

Příloha č. 1 - Katalog služeb poskytovaných EKIS MV a ISoSS

Česká republika - Ministerstvo vnitra

Obsah

1	Požadavky na služby	4
1.1	Definice pojmů	4
1.1.1	Incident	4
1.1.2	Vada	4
1.1.3	Požadavek (request)	4
1.1.4	Kontaktní místo	4
1.1.5	System	4
1.1.6	Dostupnost	4
1.1.7	Provozní doba (doba provozu)	5
1.1.8	Doba podpory	5
1.1.9	Reakční doba na incident/požadavek	5
1.1.10	Doba odezvy aplikace	6
1.1.11	Doba vyřešení incidentu/požadavku	6
1.1.12	Provozní prostředí	6
1.1.13	Tiket	7
1.1.14	Souhrnný měsíční výkaz	7
1.1.15	MD nebo ČD	7
1.1.16	HelpDesk Objednatele	7
1.1.17	Úroveň podpory L1, L2, L3, L4	8
1.1.18	ServiceDesk	8
1.1.19	Kontaktní místo Poskytovatele	8
1.1.20	WF (Workflow)	8
1.1.21	Pracovní tým	8
1.1.22	Hlášení	8
1.1.23	Provozní řád	9
1.1.24	Provozní deník	9
1.1.25	Dokumentace	9
1.2	Definice služeb a komponent	10
1.2.1	Komponenty služeb	13
1.2.2	Definice služeb	25
1.3	Parametry hodnocení služeb	44
2	Rozdělení zodpovědností	45
2.1	Zodpovědnosti za správu dokumentace	45
2.2	Zodpovědnosti v rámci zajištění služeb	46

3	Produktivní, testovací a vývojové systémy	46
4	Přílohy	47

1 Požadavky na služby

1.1 Definice pojmů

1.1.1 Incident

Událost při využívání služby, která neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje či může způsobit snížení kvality služby Objednatele nebo její nedostupnost (např. výpadek, případně výrazné zpomalení systému na základě poruchy nebo SW chyby na informačních systémech, vzniklá nedostupnost dat, nedostupnost komunikací atp.). Incidentem je i jakýkoliv zjištěný bezpečnostní problém i v případě, že neohrožuje okamžitě dostupnost a kvalitu služby.

1.1.2 Vada

Vada je příčina, která způsobila incident.

1.1.3 Požadavek (request)

Hlášení ze strany uživatele služby s žádostí o zabezpečení podpory při využívání služby předané na HelpDesk Objednatele (optimálně prostřednictvím ServiceDesk Objednatele), které nemá příčinu v chybovém stavu služby, tj. není incidentem (např. žádost o práce, materiál nebo informace poskytované Poskytovatelem ke službě). Požadavek uživatele je kategorizován a řešen zaměstnanci MV (manažery nastavení EKIS MV a Informačního systému o státní službě, dále jen „ISoSS“) v úrovních L1 a L2 a případně je předán k řešení na Poskytovatele.

1.1.4 Kontaktní místo

Pracoviště Objednatele zajišťující příjem tiketů uživatelů. Je definované zejména SW aplikací (ServiceDesk Objednatele a aplikace HelpDesk) a telefonním číslem, příp. e-mailovou adresou, která však slouží pouze jako záložní komunikační kanál v případě nefunkčnosti SW aplikace (v jiných případech není garantována doba odezvy ani řešení od okamžiku odeslání e-mailu).

1.1.5 Systém

Systém je soubor aplikací a komponent, které ovlivňují sebe navzájem i chování celku. Každý z jednotlivých prvků je nějakým způsobem závislý alespoň na jednom dalším prvku. Mohou se slučovat do podsystémů. V rámci katalogu služeb je systém vztažen vždy ke službě, jejíž je součástí (např. EKIS ERP, EKIS HR, ISoSS atd.). Základní dva systémy dle této Smlouvy jsou EKIS MV a ISoSS

1.1.6 Dostupnost

Skutečnost, že Systém případně Subsystem (nebo její definovaná část/modul) je přístupný v požadované kvalitě ve sjednanou dobu a požadovaným způsobem.

Aplikace systému SAP (nebo její definovaná část/modul) je označena jako nedostupná v případě nedostupnosti aplikace jako celku nebo podstatné dílčí části této aplikace.

Informace o plánovaných aktivitách s dopadem na koncové uživatele budou předkládány k akceptaci odpovědné osobě Objednatele (servisní manažeři, manažeři nastavení).

Za nedostupný se Systém považuje od okamžiku nahlášení Objednatelem nebo zjištění Poskytovatelem do okamžiku obnovení plné dostupnosti. Dostupnost je vztažena ke kvartálu roku. Pro výpočet doby nedostupnosti jsou časy zaokrouhleny na celé minuty. Do doby nedostupnosti se započítávají všechny doby incidentů kategorie A a neplánovaných odstávek. Pokud byl incident způsoben prokazatelně třetí stranou, do doby nedostupnosti se nezapočítává. Do doby nedostupnosti se také nezapočítává doba plánovaných odstávek.

1.1.7 Provozní doba (doba provozu)

Časový úsek, ve kterém je zajištěn provoz Systému a služba je v definovaném rozsahu a kvalitě dostupná uživatelům. Doba provozu zahrnuje dobu podpory, příp. dobu, ve které služba není podporována. K době provozu se vztahují termíny:

- Režim služby / komponenty – označuje dny v týdnu a hodiny ve dni, kdy je služba/komponenta služby poskytována. Např. 7x24 znamená pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně; 5x9 znamená pracovní dny od 7:00 do 16:00, tzn. 9 hodin denně.
- Provozní doba (PD) – doba, kdy je Poskytovatel povinen garantovat dostupnost služby. Tato doba se zahrnuje do výpočtu ukazatelů dostupnosti (QD) a reakce (QR) na incidenty.
- Mimo provozní doba (MPD) – doba mimo PD, po kterou je požadováno zajištění provozu Systému, ale s nižšími požadavky na rychlost odstranění vady.
- Servisní okno údržby – doba plánované odstávky, kdy je Poskytovatel oprávněn provádět plánované servisní zásahy na Systému. Systém může být v této době pro uživatele nedostupný. Servisní okna budou pevně definovaná ve fázi převzetí správy a vždy na konci kalendářního roku na rok následující. Nad rámec naplánovaných servisních oken bude možné realizovat servisní zásahy pouze ve výjimečných případech po schválení Objednatelem.
- Doba provozu komponenty – doba, kdy jsou poskytovány činnosti, které jsou náplní dané komponenty služby.

