**Příloha č. 5**

Smlouvy číslo GHAIP004BW5Mo komplexní podpoře provozu a užití

informačního systému GINIS Enterprise+, jeho další obnově a rozvoji

 **Specifikace údržby, základní a rozšířené podpory**

### **Přehled služeb údržby a provozní podpory - katalogové listy (číselník GINIS)**

### Přehledová tabulka:

|  |
| --- |
| **1. Údržba**  |
| 1.1. Poskytování aktuálních verzí – **neaplikuje se** |
| 1.2. Poskytování upgrade – **neaplikuje se** |
| 1.3. Poskytování update – **neaplikuje se** |
| 1.4. Legislativní podpora – **neaplikuje se** |
|  **2. Základní podpora**  |
| 2.1. Helpdesk |
| 2.2. Řešení incidentů – **neaplikuje se** |
| **3. Rozšířená podpora** |
| 3.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)  |
| 3.2. Provozní kontrola systému – **neaplikuje se** |
| 3.3. Implementace nových verzí produktu – **neaplikuje se** |
| 3.4. Poskytování konzultací  |
| 3.5. Poskytování školení |

Katalogové listy - popis minimální úrovně požadovaných služeb:

|  |
| --- |
| **Katalogový list 2 – Základní podpora** |
| **Kategorie služby** | Základní podpora |
| **Kód služby** | 2 |
| **Název služby** | Základní podpora |
| **Popis služby** | Základní úroveň zákaznické podpory zahrnutá do „Udržovacího poplatku“ za maintenance. Zákazníci mají k dispozici Helpdesk, Hot-Line (poradenství po telefonu) a garantované zahájení řešení incidentu. |
| **Rozsah a parametry služby** |
| Rozsah | Provozní doba | Pracovní doba | Doba odezvy/reakce (v minutách) |
| Helpdesk | 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně | 8:00 - 15:00 | 480 |
| **Detailní popis** |
| Zadavatel získává nárok na základní zákaznickou podporu zahrnutou do „Udržovacího poplatku“ za maintenance. Zákazníci mají k dispozici Helpdesk a Hot-Line (poradenství po telefonu) v rámci pracovní doby.Realizace služby Základní podpora probíhá formou těchto dílčích služeb:* Helpdesk
 |

|  |
| --- |
| **Katalogový list 2.1 - Helpdesk** |
| **Kategorie služby** | Základní podpora |
| **Kód služby** | 2.1 |
| **Název služby** | Helpdesk |
| **Popis služby** | Komunikační centrum mezi zadavatelem a poskytovatelem služby, s garantovanou reakcí ze strany poskytovatele, s jednotnou evidencí všech servisních požadavků uživatelů zadavatele, s evidencí všech servisních zásahů v produkčním prostředí systému zadavatele, s evidencí průběhu jejich řešení a plnění. |
| **Rozsah a parametry služby** |
| Provozní doba: 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denněReakční doba: 480 minut (zahrnuje přijetí incidentu řešitelem) v pracovní dny v době **8:00 - 15:00 hod**. (pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky).V rámci této služby poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky zadavatele. |
| **Detailní popis** |
| Helpdesk je jediným komunikačním kanálem pro předání/nahlášení problému či požadavku. Služba je realizována prostřednictvím aplikace poskytovatele. Provoz této aplikace je součástí plnění poskytovatele. **Kontaktní údaje Helpdesk** Zadavatel předá/nahlásí požadavek výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do aplikace.Ve výjimečném případě, kdy nelze použít výše uvedený způsob komunikace, může oprávněná osoba zadavatele ohlásit požadavek na poskytnutí služby telefonicky a zároveň elektronickou poštou.V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace poskytovatele, je zadavatel povinen učinit zápis do aplikace Helpdesku neprodleně, jakmile je to možné.**SLA (kvalita) služby**Poskytovatel reaguje na požadavky nejpozději do 480 minut v pracovní době v pracovních dnech. Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejblíže následujícím pracovním dnem. Měření kvality služby je reportováno zadavateli na vyžádání (je možné poskytnout reporty): * report počtu požadavků za sledované období (měsíc, čtvrtletí);
* detailní report řešení konkrétního požadavku na vyžádání zadavatele.

