklamace (v rámci garantované provozní doby služby)

4 BUSINESS PODPORA

4.1 Služby zvýšené business podpory (Podpora při náběhu Systému při implementaci změn většího rozsahu)

4.1.1 Popis služby

Tato služba představuje poskytování zvýšené podpory provozu Systému v době větších změn jak v oblasti správy řešení, tak v oblasti podpory výkonu věcných agend. Jedná se o doplněk činností nad rámec činností běžného provozu a podpory tak, jak jsou definovány v předchozích službách a při jejichž čerpání neplatí omezení uvedená u jednotlivých služeb. Služba je objednáвана ve stejném režimu jako Adhoc služby.

4.1.2 Rozsah služby, vykazování

Maximální objem služeb 20 člověkodnů (MD)

Nejzazší termín vyčerpání služeb do 6 měsíců od nasazení změn

Vykazování..... výkaz práce (timesheet), podepsaný zástupcem
objednatele (princip stejný jako Adhoc služeb).

5 ADHOC SLUŽBY

5.1 Doplňkové činnosti nezahrnuté v předmětu služby

5.1.1 Popis služby

Poskytování Adhoc služeb na základě požadavku objednatele.

Poskytovatel bude poskytovat Adhoc činnosti na základě písemného zadání a potvrzení „Ocenění Adhoc služeb“ objednávkou.

Tyto činnosti budou poskytovány pracovníky poskytovatele se zkušenostmi s provozovaným Systémem a budou zajištěny projektovými rolemi s ohledem na charakter činností a podle provedeného zhodnocení poskytovatele.

5.1.2 Rozsah služby, vykazování

Maximální objem služeb.....bez omezení

Vykazovánívýkaz práce (timesheet), podepsaný zástupcem
objednatele