

KL	Podpora infrastruktury a IS eSeL v úrovni L1
----	--

Obsahem katalogového listu je popis parametrů a podmínek poskytování Provozních služeb **Podpora infrastruktury a IS e-Sbírka a e-Legislativa** (dále jen „eSeL“) **v úrovni L1** (v rámci tohoto KL dále jen „Služba“).

1 REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba bude poskytována v následujícím režimu:

Služba	Provozní doba
Podpora uživatelů IS eSeL	24x7 – příjem požadavků a Incidentů k řešení (0:00 – 24:00 v kalendářních dnech)
	10x5 – aktivní komunikace s uživateli
Podpora infrastruktury	24x7 (0:00 – 24:00 v kalendářních dnech)

1.1 Termín zahájení poskytování služby

Služba je poskytována od účinnosti Objednávky, nejdříve však od 1. 1. 2026.

1.2 Termín ukončení poskytování služby

Služba je poskytována do 31. 3. 2026 včetně.

2 POPIS ROZSAHU SLUŽBY

Obsahem Služby je zajištění Provozních **Podpora infrastruktury a IS eSeL v úrovni L1** spočívající v řešení požadavků a incidentů identifikovaných koncovými uživateli eSeL v části e-Legislativy, předávání na technickou, aplikační a metodickou podporu L2, předávání na technickou a aplikační podporu L3 a L4.

Provozní služby jsou tvořeny činnostmi, které jsou uvedeny dále. Matice součinností a odpovědnosti ostatních vyšších úrovní podpory a další podrobnosti k procesům poskytování služeb jsou uvedeny v příslušné uživatelské dokumentaci pro operátory poskytující podporu eSeL v úrovni L1.

2.1 Poskytování Provozních služeb – Podpora uživatelů IS eSeL

2.1.1 Rozsah podpory koncovým uživatelům a řešitelům

- **Příjem a evidence požadavků**

Operátoři L1 přijímají hlášení od uživatelů (incidenty nebo požadavky) prostřednictvím různých kanálů, jako je telefon, e-mail nebo webové rozhraní/helpdesk software.

- **Základní analýza a kategorizace servisních požadavků**

Získání veškerých potřebných informací od uživatele, základní analýza problému a jeho správná kategorizace pro další řešení. Ověření rozsahu pro metodickou podporu formou vyžádané součinnosti od Metodické podpory.

- **Řešení jednoduchých problémů a incidentů při práci se systémem e-Legislativa a e-Sbírka**

Řešení incidentů a požadavků uživatelů s práci se systémem na základě předdefinovaných postupů (např. resetování hesel, základní konfigurace softwaru, ověření dostupnosti služeb). Zahrnuje všechny části e-Legislativy (osobní e-Legislativa, interní portál, veřejný portál apod.).

- **Základní diagnostika servisních požadavků**

Provádění ověření dostupnosti a stavu aplikací.

- **Komunikace s uživateli a řešiteli**

Průběžná komunikace stavu řešení požadavku, komunikace s řešiteli v ostatních úrovních podpory a poskytování základního poradenství.

- **Poskytování odpovědi na časté dotazy**

Poskytování informací na základě ověřených postupů a návodů pro uživatele v oblasti práce se systémem e-Legislativa (všechny subsystémy).

- **Eskalace na vyšší úroveň**

Pokud problém přesahuje znalosti nebo kompetence L1 týmu, je incident eskalován na specialisty L2 a L3 podpory eSeL (technologická, aplikační a metodická).

- **Udržování a kontrola znalostní databáze a správa účtu uživatelů a řešitelů SD.**

2.1.2 Uživatelská podpora

L1 podpora poskytuje koncovým uživatelům metodickou a uživatelskou podporu při práci se systémem eSeL. Podpora se zaměřuje na vysvětlení funkcionalit, vysvětlení ovládání systému, orientaci v uživatelském rozhraní a základní práci s legislativními procesy.

Uživatelská podpora bude zaměřena na následující postupy a procesy:

- **Podpora ovládání systému eSeL – přístup a přihlášení:**
 - podpora při přihlášení do systému (ověření identity, role, oprávnění),
 - řešení běžných problémů s přístupem (zamknutý účet, zapomenuté heslo),
 - vysvětlení rozdílů mezi rolemi uživatelů,
 - orientace v dostupných prostředích (PROD, TEST, EDU).
- **Orientace v uživatelském rozhraní:**
 - navigace v portálech eSbírka a eLegislativa,
 - vysvětlení hlavních obrazovek, menu a filtrů,
 - práce s přehledy dokumentů a seznamy návrhů,
 - základní vyhledávání (fulltext, filtry, CzechVOC).
- **Podpora základních procesů legislativy:**
 - vytvoření a správa legislativního aktu, výběr nového návrhu legislativního aktu, výběr typu návrhu (zákon, vyhláška, nařízení), práce s verzemi návrhu, vysvětlení stavů návrhu v legislativním procesu,
 - práce s obsahem a strukturou – práce s textem návrhu a jeho strukturou, orientace v částech, paragrafech a člancích, vysvětlení fragmentů a vazeb na předpisy, základní kontrola formálních náležitostí,
 - proces schvalování a připomínek – vysvětlení připomínkového řízení, práce s připomínkami, přechody mezi stavy návrhu, role jednotlivých účastníků procesu,
- **Práce s požadavky a tikety (uživatelský pohled):**