**Zadavatel** je oprávněná osoba určená objednavatelem pro zadávání požadavků pro řešení. Přehled oprávněných osob je poskytován objednavatelem poskytovateli dle potřeby.**Provozní doba** – časové vymezení období, kdy je aplikace Helpdesk poskytována.**Pracovní doba** – doba, ve které poskytovatel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má garantovanou reakci poskytovatele. **Reakční doba** – reakce na založení požadavku, v pracovních minutách. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem pracovní doby. **Požadavek** je evidovaný požadavek zadavatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:* ***Zadal k řešení*** – požadavek zadavatele, který čeká na přiřazení řešiteli, který ho začne řešit;
* ***Přidělen*** – požadavek zadavatele byl přidělen řešiteli, který ho začne/začal řešit;
* ***Čekání na informace*** – u požadavku se čeká na vyjádření zadavatele;
* ***Nové podmínky*** – u požadavku byly navrženy placené podmínky pro realizaci a čeká se na vyjádření/schválení ze strany zadavatele;
* ***Vráceno k přepracování*** – řešení požadavku nebylo ze strany zadavatele odsouhlaseno a požadavek byl předán k přepracování;
* ***Dokončen*** – řešení požadavku bylo ze strany poskytovatele ukončeno;
* ***Archivován*** – ukončený požadavek byl přesunut do archivu;
* ***Deaktivován*** – archivovaný požadavek byl vrácen k řešení.

 O změně stavu požadavku je zadavatel informován e-mailem.**Garantované funkce aplikace Helpdesk**:* založení požadavku na základě přímého zadání přes webové rozhraní Helpdesku poskytovatele;
* řízení stavu požadavku a kontrola dodržování SLA (eskalace);
* notifikace zadavateli o změnách stavu jeho požadavku;
* notifikace zadavateli o garantovaných termínech na vyřešení požadavku.
 |

|  |
| --- |
| **Katalogový list 3 – Rozšířená podpora** |
| **Kategorie služby** | Rozšířená podpora |
| **Kód služby** | 3 |
| **Název služby** | Rozšířená podpora |
| **Popis služby** | Poskytnutí služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, tj. jsou typu NEREKLAMACE. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany zadavatele. |
| **Rozsah a parametry služby** |
| Rozsah | Provozní doba | Doba odezvy na zápis požadavku(v minutách) |
| Komponenty software systému | 8:00 - 15:00 hod. (8:00 - 20:00 hod) | 480 |
| **Detailní popis**  |
| Rozšířenou podporou se rozumí řešení změnových požadavků typu NEREKLAMACE vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti SOFTWARE systému. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:* Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)
* Poskytování konzultací
* Poskytování školení

Zápis požadavku na poskytnutí služby rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby Helpdesk a je oběma stranami obecně chápán jako objednávka.Potřebné práce si Zadavatel vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, pak s předstihem jednoho měsíce.Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby zadavatele a na své kapacitní možnosti. Konkrétní termín dodání služby bude oboustranně odsouhlasen.Veškeré služby poskytované poskytovatelem u zadavatele i u poskytovatele v rámci rozšířené podpory budou evidovány tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce.Protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro zadavatele, předloží vždy při návštěvě pracovník poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi zadavatele ke schválení (podpisu) nebo bude převzetí plnění (realizace) akceptováno prostřednictvím Helpdesku. **SLA (Kvalita) služby** Příslušné protokoly, dokládající veškeré práce vykonané poskytovatelem pro zadavatele za uplynulé období. |

|  |
| --- |
| **Katalogový list 3.1 – Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)** |
| **Kategorie služby** | Rozšířená podpora |
| **Kód služby** | 3.1 |
| **Název služby** | Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek) |
| **Popis služby** | Poskytnutí úprav nebo doplnění standardní funkčnosti software systému. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany zadavatele. |
| **Rozsah a parametry služby** |
| Rozsah | Provozní doba | Doba odezvy na zápis požadavku(v minutách) |
| Komponenty software systému | 8:00 - 15:00 hod. (5 x 7) | 480 |
| **Detailní popis**  |
| Jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produkčním provozu systému uplatněné službou Helpdesk, které nejsou předmětem reklamačního řízení.Typicky jsou to servisní požadavky týkající se:* změny nebo doplnění konfigurace produktu,
* úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů,
* úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů,
* úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkčností).

