**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. denně  Reakční 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. | | | |