1.1.8 Doba podpory

Časový úsek, ve kterém je Poskytovatelem poskytována podpora Objednateli na úrovni služeb a komponent definovaných Katalogem služeb a odpovědností uvedených v kap. 2.

1.1.9 Reakční doba na incident/požadavek

Maximální doba, která uplyne od okamžiku předání incidentu/požadavku manažerem nastavení EKIS MV nebo ISoSS na Poskytovatele v ServiceDesku Objednatele a okamžikem zahájení jeho řešení.

Sjednaná hodnota parametru QR – Reakční doba na incident/požadavek je definována v Příloze 3 – Parametry úrovně poskytovaných služeb.

Příklad:

Reakční doba jeden kalendářní den znamená dobu odezvy Poskytovatele do 24 hodin včetně mimopracovních hodin (včetně dnů pracovního volna a dnů pracovního klidu) od okamžiku předání incidentu/požadavku na Poskytovatele v ServiceDesku Objednatele.

Reakční doba jedna hodina znamená dobu odezvy Poskytovatele do 60 minut včetně mimopracovních hodin (včetně dnů pracovního volna a dnů pracovního klidu) od okamžiku předání incidentu/požadavku na Poskytovatele v ServiceDesku Objednatele.

1.1.10 Doba odezvy aplikace

Maximální doba, která uplyne od okamžiku zadání definované operace uživatelem do systému do okamžiku získání požadovaného výsledku.

Do doby odezvy aplikace není započtena doba, která je prokazatelně způsobena zpožděním komunikační infrastruktury, případně zpožděním odezvy způsobené koncovou stanicí.

1.1.11 Doba vyřešení incidentu/požadavku

Maximální doba, která uplyne od okamžiku předání incidentu/požadavku na Poskytovatele v ServiceDesku Objednatele do okamžiku, kdy je obnoven standardní provoz systému (aplikace, modulu), incident je uzavřen a je provedeno oznámení ukončení řešení Poskytovatelem Objednateli.

V případě, že uzavřený incident neodstranil vadu, která jej vyvolala, je incident znovu otevřen k dalšímu řešení. V takovém případě se započítává předchozí doba řešení do celkové doby vyřešení uvedeného incidentu.

Doba řešení nemusí být dodržena v případě:

- že se jedná o známé chyby a nedodělky, které byly známy při předání rozvojového projektu a dosud nebyly vyřešeny,
- chyby, které mají příčinu v chybné činnosti uživatele (např. spouštění výpočtů v nesprávných termínech), pokud tato příčina není způsobena chybou v aplikaci,
- že Poskytovateli nebyla ze strany Objednatele poskytnuta součinnost nezbytná k řešení incidentu,
- že Poskyvatel dočasným řešením minimalizoval dopad incidentu – převedl jej na jinou kategorii. Incident se však v takovém případě nepovažuje za vyřešený, pouze se mění spolu se změnou kategorie doba na jeho vyřešení.

1.1.12 Provozní prostředí

Prostředí Objednatele je určeno pro běh systémů. Detailní popis a význam jednotlivých prostředí je uveden v dokumentu „Popis architektury a infrastruktury EKIS MV a ISoSS“.

Název prostředí	Popis
Produkční prostředí	<p>Produkční prostředí je určeno pro nasazení aktivních systémů v rutinním, denním provozu.</p> <p>Programové úpravy systémů produkčního prostředí a změny nastavení (produkčního a testovacího) probíhají primárně formou transportních požadavků, pokud není ve výjimečných, Objednatelem odsouhlasených situacích stanoveno jinak.</p>

Název prostředí	Popis
Testovací prostředí	<p>Testovací prostředí je určeno pro nasazení systémů za účelem jejich (finálního, před-produkčního) průběžného a akceptačního testování.</p> <p>U některých systémů může probíhat na testovacím prostředí školení uživatelů.</p> <p>Testovací prostředí je tak nezbytně svojí architekturou obdobné primárnímu produkčnímu prostředí. Standardně svými kapacitními a technickými parametry nedosahuje parametrů produkčních prostředí. Systém ISoSS obsahuje testovací prostředí navíc – samostatné prostředí pro testování třetích stran.</p>
Vývojové prostředí	<p>Vývojové prostředí je specifické prostředí poskytující služby nasazení informačních systémů a vývojových nástrojů za účelem provádění softwarového nastavení a vývoje v prostředí věrně simulujícím produkční prostředí.</p> <p>Některé systémy využívají vývojové prostředí i jako testovací.</p>

1.1.13 Tiket

Záznam o incidentu nebo požadavku evidovaný v ServiceDesku Objednatele, založený oprávněnou osobou Objednatele (uživatel, manažerem nastavení EKIS MV nebo ISoSS) nebo založený na základě automatického hlášení incidentu dohledovým systémem Objednatele nebo Poskytovatele (v případě, že takový systém existuje).

1.1.14 Souhrnný měsíční výkaz

Výkaz sestavený Poskytovatelem. Výkaz je předložen Objednateli k odsouhlasení a podepsán oběma smluvními stranami. Podepsaný souhrnný výkaz slouží i jako souhlas k uplatnění případné slevy za služby. Výkaz je předkládán jako příloha k faktuře. Konkrétní termíny, obsah výkazu a proces schvalování jsou uvedeny ve smlouvě.

1.1.15 MD nebo ČD

Jedná se o jednotku kapacity, která definuje vynaloženou práci jednoho pracovníka za jeden pracovní den, v rozsahu 8 hodin. Pokud není stanoveno jinak, je požadováno vykazování prováděných činností po 30 v minutách. Poskytování kapacit bude realizována v prostorách Objednatele nebo v odůvodněných případech vzdáleně pomocí schválených VPN přístupů.

1.1.16 HelpDesk Objednatele

Pracoviště Objednatele nebo služba poskytující pomoc uživatelům dané instituce. Je to kontaktní místo, na něž se uživatel obrací s žádostí o pomoc s vyřešením svého požadavku, ohlašuje chybu či vznáší požadavek na změnu.

1.1.17 Úroveň podpory L1, L2, L3, L4

První úroveň podpory (L1) = pracoviště HelpDesk Objednatele zabezpečuje příjem, resp. vstupní zpracování všech incidentů a požadavků, jejich prvotní kontrolu a předání řešitelům (tj. pracovníků Objednatele nebo Objednatelem zmocněných osob). Předání části požadavků je automaticky přeměrována na úroveň L2 aplikací ServiceDesku Objednatele.