- jak správně založit požadavek nebo incident,
- povinné informace v tiketetu,
- vysvětlení stavu tiketetu v průběhu řešení,
- princip kaskády tiketů mezi L1, L2 a L3,
- **Omezení podpory L1 – L1 podpora neposkytuje:**
 - výklad legislativního obsahu po věcné stránce,
 - právní stanoviska nebo interpretace právních předpisů,
 - zásahy do aplikační logiky nebo databáze,
 - změny systémové konfigurace,
 - rozhodování o legislativním postupu.

2.1.3 Řízení služeb SD

Služby budou v základním rozsahu poskytovány od zahájení v souladu s rozsahem ověřování služby v období ověřovacího provozu po migraci do 31.3.2026.

Řízení incidentů v úrovni L1:

- příjem incidentů hlášených koncovými uživateli IS eSeL,
- evidence incidentů v nástroji ServiceDesk,
- kategorizace, prioritizace a klasifikace incidentů dle schválené metodiky,
- základní diagnostika a řešení incidentů L1 úrovně,
- eskalace incidentů na L2/L3 dle definovaných eskalačních pravidel,
- sledování průběhu řešení a informování uživatele o stavu.

Řízení bezpečnostních incidentů v rozsahu L1:

- příjem a evidence bezpečnostních událostí identifikovaných provozním nebo bezpečnostním monitoringem nebo uživatelem,
- základní třídění (false positive / incident / bezpečnostní událost),
- eskalace relevantních bezpečnostních incidentů na odpovědné útvary (L2/L3, SOC, bezpečnostní manažer),
- spolupráce při sběru vstupních informací a logů.

Řízení žádostí o službu v úrovni L1:

- příjem a evidence žádostí o službu (např. uživatelská podpora, vysvětlení funkcionality, přístupové požadavky),
- kontrola úplnosti a oprávněnosti žádosti,
- realizace standardních žádostí v kompetenci L1,
- předávání nestandardních požadavků na L2/L3.

Řízení změn – podpora procesu:

- evidence požadavků na změnu vzniklých z incidentů nebo žádostí,
- formální předání změnových požadavků do procesu řízení změn,
- komunikace plánovaných změn směrem ke koncovým uživatelům (po schválení).

Řízení nasazení – podpůrná role L1:

- součinnost při nasazování nových verzí systému,
- podpora uživatelů během pilotního provozu a po nasazení,
- evidence a vyhodnocení incidentů souvisejících s novými verzemi.
- Řízení znalostí (Knowledge Management)

- práce s uživatelskou a provozní znalostní bází,
- návrhy na aktualizaci FAQ, návodů a postupů,
- identifikace opakujících se incidentů a návrh znalostních článků.

Řízení úrovně služeb – L1 dohled:

- sledování plnění SLA/OLA parametrů v rámci L1,
- eskalace při hrozbě nebo porušení SLA,
- spolupráce na vyhodnocování dostupnosti a kvality služby.

Reporting:

- tvorba pravidelných a ad-hoc reportů o:
- počtu a typech tiketů,
- plnění SLA,
- eskalacích,
- vytíženosti ServiceDesku,
- podklady pro provozní a manažerské řízení služby.
- kontrola plnění SLA parametrů a eskalace při porušení garantovaných hodnot poskytované služby,
- tvorba sestav / reportů týkající se realizace procesu poskytování uživatelské a provozní podpory.

2.2 Poskytování Provozních služeb - Podpora infrastruktury

2.2.1 Podpora infrastruktury

- **Řešení jednoduchých problémů a incidentů**

Operátoři L1 přijímají informace z provozního a bezpečnostního monitoringu infrastruktury a dle nastavených procesů předávají k řešení na vyšší úroveň podpory,

- **Základní diagnostika servisních požadavků**

Provádění ověření dostupnosti jednotlivých vrstev IT infrastruktury (sítě, operační systém, aplikace atd.).

- **Komunikace s uživateli a řešiteli**

Průběžná informace o stavu řešení problému nebo incidentů infrastruktury, komunikace s řešiteli v ostatních úrovních podpory.

- **Eskalace na vyšší úroveň**

Pokud problém infrastruktury způsobuje nedostupnost systém eSeL je incident eskalován na specialisty L2 a L3 technologické podpory eSeL.

