Příloha 1: Specifikace plnění

1. Úvod

Příloha definuje parametry poskytovaných služeb.

1.1. Specifikace systému podporovaného poskytovatelem

Viz přílohu 2 Popis aktuálního IDM řešení JU.

1.2. Způsob poskytování služeb

- Služby vázané na prostředí objednatele, jeho data, prostředí či infrastrukturu budou poskytovány především pomocí dálkového přístupu k prostředí objednatele (VPN).
- Ostatní služby či jejich části bez vazby na infrastrukturu objednatele budou zajištěny pomocí prostředků poskytovatele bez dodatečných nákladů pro objednatele.

1.2.1. Servicedesková aplikace

Poskytovatel zajistí servicedeskovou aplikaci – online software používaný poskytování supportu a zaznamenávání dalších úkonů dle této specifikace. Poskytovatel v nabídce uvede způsob zachycení procesů a pojmů dle této specifikace v servicedeskové aplikaci. Počínaje nabytím účinnosti smlouvy poskytovatel zpřístupní servicedeskovou aplikaci objednateli.

1.2.2. Reporty

V rámci či nad rámec záznamů v servicedeskové aplikaci poskytovatel vytvoří report o plnění svých služeb tak, aby bylo zpětně prokazatelné, jaké služby byly poskytnuty, s jakými výstupy a jaká doporučení objednateli poskytl. Reporty mají vždy písemnou podobu.

1.3. Podporovaná prostředí

Plnění se týká prostředí provozovaných na straně objednatele. Jde o prostředí:

- produkční
- testovací

1.4. Pravidla pro poskytování služeb

Poskytovatel je povinen dodržovat zásady bezpečnosti a provozu souvisejícími s provozem IDM, s nimiž jej objednatel seznámí. V případě identifikace rizik a hrozeb vyplývajících z jejich případného nedodržování objednatelem, je poskytovatel povinen na tuto skutečnost písemně objednatele upozornit.
Bezpečnostní pravidla ICT JU jsou dále uvedena v příloze 2.

2. Parametry služeb

2.1. Maintenance

2.1.1. Zajištění updatů a hotfixů

Poskytovatel v rámci maintenance zajistí údržbu všech částí systému IDM, které nejsou přizpůsobením specifickým pro objednatele. Zajistí zejména:

- dostupnost nejnovějších verzí,
- dostupnost aktualizací opravujících známé bezpečnostní i funkční chyby,
- opravu nalezených chyb standardních produktů,
- opravu chyb nalezených uživateli nebo s přímým dopadem na uživatele
- včasné informování objednatele o dostupnosti aktualizací, které jsou relevantní pro zajištění či zlepšení bezpečnosti, stability nebo funkce jeho IDM řešení.

2.1.2. Profylaxe

Služba je uskutečňována pravidelně s frekvencí nejméně 1x za 3 měsíce a zahrnuje:

- Analýzu logů systému – logy jsou shromážděny, zpracovány a vyhodnoceny. Jsou identifikovány problémy a návrhy na zlepšení a zadány do servicedeskové aplikace.
- Operace údržby jako odmazávání starých logů, nepotřebných dočasných souborů a úpravy konfigurací. Provedené akce jsou zaevidovány do servicedeskové aplikace.
- Vytvoření detailního reportu o profylaxi.

2.2. Podpora

Předmětem poskytované podpory je řešení incidentů v provozním prostředí s garantovanou reakční dobou a dobou vyřešení ze strany poskytovatele. Incident je událost, která není součástí standardního provozu a která způsobuje či může způsobovat přerušení dané služby nebo omezení její kvality.
Cílem služby poskytování podpory je co nejrychlejší obnovení standardního provozního stavu a minimalizace důsledků výpadků v provozním prostředí. Incidenty jsou pracovníky objednatele hlášeny poskytovatel prostřednictvím služby elektronicky do servisního systému poskytovatele nebo na definovaný e-mail.

2.2.1. Provozní hodiny a komunikační kanály

Pracovní dny 9:00 – 17:00
Rozsah podpory - 5x8 (po dobu osmi hodin v každém pracovním dnu)
Komunikační kanály – service desk aplikace, email, telefon.
Odpovědný zástupce objednatele předá svůj požadavek na poskytnutí podpory a zároveň stanovuje stupeň závažnosti incidentu a prioritu dle popisu níže.