Druhá úroveň podpory (L2) = označuje první vrstvu řešitelů Objednatele (manažerů nastavení EKIS MV a ISoSS) přijatého požadavku, incidentu.

Třetí úroveň podpory (L3) = označuje vrstvu řešitelů Poskytovatele (konzultantů EKIS MV a ISoSS), kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko-technické analýzy složitých problémů a jejich řešení.

Čtvrtá úroveň podpory (L4) = v případě, že konzultant Poskytovatele není schopen incident SAP prostředí vyřešit, zabezpečí eskalaci incidentu ve spolupráci s pracovníky Objednatele na podporu výrobce (SAP OSS ve Walldorfu). Objednatel poskytuje potřebnou součinnost – povolí přístup specialistů výrobce k prostředí v němž se incident řeší. Zodpovědnost za vyřešení incidentu v úrovni L4 je na straně Poskytovatele.

Všechny záznamy v Ticketu procházející úrovněmi L1 až L4 budou vedeny v systému ServiceDesk Objednatele. Řešitelé mohou být jak na straně Poskytovatele, tak na straně dodavatelů souvisejících IT komponent příp. řešitelských týmů Objednatele.

1.1.18 ServiceDesk

Aplikace zpravidla využívána pro potřeby HelpDesku pro evidenci, správu a řízení požadavků a incidentů. Pokud není uvedeno jinak, vztahují se všechna vyjádření k aplikaci Objednatele. Objednatel využívá v současnosti nástroj Solution Manager. V rámci ServiceDesku jsou řešeny rovněž požadavky a procesy k řízení realizace změn. Na základě informací v ServiceDesku Objednatele se provádí vyhodnocení plnění SLA. Poskytovatel je povinen přebírat, vyhodnocovat a zpracovávat na něho směřované požadavky a incidenty v ServiceDesku Objednatele. V případě, že takové propojení vznikne je umožněno, aby Poskytovatel přebíral na něho směřované požadavky a incidenty pomocí propojení ServiceDesku Objednatele a ServiceDesku Poskytovatele. ServiceDesk Objednatele slouží pro potřebu předávání vybraných a schválených požadavků a incidentů na Poskytovatele.

1.1.19 Kontaktní místo Poskytovatele

Pracoviště Poskytovatele zajišťující kontakt pro manažera nastavení EKIS MV a ISoSS. Je definované zejména telefonním číslem, příp. emailovou adresou. Kontaktní místo Poskytovatele však slouží pouze jako záložní komunikační kanál v případě nefunkčnosti ServiceDesku Objednatele nebo jako první eskalační úroveň.

1.1.20 WF (Workflow)

Workflow označuje pracovní postup, který je definován jednotlivými aktivitami a stavy.

1.1.21 Pracovní tým

Jednací platforma tvořená pracovníky Objednatele a Poskytovatele (např. realizační tým, projektový tým).

1.1.22 Hlášení

Informace ke službě vznesená prostřednictvím dohodnutého komunikačního kanálu na ServiceDesk Objednatele s popisem vady, incidentu nebo požadavkem na rozvoj (změnu atd.). Za hlášení se považuje rovněž výstup dohledového systému, pokud bude v budoucnu zaveden. Hlášení je úrovní podpory L1 kategorizováno jako incident nebo požadavek a následně jako incident nebo požadavek řešeno řešiteli Objednatele (L1, L2) nebo Poskytovatele (L3 a L4).

1.1.23 Provozní řád

Provozní řád je základní dokument popisující podmínky provozu EKIS MV a ISoSS. Jedná se o závazný dokument, podle kterého MV ČR zabezpečuje provoz EKIS MV a ISoSS a který specifikuje a konkretizuje práva a povinnosti MV ČR jakožto Objednatele a dále práva a povinnosti Poskytovatele podpory systémů. Podrobný popis činností v rámci jednotlivých částí systémů EKIS a ISoSS je specifikován v Provozních příručkách.

1.1.24 Provozní deník

Do provozního deníku se zaznamenávají každodenní provozní záznamy o úkonech provedených v souvislosti se systémem nebo aplikací nebo jejich částí, údaje o činnosti obsluhy, včetně událostí, které mohou mít vliv na provozování. Do provozního deníku se zaznamenávají rovněž záznamy osob provádějících kontrolu provozu. V provozu, kde není nutná denní obsluha, se záznamy provádí při každé kontrole nebo provozním zásahu. Dokument je průběžně (pro Objednatele na dostupném místě) veden Poskytovatelem pro činnosti prováděné Poskytovatelem a měsíční přírůstek provozního deníku bude součástí měsíčního reportu.

1.1.25 Dokumentace

Dokumentace nastavení EKIS a ISoSS popisuje z technického hlediska platný stav informačního systému a jeho částí (hardware, software, bezpečnost, organizace...), včetně odpovědnosti za její aktualizaci.

Dokumentace nastavení je rozdělena na tři úrovně dokumentace k vývoji:

- **Úroveň dokumentace 1 (vývojová dokumentace)** je primárně určena pro potřebu vývoje a údržby – dokumentace vytvořena tvůrcem nové části nebo změněné části (většinou konzultantem Poskytovatele) - např. u aplikačního SW – přímo v programu, v souboru. Většina zákaznických změn provedených do EKIS a ISoSS je zdokumentována na úrovni komentářů ke zdrojovému kódu.
- **Úroveň dokumentace 2 (dokumentace k testování a akceptaci)** je primárně určena pro potřebu testování a provozu – dokumentace je vytvořena tvůrcem nové části nebo změněné části – využívána pro testování produktu při předávání MV (co je na vstupu a výstupu, jak část např. program pracuje).
- **Úroveň dokumentace 3 (dokumentace integrační)** je primárně určena pro potřebu evidence částí systému, podchycení významných vazeb mezi systémy a pro potřeby znalosti aktuálně platného i plánovaného stavu – dokumentace je tvořena manažerem nastavení, administrátorem, přebírajícím a ověřujícím část systému.