2.3 Ostatní související služby

Tyto činnosti nejsou zahrnuty ve službě pro období 1. 1. 2026 až 31. 3. 2026. Jsou to tyto činnosti a položky:

- Administrace nástroje SD,
- udržování znalostní databáze,
- náklady na pořízení licence nástroje pro práci operátorů SD a řešitelů eSeL.

Činnosti podpory infrastruktury a IS eSeL v úrovni L1 nad výše uvedený rámec může Poskytovatel poskytovat formou Konzultací, zejména specifickou odbornou činností na explicitní dodatečné vyžádání Objednatelem.

3 ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY PODPORY

Komunikačním kanálem pro hlášení incidentů a požadavků určenými pracovníky Objednatele je Service Desk Poskytovatele (dále jako „Service Desk“). Service Desk je dostupný v režimu 24x7. ServiceDesk je pracoviště Poskytovatele přijímající servisní hlášení od určených osob Objednatele zadáním požadavku v aplikaci, telefonicky nebo e-mailem:

- aplikace: <https://sd-esel.spcss.cz>
- telefon: + 420 225 515 900
- e-mail: esel@spcss.cz

Podpora bude primárně zajišťovaná prostřednictvím pracovníků Poskytovatele nebo jeho dodavatelů na základě smluv uzavřených mezi Poskytovatelem a jeho dodavateli.

4 KVALITATIVNÍ PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

4.1 Měsíční dostupnost Služby

Služba	Dostupnost oblastí Služby
	Poskytování Provozních služeb
Podpora uživatelů IS eSeL	99,50 %
Podpora infrastruktury	99,90 %

Pro účely sledování dostupnosti služby Service Desk jsou definovány dva samostatné funkční celky, jejichž dostupnost je sledována samostatně. Jsou to:

- Podpora uživatelů IS eSeL;
- Podpora infrastruktury.

Dostupnost Služby se vypočítá podle následujícího vzorce:

$$D = 100 * \frac{T - N}{T}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období

T vyjadřuje fond provozní doby Služby v daném období

- N vyjadřuje dobu v daném období, kdy byla Služba nedostupná. Do doby nedostupnosti se nezapočítávají pravidelné odstávky a schválené mimořádné odstávky.

Servisní okna poskytované Služby jsou na vyžádání a pokud budou mít činnosti v servisním okně dopad do dostupnosti, bude Poskytovatel žádat o jejich písemné schválení formou mimořádné odstávky.

4.2 Řešení požadavků

Lhůty pro řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce:

Lhůta pro řešení požadavků	
Popis SLA	7 kalendářních dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 – 24:00
Provozní doba (dny)	7 kalendářních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	0:00 – 24:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Doba reakce – garantovaný čas převzetí požadavku	15 minut
Doba zásahu - garantovaný čas zahájení prací na řešení požadavku (od převzetí požadavku)	1 hodina
Doba opravy - garantovaný čas vyřešení požadavku (od zahájení prací na řešení)	N/A*)

*) Termín vyřešení se odvíjí od výsledku analýzy požadavku

Měl-li by moment nahlášení požadavku vycházet na čas mimo provozní dobu, považuje se za moment nahlášení požadavku bezprostředně následující časový úsek provozní doby.

4.3 Určení dostupnosti Služby

Pro určení dostupnosti Provozních služeb se využívá export požadavků a incidentů z nástroje CA ServiceDesk Poskytovatele (dále jen „SD“).

4.4 Dopady nesplnění dostupnosti Služby a smluvní sankce

Za porušení kvalitativních parametrů, tzn. za nedodržení dostupnosti oblastí Služby je Objednatel oprávněn postupovat vůči Poskytovateli následujícím způsobem:

Pro období podpory provozu stávajícího řešení eSeL od 1.1.2026 do 31.1.2026 a pro období ověřovacího provozu o migraci nebudou sankce uplatňovány.

4.5 Plánované odstávky

V rámci poskytování Služby si Poskytovatel vyhrazuje právo na plánované odstávky celého nebo částí systému. Nedostupnost Služby v době plánovaných odstávek se nezapočítává do celkové měsíční nedostupnosti Služby.

Doba odstávky, která byla předem řádně ohlášena se nezapočítává do nedostupnosti Služby. Za ohlášení se považuje informování Objednatele e-mailem na adresu Oprávněné osoby Objednatele a to minimálně 48 hodin před zahájením odstávky. Ovlivnění chodu Služby ze strany Objednatele se nezapočítává do nedostupnosti Služby.

4.6 Měsíční cena za Službu

Uvedená měsíční cena za Provozní služby odpovídá požadovanému rozsahu příslušného nákladového střediska Poskytovatele stanovená formou počtu řešených požadavků a Incidentu a odpovídá rozsahu cca 4 x FTE, vč. příslušného HW/SW zajištění pro práci operátorů.

Název Služby	Měsíční cena v Kč bez DPH	DPH	Měsíční cena v Kč vč. DPH
Podpora infrastruktury a IS eSeL v úrovni L1	995 000, 00	208 950,00	1 203 950,00