Příloha č. 1, část 2 – Popis požadavků na podporu systému

Podpora elektronického systému spisové služby (dále též „ESSS“)

Definice pojmů

a) **Hlášení** - žádost o provedení Servisní služby definované touto přílohou Zadávací dokumentace (dále jen „ZD“), tj. Dotaz, Vada nebo Změnový požadavek hlášený na Help Desk Poskytovatele.

b) **Vada** - Událost způsobující odchylku od očekávané funkce ESSS, která způsobuje nebo může způsobit přerušení anebo snížení kvality této funkce.

c) **Podpora L1 (podpora 1. stupně)** - počáteční úroveň podpory, která je odpovědná za řešení základních problémů a požadavků koncových uživatelů a další služby vyžadující základní úroveň technické podpory. Základní funkcí podpory 1. stupně je shromáždit informace, provést základní analýzu a určit příčinu problému a jeho klasifikaci. Typicky jsou v úrovni L1 řešeny přímočaré a jednoduché problémy a základní diagnostiky, provádí ověření dostupnosti jednotlivých vrstev infrastruktury (síťová, operační, vizualizační, aplikační atd.) a základní uživatelské problémy (typicky zapomenutí hesla), ověřování nastavení SW a HW atd.

d) **Podpora L2 (podpora 2. stupně)** - řešitelské týmy s hlubší technologickou znalostí dané oblasti. Řešitelé na úrovni Podpory L2 nekomunikují přímo s koncovým uživatelem, ale jsou zodpovědní za poskytování součinnosti řešitelům 1. úrovně podpory při řešení eskalovaného Hlášení, což mimo jiné obsahuje i zpětnou kontrolu a podrobnější analýzu zjištěných dat předaných řešitelem 1. úrovně podpory. Výstupem takové kontroly může být potvrzení, upřesnění, nebo přehodnocení Hlášení v závislosti na potřebách Objednatele. Primárním cílem řešitelů na úrovni Podpory L2 je dostat Hlášení co nejdříve pod kontrolu a následně jej vyřešit - s možností eskalace na vyšší úroveň podpory – Podpora L3.

e) **Podpora L3 (podpora 3. stupně)** - Podpora 3. stupně představuje nejvyšší úroveň podpory pro řešení těch nejobtížnějších Hlášení, včetně provádění hloubkových analýz a řešení extrémních případů.

f) **Report** – dokument, ve kterém je popsán průběh realizace plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.

g) **Vzdálená správa** – provádění takových činností na ESSS, které nejsou prováděny na pracovištích Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Poskytovatele.

h) **Vzdálený přístup** – připojení z provozovny Poskytovatele k zařízení Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.

i) **Pracovní doba** – čas mezi 8:00 a 17:00 v Pracovní dny, mimo sobot a nedělí a státem uznaných svátků.

j) **Help Desk Poskytovatele** - přijímá telefonická a e-mailová Hlášení od Objednatele na definovaných telefonních číslech a e-mailových adresách a dále prostřednictvím k tomu určeného webového rozhraní helpdeskového systému.

k) **Incident management** - souhrn činností vedoucích k zajištění dohodnuté úrovně funkčnosti ESSS a současně minimalizování důsledků Vad, kde Vada je chápána jako narušení požadované a dohodnuté úrovně funkčnosti ESSS.

l) **MD - (man-day)** - jeden den výkonu práce pracovníka Poskytovatele, přičemž za jeden den výkonu práce se považuje 8 hodin pracovní činnosti.

Kontaktní místo Poskytovatele

Hlášení budou Objednatelem prováděna na Help Desk Poskytovatele těmito cestami:

- ***zadáním hlášení do helpdeskového systému*** na Poskytovatelem sdělené webové adrese (portálu zákaznické podpory),
- ***telefonicky*** na Poskytovatelem sděleném telefonním čísle,
- ***e-mailem*** na Poskytovatelem sdělenou e-mailovou adresu.

Preferovaným způsobem kontaktu, zejména v případě Vad a Změnových požadavků, je hlášení zadáním do helpdeskového systému (Portálu zákaznické podpory). Pro Dotazy je naopak preferovaným způsobem kontaktu telefonický kontakt. V případě hlášení závažných Vad (kategorie A a B) je vhodné (nikoli však povinné) Vadu avizovat také telefonicky.