Další kategorizace vedené dokumentace:

- **Administrátorská dokumentace** je dokumentace, která popisuje způsob správy implementované funkcionality a podchycuje vazby a dopady na související funkčnosti. Dokumentace pokrývá zejména technické částí implementovaných komponent a způsob jejich správy
- **Uživatelská dokumentace** je dokumentace, která popisuje způsob práce z pohledu koncového uživatele

- **Provozní dokumentace** je dokumentace nastavení, která obsahuje informace k možnostem nastavení implementované funkčnosti pro manažery nastavení. Provozní dokumentace se skládá z Provozní příručky (jsou součástí provozního řádu), Příručky manažera nastavení a Provozního deníku.

Rozdělení zodpovědnosti za správu a vedení dokumentace v rámci EKIS MV a ISoSS uvádí Tabulka 3 - Rozdělení zodpovědností za správu a aktualizaci dokumentace. Pro oba systémy EKIS MV a ISoSS se vede vždy samostatná dokumentace.

V případě rozsáhlého vývoje budou součástí aktualizace dokumentace i modely s využitím notace UML2 (verze 2.4.1 či novější).

1.2 Definice služeb a komponent

Katalog služeb specifikuje služby Objednatele a činnosti (tzv. komponenty služeb), které vykonává Poskytovatel v rámci jednotlivých služeb.

Katalog služeb obsahuje základní výčet parametrů a činnosti jednotlivých služeb. Předpokládá se, že katalog služeb může být v době platnosti rámcové smlouvy modifikován, a to na základě změnového řízení vyplývajícího z požadavku Objednatele.

Tabulka níže popisuje strukturu rozdělení služeb a komponent služeb. Kde služby pokrývají zajištění provozu, rozvoje atp. pro ucelenou systémovou oblast. Komponenty popisují oblast aktivit, které bude Poskytovatel v rámci služeb realizovat.

Tabulka 1 - Přehled služeb a komponent pro EKIS MV

Služby		Informace k SLA			Komponenty služeb			
Služba	Díličí služba	Provozní doba	Sledované SLA parametry	Servisní manažer	KS_01	KS_02	KS_03	KS_04
S1 Infrastruktura	Sítě serverovny	5x9	QR, QA, QT	Vedoucí 4. oddělení	Paušál	Paušál	Skutečnost	Skutečnost
	Servery							
	Zálohování a archiv							
	Disková pole a související infrastruktura							
S2 Integrátor	Řízení požadavků	5x9	QR, QA, QT	Vedoucí 1. oddělení	Paušál	-	Skutečnost	Skutečnost
	Služby architekta							
	Bezpečnost							
	Dokumentace							
S4 SAP EKIS	EKIS BC	5x9	QD, QR, QA, QT	Vedoucí 4. oddělení	Paušál	Paušál	Skutečnost	Skutečnost
	EKIS ERP (BCS, FI, CO, AM, DM, MM, REM, SSD, PM, OV, CK, CČ)			Vedoucí 2. oddělení				
	EKIS HR (OM, PA, PD, PY, TM, RC, CM)			Vedoucí 3. oddělení				
	EKIS MIS (BW, BOBJ)			Vedoucí 2. a 3. oddělení				
	EKIS Portál			Vedoucí 1. Oddělení				
	EKIS SM (CRM-PM, CRM-IM, BC, CRM-ChM, SL, EWA)			Vedoucí 1. Oddělení				
S5 Ostatní aplikace	EKIS WEB (IBM Domino)	7x24	QD, QR, QA, QT	Vedoucí 3. oddělení	Paušál	Paušál	Skutečnost	Skutečnost
	EKIS Operativní evidence	5x9	QD, QR, QA, QT	Vedoucí 2. oddělení				
	EKIS AFARIA	5x9	QD, QR, QA, QT	Vedoucí 1. oddělení				

Tabulka 2 - Přehled služeb a komponent pro ISoSS

Služby		Informace k SLA			Komponenty služeb			
Služba	Díličí služba	Provozní doba	Sledované SLA parametry	Servisní manažer	KS_01	KS_02	KS_03	KS_04
S1 Infrastruktura	Sítě serverovny	5x9	QR, QA, QT	Vedoucí 4. oddělení	Paušál	Paušál	Skutečnost	Skutečnost
	Servery							
	Zálohování a archiv							
	Disková pole a související infrastruktura							
S2 Integrátor	Řízení požadavků	5x9	QR, QA, QT	Vedoucí 1. oddělení	Paušál	-	Skutečnost	Skutečnost
	Služby architekta							
	Bezpečnost							
	Dokumentace							
S3 ISoSS	BC	5x9	QD, QR, QA, QT	Vedoucí 4. oddělení	Paušál	Paušál	Skutečnost	Skutečnost
	RSZ, EUZ, PPUZ, EOSM, OSYS			Vedoucí 3. oddělení				
	PI			Vedoucí 3. oddělení				
	Portál			Vedoucí 3. Oddělení				
	MIS (BW)			Vedoucí 3. Oddělení				

1.2.1 Komponenty služeb

1.2.1.1 Komponenta služby KS01_Podpora provozu

Označení	Název komponenty
KS01	Podpora provozu
Seznam činností	
Příjem incidentů, požadavků	Aktivita pokrývá příjem, vyhodnocení a řízení požadavků a incidentů Poskytovatelem ze ServiceDesku Objednatele na úrovni L3 a L4. Kontrolována bude: relevantnost tiketu vůči kritičnosti, oprávněnost požadavku.
Řešení Incidentů	<p>Aktivita se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění vady. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s analýzou incidentu, návrhem řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny technologické části (GUI, aplikační logika, data) dané logické části Systému. Opravy chyb se vztahují i na SW třetích stran, který je nedílnou součástí této části Systému (jedná se pouze o komponenty převzaté nebo poskytnuté v rámci plnění).</p> <p>V případě, že dojde k poruše podporovaného zařízení, je Poskytovatel povinen zajistit opravu a případně zajistit náhradní řešení k zajištění požadované dostupnosti Systému.</p>
Optimalizace chodu	Aktivita zahrnuje dílčí činnosti související s úpravami systému (změna programového kódu, indexace, změny datového modelu, změny konfigurací apod.) s cílem udržet požadované výkonnostní parametry dané Systému. Optimalizace chodu se vztahuje na všechny technologické části Systému.
Kontrola logů	Aktivita zajišťuje všechny dílčí činnosti spojené s proaktivní kontrolou chodu jednotlivých částí s cílem včas odhalit potenciální problémy související s provozem Systému. O provedení kontroly logů bude vždy proveden záznam do provozního deníku tak, aby bylo možné vyhodnotit kvalitu poskytované služby. Součástí záznamu v ServiceDesku bude i informace o potencionálních problémech, které byly v rámci logů identifikovány. Zálohování logů bude prováděno v rámci činnosti zálohování datové základny Systému.