2.2.2. Stupeň závažnosti incidentu (kategorie)

Incidenty kategorie A

Služba není použitelná ve svých základních a klíčových funkcích a přitom tato funkční vada znemožňuje užívání služby většině nebo všem uživatelům služby. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody a přitom neexistuje srovnatelný náhradní způsob zajištění služby.

Incidenty kategorie B

Funkčnost služby je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz (délka odezvy, nefunkčnost některých funkcí).

Incidenty kategorie C

Drobné vady, které neomezují základní funkčnost a běžné užívání služby.
Za incidenty kategorie C se považují všechny incidenty na testovacím prostředí.

2.2.3. Reakční doba a doba vyřešení

Pro provádění zásahů byly stanoveny následující doby reakce, na základě kterých se poskytovatel zavazuje zahájit práce na řešení incidentů, dle jejich kategorií a to v následujících termínech:
Incidenty kategorie A - nejpozději do 4 pracovních hodin od nahlášení
Incidenty kategorie B - nejpozději do 8 pracovních hodin od nahlášení
Incidenty kategorie C - nejpozději do konce následujícího pracovního dne od nahlášení
Do reakční doby se nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována oprávněná součinnost od objednatele a doba, po kterou byly práce se souhlasem objednatele přerušeny.

Pro jednotlivé typy incidentů se stanovuje tato doba do odstranění incidentů:
Incidenty kategorie A - nejpozději do 8 pracovních hodin od nahlášení incidentu
Incidenty kategorie B - nejpozději do 16 pracovních hodin od nahlášení incidentu
Incidenty kategorie C - nejpozději do 32 pracovních hodin od nahlášení incidentu

2.2.4. Požadovaná expertiza a referenční objem podpory

V návaznosti na odstranění incidentu objednatel požaduje stanovení a písemné uvedení kořenové příčiny incidentů a problémů. Poskytovatel současně uvede, jaká budou provedena opatření k zamezení opakování nepříznivé situace, a pokud tato spadají do oblasti maintenance, zajistí obstarání opravné verze příslušných komponent.

Předpokládaný objem služeb podpory na základě předchozích zkušeností s provozem je 122 hodin ročně. Objednatel však požaduje fixní nacenění služeb podpory včetně analýzy kořenových příčin, přičemž skutečná pracnost je rizikem poskytovatele.

2.3. Rozvoj

Poskytovatel alokuje odborné kapacity v rozsahu 1600 člověkohodin, které objednatel předpokládá vyčerpat v průběhu trvání smlouvy.

2.3.1. Rozvojové požadavky

V rámci služby bude poskytovatel dle pokynů objednatele provádět rozvojové úlohy v oblastech:

- zavedení, změny, reparametrizace integrací systému IDM,
- změny chování systému IDM, úpravy workflow, korelační logiky a dalších vlastností systému,
- vývoj a úpravy procesů JU implementovaných v IDM, mimo jiné skartace, systému absolventů a správy hostovských identit,
- rozvoj a úpravy uživatelského rozhraní přizpůsobeného JU.

Objednatel poptá rozvojový požadavek u poskytovatele, ten stanoví způsob jeho řešení a náročnost v jednotkách pracnosti. Po vzájemném odsouhlasení specifikace, termínu a pracnosti rozvojového požadavku poskytovatel tento požadavek provede a v dohodnutém termínu nasadí výstupy na testovací prostředí objednatele.
Akceptace plnění proběhne na testovacím prostředí. Po akceptaci a odsouhlasení objednatelem poskytovatel změny aplikuje na produkční prostředí.

2.3.2. Mimořádné činnosti

V rámci mimořádných činností poskytovatel provede odborné práce a konzultace dle pokynů objednatele. Zejména se jedná o:

- Hypercare při citlivých a rozsáhlých operacích, zejména při automatické pseudonymizaci a skartaci většího množství identit, zahrnující vytvoření náhledu výsledku operace před jejím provedením.
- Součinnost při kontrolách a auditech v oblasti ochrany osobních údajů.

Mimořádné činnosti budou účtovány dle skutečné pracnosti dle schváleného výkazu.

Čestně prohlašujeme, že splňujeme výše uvedenou specifikaci plnění zadavatele.