S helpdeskem Poskytovatele bude oprávněn komunikovat vymezený okruh pracovníků Objednatele, který bude zahrnovat Vedoucího týmu Objednatele, vybrané pracovníky Rektorátu UK, Ústavu výpočetní techniky UK, Archivu UK a nejvýše tři vyjmenované klíčové uživatele či správce systému za každou jednotlivou fakultu a další součást UK. Celkově půjde o 80 až 100 pracovníků Objednatele.

Předmět provozní podpory

Předmětem Podpory ze strany Poskytovatele jsou následující služby v úrovni Podpory L2 a L3:

a) Zabezpečení služby Help Desk pracovníky Poskytovatele:

1. dostupnost telefonického a e-mailového kontaktního místa v českém jazyce v Pracovní dobu („Hot-line") pro oznamování Hlášení,

2. provoz elektronického systému pro zadávání a sledování řešení Hlášení – portálu zákaznické podpory,

3. připravenost zdrojů pro řešení Hlášení v rámci poskytování Provozní podpory,

4. příjem Hlášení v Pracovní dobu,

5. analýza, kategorizace a zpětné potvrzení Hlášení.

b) Realizace řešení Změnových požadavků v rozsahu 150 MD ročně v případě jejich objednání Objednatelem. Analýza a návrh řešení Změnových požadavků je součástí měsíční ceny podpory, cena za vlastní realizaci Změnových požadavků je hrazena zvlášť po akceptaci řešení jednotlivých požadavků. Tento mechanismus je podrobněji popsán ve Smlouvě o poskytování služeb, která tvoří Přílohu č. 7 ZD.

c) Incident management

Činnosti reportingu - předkládání pravidelných zpráv o čerpání služeb podpory a přehledů Změnových požadavků akceptovaných v příslušném kalendářním měsíci 1x měsíčně

Zprávu a přehled akceptovaných Změnových požadavků předá Poskytovatel Objednateli vždy do 5 pracovních dnů po skončení každého kalendářního měsíce, během něhož je Podpora poskytována. Zpráva a přehled budou zpracovány v elektronické podobě.

Předmětem plnění není Podpora L1 (podpora 1. stupně), kterou si zajišťuje Objednatel vlastními silami. Roli Podpory L1 budou vykonávat jak pracovníci Rektorátu UK a Ústavu výpočetní techniky, tak pracovníci jednotlivých fakult a dalších součástí UK. V případě problémů, které pracovníci Podpory L1 nebudou schopni vyřešit, budou kontaktovat úroveň Podpory L2 u Poskytovatele.

Podpora je poskytována v Pracovní dobu, tj. v pracovních dnech, mimo sobot a nedělí a státem uznaných svátků, od 8:00 do 17:00. Bude-li Hlášení provedeno např. v pátek v 16:00, znamená to, že pro 4 hod. lhůtu pro zahájení prací musí Poskytovatel začít pracovat na nahlášeném problému nebo požadavku do 11:00 prvního pracovního dne v následujícím týdnu.

Předmětem podpory popsané v tomto dokumentu není zvýšená podpora uživatelů v průběhu pilotního a zkušebního provozu. Tato zvýšená podpora uživatelů je součástí implementace ESSS a je popsána v Příloze č. 1 ZD.

Kategorie Hlášení

Dotaz

řeší se odpovědí elektronickou poštou nebo telefonicky, a to bezodkladně, nejpozději však do 1 hodiny Pracovní doby. V případě, že Hlášení vyžaduje větší rozsah analytických prací než 1 hodinu Pracovní doby, Poskytovatel ve lhůtě 1 hodiny sdělí Objednateli lhůtu, ve které dotaz zodpoví, případně jej informuje o změně charakteru Hlášení (na Vadu nebo Změnový požadavek).