Profylaxe Systému	<p>Činnosti související s kontrolou stavu Systému, které vedou k průběžné identifikaci potenciálních problémů, včetně návrhu a realizaci drobných činností k jejich předcházení. Jedná se například o optimalizaci databázové části Systému. O provedení profylaxe Systému bude vždy proveden záznam v provozním deníku tak, aby bylo možné vyhodnotit kvalitu poskytované služby.</p> <p>Objednatel požaduje v rámci měsíčních reportů informace o blížícím se konci zajištěné podpory jednotlivých zařízení nebo SW komponent. Objednatel požaduje pravidelný dohled a upozornění o blížícím se konci podpory. Skutečnost, že některé zařízení již nebude výrobcem podporováno (není zaplácena podpora, nebo výrobce již podporu neposkytuje) bude vždy doplněna návrhem zajištění pokračování nebo náhrady zařízení.</p>
Monitoring výkonu Systému	Sledování a vyhodnocování výkonnostních parametrů Systému s cílem predikovat budoucí potřeby a chování Systému.
Automatizovaný dohled	„Automatizovaný dohled“ bude provádět měření a vyhodnocovat stav systémů a aplikací služby v rámci Systému. Výstupy budou součástí měsíčního výkazu a budou sloužit pro vyhodnocení a následné stanovení kvality dané služby.
Správa prostředí	<p>Aktivita zahrnuje dílčí činnosti související se správou prostředí Systému, a to především operačních systémů, databázového prostředí, aplikačního prostředí, rozhraní Systému na externí systémy. Poskytovatel vykonává prostřednictvím vlastních pracovníků. Činnosti této aktivity jsou z části prováděny Poskytovatelem, z části Objednatelem a část činností vykonávají obě strany. Poskytovatel pak tuto činnost vykonává na všech požadovaných prostředích Objednatele, kde Poskytovatel rovněž provádí kontrolu a implementaci opravných balíčků všech provozovaných vrstev.</p> <p>Součástí aktivity je aktualizace dat testovacího prostředí.</p> <p>Součástí komponenty je aktualizace provozní dokumentace.</p>
Certifikace a recertifikace Kompetenčního střediska	Certifikace a recertifikace Kompetenčního střediska zahrnuje veškeré aktivity, které je Poskytovatelem třeba zajistit, aby byly dodrženy podmínky existence Kompetenčního střediska MV pro systémy EKIS a ISoSS dle podmínek stanovených společnostmi SAP
Činnosti dvou servisních manažerů	Aktivita zahrnuje řízení a koordinaci činností Poskytovatele, komunikaci s Objednatelem a další činnosti stanovené Smlouvou servisními manažery Poskytovatele (1 pro EKIS MV a 1 pro ISoSS) včetně jejich vzájemné zastupitelnosti.
Podmínky provádění činností	

Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v takovém rozsahu, aby byla zachována požadovaná dostupnost Systému a všech jeho logických částí. V případě, že provádění činností vyžaduje odstávku, je Poskytovatel oprávněn provádět dané činnosti pouze v předem stanoveném servisním okně nebo v rámci plánované odstávky podle dohody Poskytovatele s Objednatelem. Objednatel se na pravidelnosti plánování servisního okna, plánovaných odstávek včetně seznamu všech pravidelných úkonů dohodne s Poskytovatelem do 5 dnů po podpisu Smlouvy...

Objednatel požaduje vedení podrobné provozní dokumentace o rozsahu pravidelných i nepravidelných prací s uvedením jména nebo kódu pracovníka, který činnosti prováděl. Provozní dokumentace bude vedena na centrálním úložišti Objednatele v dostatečném rozsahu pro potřeby vyhodnocení kvality služby a dokumentace systému.

Poskytovatel je povinen zaznamenat každou realizovanou změnu v Systému včetně podrobné informace do ServiceDesku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.

Objednatel požaduje provádění aktualizací dat testovacího prostředí. Objednatel se na pravidelnosti aktualizací, procesu výběru a případném procesu anonymizace testovacích dat dohodne s Poskytovatelem do 5 dnů po podpisu Smlouvy.

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat (vše níže uvedené je zohledněno v cenové sazbě konzultanta):

- a) náklady na technické a materiální vybavení nezbytné pro zajištění požadovaných činností vyjma nástrojů, které jsou ve vlastnictví Objednatele a veškeré licenční poplatky spojené se zajištěním činností vyjma licencí v majetku Objednatele,
- b) náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
- c) veškeré náklady související se zajištěním definovaných činností.

Rozsah činností

Objednatel požaduje následující rozsah činností:

Příjem incidentů požadavků	Činnosti budou realizovány bez časového, věcného a množství omezení.
Řešení Incidentů	Řešení Incidentů je dáno aktuální potřebou Systému. Činnosti budou realizovány bez časového, věcného a množství omezení.
Optimalizace chodu	Úpravy systému jsou dány aktuální potřebou Systému a budou realizovány bez časového, věcného a množství omezení.
Kontrola logů	Kontrola logů v aplikaci v minimálním rozsahu 4x za den jako prevence proti výpadkům.
Profylaxe Systému	Profylaxe Systému bude realizována bez časového, věcného a množství omezení.
Monitoring	Objednatel požaduje zajistit monitorování výkonu Systému v takovém

stavu Systému	rozsahu, který umožní identifikovat provozní problémy Systému nejpozději do 30 minut od jejich výskytu.
Automatizovaný dohled	Dohled systému bude realizován bez časového, věcného a množstvího omezení. Informace o neplánovaných výpadcích zařízení ve správě Poskytovatele budou součástí měsíčního reportu. Informace zpracuje Poskyvatel s využitím monitorovacích nástrojů.
Správa prostředí	Správa prostředí bude realizována bez časového, věcného a množstvího omezení. Aktualizace dat testovacích prostředí na vyžádání, minimálně však 4x ročně.
„Podpora provozu“ bude Poskytovatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Poskyvatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.	
Provozní doba poskytování komponenty	
Komponenta “Podpora provozu” bude poskytována v provozní době 5x9 včetně dnů pracovního volna a dnů pracovního klidu.	