**Specifická součinnost pro službu**Zadavatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost:* nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení;
* nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení;
* zajištění spolupráce dotčených dalších správců zadavatele;
* zajištění spolupráce dotčených třetích stran;
* zajištění případných termínů plánované odstávky.

**SLA (kvalita) služby** Akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí zadavatele.**Omezení služby**Ohodnocení rozsahu a termínu plnění požadavku na změnu definuje poskytovatel po přijetí požadavku. |

|  |
| --- |
| **Katalogový list 3.4 – Poskytování konzultací** |
| **Kategorie služby** | Rozšířená podpora |
| **Kód služby** | 3.4 |
| **Název služby** | Základní technické konzultace |
| **Popis služby** | Konzultace pro zadavatele je služba prováděná za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem funkčních celků definovaných tímto dokumentem. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany zadavatele. |
| **Rozsah a parametry služby** |
| Rozsah | Provozní doba | Doba odezvy na požadavek konzultace(v minutách) |
| Komponenty software systému  | 8:00 - 15:00 hod. (5 x 7) | 480 |
| Odpověď na dotaz do (pracovní dny) | Vypracování písemné odpovědi do (pracovní dny) |
| 3 | 15 |
| **Detailní popis**  |
| Poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu. Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků zadavatele formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma. Konzultace je též odpověď na dotaz, nebo vypracování zprávy v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu zadavatele k zadanému požadavku.Předmět plnění je poskytován dle povahy konzultace buď v místě zadavatele nebo poskytovatele (telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu).**Specifická součinnost pro službu**Zadavatel definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz.**SLA (kvalita) služby** Sledování kvality služby je prováděno v Helpdesku systému provozovaném provozovatelem. Kritériem úspěšnosti je provedení konzultace dokumentované podepsanou prezenční listinou (případně hodnocením konzultace). |

|  |
| --- |
| **Katalogový list 3.5 – Poskytování školení** |
| **Kategorie služby** | Rozšířená podpora |
| **Kód služby** | 3.5 |
| **Název služby** | Poskytování školení |
| **Popis služby** | Školení pracovníků zadavatele (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu. |
| **Rozsah a parametry služby** |
| Rozsah | Provozní doba | Doba odezvy na zápis požadavku(v minutách) |
| Komponenty software systému  | 8:00 - 15:00 hod. (5 x 7) | 480 |
| **Detailní popis**  |
| Školení zdokonalující znalosti pracovníků zadavatele formou prezentace problematiky, funkcionalit a principů konkrétní školené oblasti. Probíhá zpravidla na pracovištích zadavatele na jeho testovacím prostředí.Typicky se jedná o školení uživatelů, poskytovaná:* v poimplementační fázi, zejména pro nové pracovníky,
* při rozšíření využívání aplikací na další organizační jednotky, nebo změně pracovních náplní,
* při reimplementaci produktu jako doplňující školení nad rozsah dohodnutý v rámci implementace nové verze produktu.

Podle požadavku zadavatele je možno službu doplnit i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti.Požadavek na školení je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk. Poskytovatel realizuje školení v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby zadavatele a na své kapacitní možnosti.**SLA (kvalita) služby** Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi poskytovatelem a zadavatelem. Sledování kvality služby je prováděno v Helpdesku provozovaném poskytovatelem.Kritériem úspěšnosti je provedení školení dokumentované podepsanou prezenční listinou (případně hodnocením školení).**Součinnost zadavatele**Zajistit uvolnění a účast konkrétních uživatelů, administrátorů a školících a technických prostředků. V případě potřeby tištěných příruček jejich vytištění a namnožení v potřebných počtech. |