Změnový požadavek

požadavek na novou funkcionalitu ESSS či změnu stávající funkcionality, nebo konfigurace, které nemají charakter Vady. Změnové požadavky budou vždy nejprve Poskytovatelem analyzovány z hlediska dopadu na ESSS a možností řešení a bude navržen konkrétní způsob řešení, případně budou navrženy jeho varianty. V návrhu řešení, případně variantním návrhu řešení, Změnového požadavku Poskytovatel uvede příslušný odhad pracnosti v člověkohodinách. Další postup řešení Změnových požadavků je uveden v bodech 8.23 až 8.29 Smlouvy, jejíž vzor tvoří Přílohu č. 7 ZD.

Vada

je řešena dle zařazení do jedné z následujících kategorií:

Vada kategorie A

- provozní problém znemožňující užívání ESSS, tj. způsobuje „zamrznutí" nebo „zhroucení" jádra operačního systému během normálního používání, nebo „zamrznutí" nebo „zhroucení" systému ESSS během normálního používání;
- způsobuje ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání systému ESSS;
- způsobuje, že významná část systému ESSS je nefunkční, a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému Objednatele;
- způsobuje takové narušení bezpečnosti ESSS, že v jeho důsledku nemůže být systém používán.

Vada kategorie B

- způsobuje, že některé základní funkcionality systému ESSS nemohou být používány, a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému Objednatele.

Vada kategorie C

- provozní problém omezující užívání některé úlohy nebo funkce systému ESSS, způsobuje významné problémy při používání, avšak je překonatelná dočasným náhradním postupem;
- způsobuje, že část systému ESSS se významně odchyluje od specifikace v dokumentaci, avšak neomezuje významně jeho funkčnost.

Vada kategorie D

- provozní problémy, které komplikují postupy při práci s ESSS, tj. se projevují v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci a jejich popis nespadá do předchozích kategorií.

Vada kategorie E

- ostatní vady, tzv. „kosmetické“ (např. nesprávně pojmenované položky apod.).

Kategorizaci Vad bude primárně provádět Objednatel v **„Hlášení o vzniku Vady"**. V průběhu odstraňování Vady a po dohodě odpovědných osob obou smluvních stran může být upravena kategorie Vady.

Za vyřešení Vady v dané kategorii je považováno:

- odstranění nahlášeného provozního problému
- poskytnutí přijatelného řešení nebo náhradního postupu (poskytnutí návodu na náhradní postup nebo jeho předvedení)
- převedení daného provozního problému do nižší kategorie
- rozhodnutí, že se jedná o Změnový požadavek
- postoupení Vady k vyřešení třetí osobě (např. dodavatelům hardwaru nebo softwaru třetích stran atd.), prokáže-li Poskytovatel, že se jedná o problém vyvolaný nekorektním chováním komponenty dodané třetí osobou, která není součástí dodávky zajišťované Poskytovatelem. Doba řešení Vady třetí osobou se v takovém případě nezapočítává do lhůt pro odstranění Vady Poskytovatelem.

Pro poskytování podpory platí následující lhůty pro odstranění Vady:

Kategorie	Zahájení prací na odstranění Vady od nahlášení	Odstranění Vady od nahlášení
A	do 2 pracovních hodin	do 4 pracovních hodin
B	do 2 pracovních hodin	do 1 pracovního dne
C	do 9 pracovních hodin	do 3 pracovních dnů
D	do 3 pracovních dnů	do 5 pracovních dnů návrh způsobu a termínu řešení Vady
E	do 3 pracovních dnů	do 5 pracovních dnů návrh způsobu a

		termínu řešení Vady

Za čas nahlášení Vady se považuje v Pracovní době čas doručení Hlášení na Help Desk Poskytovatele. Za čas nahlášení Vady mimo Pracovní dobu se považuje čas zahájení nejbližšího Pracovního dne. Lhůty začínají běžet nahlášením Vady a končí prokazatelným předáním řešení Objednateli. Do lhůt pro odstranění Vady se započítává pouze čas v Pracovní době.

Uvedeným lhůtám pro odstranění Vad nepodléhá realizace Dotazů a Změnových požadavků.