1.2.1.2 Komponenta služby KS02_Záloha a obnova

Označení	Název komponenty
KS02	Záloha a obnova
Seznam činností	
Aktualizace zálohovacího plánu	<p>Jedná se o provádění aktualizací zálohovacího plánu pro všechny části služby dle podkladů Objednatele. Příprava a aktualizace zálohovacího plánu spočívá v zajištění těchto činností:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifikace datových aktiv (data i SW) - Objednatel, • stanovení maximální doby ztráty dat – Objednatel, • definice zálohovacích postupů – společně Objednatel s Poskytovatelem. <p>Součástí komponenty je rovněž součinnost Poskytovatele na zpracování další dokumentace související se zálohováním a obnovou spravovaného Systému.</p>
Zálohování Systému	Aktivita pokrývá realizaci všech činností nutných k zajištění zálohování všech komponent provozovaného systému.
Test obnovy	<p>V součinnosti s Objednatelem zajistí Poskytovatel test obnovy systému spočívající v obnově požadované části nebo celého Systému (aplikační server, databázový server, data, rozhraní, aplikační logika) na vyžádání objednatel maximálně 1x ročně. Test obnovy spočívá v zajištění těchto činností:</p> <ul style="list-style-type: none"> • obnova dat ze záloh, • ověření validity dat, • ověření funkčnosti integrací, • ověření funkčnosti spravovaného Systému (interní logika, GUI a ostatní komponenty). <p>Pozn.: Obnova provozních dat pro účely školení a vývoje je součástí KS01_Podpora provozu (aktivita: správa prostředí)</p>
Obnova systému	Aktivita realizována výhradně v případě významné havárie a na základě požadavku Objednatele. Obnoveny mohou být jednotlivé části systému, případně celý systém.
Kontrola záloh	<p>Jedná se o činnosti související s kontrolou záloh. Kontrola záloh spočívá v provedení:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kontroly úplnosti záloh, • kontroly logů agenta zálohovacího SW, • kontroly velikosti zálohovaných dat, • vedení zápisu.

Podmínky provádění činností

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel vykonával denní kontroly zálohovacích rutin. Jedná se zejména o kontrolu vlastního provedení zálohy, kontrolu integrity a úplnosti záloh, kontrolu logů zálohovacího SW, velikostí záloh a kontroly dodržování předepsaných postupů.

Objednatel požaduje denní zaznamenání podrobného reportu do provozního deníku s uvedením data a času a jménem / kódem pracovníka, který kontrolu provedl.

Test obnovy bude proveden Poskytovatelem do testovacího prostředí na HW platformě (případně do jiné dohodnuté). V době Testu obnovy budou zablokována veškerá přístupová práva do testovací instance tak, aby nemohlo dojít ke zneužití dat ani pouhým zobrazením nepovolané osobě. Po otestování funkcionalit obnoveného systému budou všechna data z testovací instance prokazatelně vymazána na základě požadavku Objednatele.

Všechny kroky Testu obnovy budou podrobně zapisovány Poskytovatelem (kdo, co a jak prováděl) s uvedením data a času. Souběžně bude provedena kontrola popisu postupů v dokumentaci, zda rozsahem a úplností vyhovují. Všechny tyto informace budou přehledně, čitelně a srozumitelně uvedeny v protokolu a kompletnost protokolu bude podmínkou jeho převzetí Objednatelem.

Test obnovy se provádí maximálně 1x ročně na vyžádání Objednatelem, maximální doba na předložení finální verze podrobného protokolu Objednateli je 14 dní od data fyzického provedení. Pokud se stane, že v daném termínu nebude kompletní Test Obnovy úspěšně proveden, bude Poskytovatelem navržen nejbližší náhradní termín, ve kterém se proces bude opakovat. Celý proces se bude opakovat tak dlouho, dokud nebude úspěšně proveden kompletní a funkční Test obnovy.

Speciální oblastí, která bude podléhat zvýšené pozornosti při přípravě zálohovacího plánu a následně kontrole záloh je datová oblast pro logy.

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat (vše níže uvedené je zohledněno v cenové sazbě konzultanta):

- náklady na technické a materiální vybavení nezbytné pro zajištění požadovaných činností vyjma nástrojů, které jsou ve vlastnictví Objednatele a veškeré licenční poplatky spojené se zajištěním činností vyjma licencí v majetku Objednatele,
- personální náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
- dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Poskytovatele do místa požadované činnosti.

Rozsah činností

Objednatel požaduje následující rozsah činností:

Příprava a aktualizace zálohovacího plánu

Pro zajištění požadovaných činností požaduje opakovanou roční aktualizaci zálohovacího plánu.

Zálohování systému

Objednatel požaduje provádění činnosti bez časového a množství omezení.

Test obnovy	Objednatel požaduje realizovat test obnovy v rozsahu maximálně 1x za kalendářní rok pro každou část Systému.
Obnova systému	Objednatel požaduje provádění činnosti bez časového a množstvího omezení.
Kontrola záloh	Objednatel požaduje provádět činnosti kontroly záloh v rozsahu 1x denně.
<p>Komponenta služby bude Poskytovatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Poskytovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude omezen pouze požadovaným rozsahem činností.</p>	
<p>Provozní doba poskytování komponenty</p>	
<p>Komponenta bude poskytována v rozsahu provozní doby vyjma havárií, které by měly dopad na provoz v MPD. V takovém případě bude obnova realizována tak, aby nedošlo k porušení požadovaných SLA parametrů souvisejících služeb.</p>	

1.2.1.3 Komponenta služby KS03_Technická a metodická podpora

Označení	Název komponenty
KS03	Technická a metodická podpora
Seznam činností	
Provozní konzultace	„Provozní konzultace“ zahrnuje činnosti související s poradenstvím provozních činností příslušné logické části systému. Jedná se zejména o konzultace v oblasti správy uživatelů, nastavení práv, logování, auditing, zálohování, obnova apod.
Organizační konzultace	„Organizační konzultace“ zahrnuje činnosti související s organizační stránkou zajištění dodávky služby a provozu systému. Jedná se zejména, nikoliv však výlučně, účast Poskytovatele na pracovních jednáních, seminářích, prezentacích, zpracování výkazů, poskytnutí součinnosti pro certifikaci atd.
Analytická konzultace	„Analytická konzultace“ zahrnuje činnosti související s rozvojem funkcionality příslušné logické části systému. Jedná se např. o činnosti zpracování návrhu, oponenturu záměrů, poradenství v oblasti fungování dané logické části, konzultace k nabídkám atd. Součástí je provádění kontrol souladu nastavení zabezpečení systému s legislativními normami v této oblasti a zpracování návrhu pro řešení nedostatků v rámci podpory oblasti 1.2.2.2.3 Dílčí služba S23_Bezpečnost.
Metodická konzultace	„Metodická konzultace“ zahrnuje činnosti související s metodickou stránkou fungování příslušné logické části systému. Jedná se tedy o IT konzultace v oblasti metodiky monitorování a konzultace k práci se systémem ve vztahu k problematice metodiky a legislativy.
Podmínky provádění činností	
<p>V rámci technické a metodické podpory zajistí Poskytovatel pro pověřené pracovníky Objednatele (manažeři nastavení, administrátoři systému, metodici, školitelé) konzultace související s provozem a rozvojem příslušné logické části Systému na L2 a L3 úrovni. Komunikace bude probíhat prioritně ve stanovených týmech (pracovních skupinách, projektových týmech).</p> <p>Objednatel zaznamená průběžně všechny požadavky na konzultace do ServiceDesku tak, aby bylo možné vyhodnotit jednotlivé parametry hodnocení služeb. Objednatel a Poskytovatel je povinen průběžně aktualizovat (a to i v případě konzultace po telefonu) příslušnou informaci do ServiceDesku.</p>	
Obsah plnění	

Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat (vše níže uvedené je zohledněno v cenové sazbě konzultanta):

- a) náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním konzultací včetně licenčních nákladů na autorská díla, pokud jsou tyto díla nezbytná pro poskytování dané konzultace vyjma licencí v majetku Objednatele.
- b) personální náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat přípravu a realizaci požadovaných činností,
- c) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Poskytovatele do místa konzultace.

Rozsah činností

Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli technickou a metodickou podporu v rozsahu stanoveném Dílčí smlouvou v rámci komponenty a to jako součást paušální měsíční platby.

Objednatel je oprávněn převést nespotřebované člověkodny Technické a metodické podpory, a to v maximální výši 30 % člověkodnů z každého kalendářního roku.

Takto převedené člověkodny musí být vyčerpány nejpozději do konce následujícího kalendářního roku, poté nárok na převod zaniká. Nárok na převedení člověkodnů zaniká též k 31. 3. 2022.

Další podmínky pro čerpání člověkodnů budou stanoveny v Dílčích smlouvách.

Další činnosti nad rámec výše uvedených budou poskytovány na základě objednávky, budou vykazovány a hrazeny na základě skutečně realizovaných a akceptovaných činností jako součást měsíčního reportu plnění služeb.

Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta "Technická a metodická podpora" bude poskytována zpravidla v provozní době 5x9 (pracovní dny mimo dnů pracovního volna a dnů pracovního klidu.).

1.2.1.4 Komponenta služby KS04_Rozvoj, dodávka materiálu a licencí, školení

Označení	Název komponenty
KS04	Rozvoj, dodávka materiálu a licencí, školení
Seznam činností	
Školení	Aktivita bude poskytována podle potřeb a podmínek, které budou definovány ze strany Objednatele.
Legislativní rozvoj	<p>Aktivita bude využívána pro potřeby aplikačních úprav vyvolaných legislativními změnami. Tím jsou míněny změny v legislativních normách, které jsou systémem přímo i nepřímo podporovány.</p> <p>Realizace změn a úprav EKIS MV za účelem dosažení shody EKIS MV s legislativou, která zahrnuje obecně závazné právní předpisy, usnesení vlády ČR, směrnice a metodiky publikované ve Finančním zpravodaji Ministerstva financí ČR, interních aktů řízení MV ČR, včetně GŘ HZS ČR a dále PP PČR. Úpravami EKIS MV za účelem dosažení shody EKIS MV s legislativou se rozumí jakékoliv úpravy HW či SW komponent EKIS MV, které jsou nutné pro uvedení EKIS MV do souladu s právními předpisy České republiky včetně interních aktů řízení Objednatele za předpokladu, že takové Objednatelem požadované změny či úpravy nepovedou k navýšení počtu uživatelů EKIS MV ani ke změně rozsahu licenčních oprávnění k EKIS MV či jeho jednotlivým částem a nároky na HW infrastrukturu EKIS MV (zejména výpočetní kapacitu procesorů či úložnou kapacitu) v důsledku úprav EKIS MV za účelem dosažení shody EKIS MV s legislativou se nezvýší o více než 10% za kalendářní rok.</p>
Drobný rozvoj	Aktivita pokrývá rozvojové činnosti, které nespádají pod nutný legislativní rozvoj a které mají zajistit zejména nezbytné změny v integraci s okolními systémy nebo takové zpracování dat, které nelze realizovat přímo ze systému.
Velký rozvoj (projekt)	Aktivita pokrývá větší změny nad rámec legislativního rozvoje a drobného rozvoje, které jsou řízeny projektovým způsobem.
Technologický update	Aktivita se vztahuje na implementaci nových verzí aplikací a komponent, tj. verzí nad rámec běžných opravných balíčků výrobce (viz. KS01_Provozní systému – Správa prostředí), které zajišťují běh Systému. Aktivita je prováděna po akceptaci Objednatelem na všech relevantních prostředích.
Dodávka materiálu	Předmětem aktivity je dodávka HW a maintenance souvisejících s danou podporovanou službou a jejím plánovaným rozvojem (viz dokument Příloha č. 7 - „Strategie rozvoje EKIS MV a ISoSS“).