Zjistí-li Poskytovatel v průběhu řešení Vady, že Vada má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním Objednatele, případně byla Vada vyvolána produkty či službami třetích stran anebo byla vyvolána rozhraním, je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Po dohodě s Objednatelem pak Poskytovatel opětovně zahájí práci na řešení Vady.

Poskytovatel je oprávněn požádat Objednatele o dodatečné údaje o Vadě a o nezbytnou součinnost na řešení Vady, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení Vady. Čas, kdy Poskytovatel zajišťuje tyto dodatečné údaje, není započítán do příslušné lhůty pro řešení Vady, za předpokladu, že vyžádané informace resp. součinnost prokazatelně souvisí se vznikem a následným řešením Vady poskytovatelem.

Objednatel je oprávněn dořešení Vady kdykoliv zastavit či pozastavit, v případě zastavení Objednatelem se Vada považuje za vyřešenou.

Portál zákaznické podpory

Pro zadávání Hlášení bude Poskytovatel provozovat Portál zákaznické podpory. Na tento portál budou mít přístup pověřené osoby Objednatele.

Součástí Hlášení musí být:

- navrhovaná kategorizace a závažnost
- dostatečný popis, který umožní chování systému analyzovat
- jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných obrazových příloh
- jméno kontaktní osoby Objednatele, popřípadě její telefonní číslo a mailová adresa (tyto údaje by měl Portál zákaznické podpory doplňovat automaticky dle identifikace přihlášeného uživatele)

Údržba systému

V rámci služby údržby systému se Poskytovatel zavazuje Objednateli zpřístupnit, nainstalovat a způsobem odpovídajícím potřebám Objednatele nakonfigurovat nejnovější verze ESSS, jejich aktualizace, vylepšení a opravy.

Globální verze

- Významná změna architektury, funkčnosti nebo zaměření ESSS.

Standardní verze

- Verze rozšiřující funkčnost ESSS.

- Verze vydávaná Poskytovatelem podle plánu rozvoje funkčnosti ESSS, který je určován Poskytovatelem.
- Zahrnuje všechny relevantní funkčnosti, změny a opravy předchozích verzí (pokud nejsou novou verzí změněny – např. optimalizace funkčnosti nebo opravy).
- K verzi je připojen popis všech obsažených nových funkčností a změn.

Patch

- Verze obsahuje opravy chyb a problémů a optimalizaci stávající funkčnosti.
- K verzi tohoto typu je připojen popis všech obsažených oprav a změn.

Hotfix

- Opravná verze vydávaná na základě závažných chyb při provozu a používání systému.
- Verze je vydána a připravena k nasazení v co nejkratším možném termínu.
- K verzi je připojen popis všech obsažených oprav.

Udržování verzí Poskytovatelem

Průběžně jsou podporovány a udržovány vždy dvě po sobě jdoucí standardní verze.

Součinnost Objednatele

Pro řádné poskytování podpory je požadována následující součinnost Objednatele:

a) Zajištění podpory 1. stupně (Podpora L1)

b) Neprodlené předávání Hlášení od uživatelů na Portál zákaznické podpory (Podpoře L2 a L3)

c) Zajištění vzdáleného přístupu pověřených pracovníků Poskytovatele do systémů Objednatele, včetně oprávnění potřebných pro řešení zadaných Hlášení. V případě, že bude vzdálený přístup nefunkční z důvodů chyb na straně Objednatele, nebo nebudou nastavena potřebná oprávnění, je Poskytovatel povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednatele; lhůta pro odstranění Vady začíná v takovém případě opětovně běžet až po požadované obnově přístupů do systémů Objednatele.

d) Na požádání poskytovat Poskytovateli podklady a informace související s řešením Hlášení.

e) Svolávat po dohodě s Poskytovatelem pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s řešením Hlášení a dále postupovat v souladu s jejich závěry.

f) Na požádání umožnit Poskytovateli v průběhu řešení Hlášení konzultace k přijatým řešením. Objednatel zajistí pro takovéto konzultace účast kvalifikovaných pracovníků.

g) Bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí řešit ve spolupráci s Poskytovatelem překážky v řešení Hlášení.

h) Poskytovat nezbytnou součinnost při řešení Hlášení.