<p>Dodávka Licencí Předmětem aktivity je dodávka licencí a maintenance souvisejících s danou podporovanou službou a jejím plánovaným rozvojem (viz dokument „Strategie rozvoje EKIS“).</p>	
<p>Podmínky provádění činností</p>	
<p>Objednatel požaduje realizaci všech výše definovaných činností na základě akceptovaných požadavků a v souladu se smlouvou. Poskytovatel zajistí příjem a zpracování požadavků zadaných jemu prostřednictvím ServiceDesku Objednatele a průběžnou aktualizaci jejich stavu vzhledem k jejich vývoji.</p>	
<p>Obsah plnění</p>	
<p>Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat (vše níže uvedené je zohledněno v cenové sazbě konzultanta):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním konzultací včetně licenčních nákladů na autorská díla, pokud jsou tyto díla nezbytná pro poskytování dané konzultace vyjma licencí v majetku Objednatele. b) personální náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, c) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Poskytovatele do místa konzultace. 	
<p>Rozsah činností</p>	
<p>Služby drobného rozvoje EKIS MV budou poskytovány na základě požadavků Objednatele</p>	
Školení	Zajištění a realizace školení - jejichž obsah má vztah k provozovaným systémům a funkcionalitám
Legislativní rozvoj	Realizace všech změn a souvisejících činností (dokumentace, Release management, testování atd.) odsouhlasených Objednatelem a zadaných v ServiceDesku Objednatele.
Drobný rozvoj	Realizace drobných změn a podpora rozvoje systému.
Velký rozvoj (projekt)	
Technologický upgrade	Realizace všech změn a souvisejících činností vyžádaných technologickými změnami a odsouhlasenými Objednatelem s přihlédnutím k vyjádření Poskytovatele ke každému případu. V případě neshody bude řešeno na úrovni Řídící rady.
Dodávka materiálu	Dodávka materiálu dle požadavků Oprávněné osoby Objednatele.

Dodávka licencí	Dodávka licencí dle požadavků Oprávněné osoby Objednatele.
<p>Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli na základě jeho požadavků Služby drobného rozvoje v roli Konzultanta SAP III dle Přílohy č. 8 Smlouvy v rozsahu definovaném Dílčí smlouvou jako součást paušální měsíční platby.</p>	
<p>V případě, že budou využity pro Služby drobného rozvoje i jiné role dle Přílohy č. 8 Smlouvy, bude proveden adekvátní přepočítání člověkohodin dle sazeb rolí dle Přílohy č. 8 Rámcové Smlouvy, přičemž celkový finanční součet za všechny tyto Služby musí odpovídat celkovému finančnímu objemu určenému pro položku Drobný rozvoj v konkrétní Dílčí smlouvě.</p>	
<p>Objednatel je oprávněn převést maximálně 30 % člověkodnů neobjednaných Služeb drobného rozvoje v daném roce do roku následujícího. Takto převedené člověkodny musí být vyčerpány nejpozději do konce následujícího kalendářního roku, poté nárok na převod zaniká. Nárok na převedení člověkodnů zaniká též k 31. 3. 2022.</p>	
<p>Další podmínky pro čerpání člověkodnů budou stanoveny v Dílčích smlouvách.</p>	
<p>Převod člověkodní Služeb drobného rozvoje nemá vliv na výši paušální platby Dílčí ceny.</p>	
<p>Další činnosti nad rámec výše uvedených budou poskytovány na základě objednávky, budou vykazovány a hrazeny na základě skutečně realizovaných a akceptovaných činností jako součást měsíčního reportu plnění služeb.</p>	
<p>Změny budou realizovány v souladu s procesem, který je popsán ve Smlouvě.</p>	
<p>Provozní doba poskytování komponenty</p>	
<p>Komponenta bude poskytována zpravidla v provozní době 5x9 (pracovní dny mimo dnů pracovního volna a dnů pracovního klidu) nebo dle dohody.</p>	

1.2.2 Definice služeb

Pro účely plnění Smlouvy jsou definovány níže uvedené služby, které jsou i předmětem fakturace. Každá služba je složena z několika dílčích služeb, které jsou rozděleny do výše uvedených komponent. Detailní informace o aktuálním nastavení systémů služeb je uveden v dokumentu „*Popis architektury a infrastruktury EKIS MV a ISoSS*“

- Všechny služby budou poskytovány s ohledem na dostupnost definovanou prostřednictvím parametrů úrovně poskytovaných služeb definované v dokumentu „*Parametry úrovně poskytovaných služeb SLA EKIS MV a ISoSS*“.
- Všechny schválené požadavky a incidenty budou přes ServiceDesk Objednatele směřovány na Poskytovatele (v rozsahu definovaných služeb).
- Některé činnosti u vybraných dílčích služeb a komponent bude realizovat Objednatel (viz Přílohy v tomto dokumentu)
- Každá dílčí služba je charakterizována provozní dobou a SLA parametry (parametry úrovně poskytovaných služeb)
- Každá dílčí služba má na straně Objednatele určeného Servisního Manažera (na MV tuto roli plní vedoucí oddělení nebo vedoucí projektu) odpovědného
 - za akceptaci měsíčních reportů, na jejichž základě je počítána fakturace,
 - za pravidelnou kontrolu provádění požadovaných činností,
 - za schvalování rozvojových činností v rámci dohodnutého paušálního rozsahu,
 - za schválení výkonů mimo dohodnutý paušál.
- Pravidelný měsíční reporting obsahuje vyhodnocení dodržení SLA parametrů pro jednotlivé dílčí služby.
- Konkrétní způsob vyhodnocení SLA parametrů je popsán v dokumentu Příloha č. 3 - Parametry úrovně poskytovaných služeb SLA EKIS MV a ISoSS
- Seznam služeb požadovaných Objednatelem uvádí Tabulka 1 - Přehled služeb a komponent pro EKIS MV a Tabulka 2 - Přehled služeb a komponent pro ISoSS.

1.2.2.1 Služba S1 – Infrastruktura

Označení	Název služby
S1	Infrastruktura
Stručný popis služby	
<p>V rámci služby je požadováno zajištění bezproblémového chodu infrastrukturních komponent, údržba a predikce problémů, řešení incidentů tak aby služby provozované na spravovaných zařízeních byly provozovány v souladu s požadovanými SLA parametry. Poskytovatel zajistí nepřetržitý monitoring spravovaných zařízení a jeho reporting.</p> <p>Služba je realizována na prostředcích Objednatele.</p> <p>Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • provoz, správa, dohled a opravy aplikačních a databázových serveru, databází, síťové infrastruktury, bezpečnostních prvků včetně jejich aktualizace, provoz všech podpůrných aplikací, provoz datových center • aktualizace infrastrukturních prvků (včetně SW) podle platných standardů ICT • zálohování systémů, archivace dat • zajištění obnovy infrastrukturních prvků v případě mimořádných stavů a havárií • správa změn související infrastruktury • změna parametru souvisejících databázových systémů • garance za provoz, správu a dokumentaci provozovaných zařízení • zajištění podpory HW a SW komponent infrastruktury v rozsahu definovaném Objednatelem na základě doporučení Poskytovatele po zohlednění požadovaných SLA parametrů • poskytování součinnosti Poskytovateli konektivity a správy datového centra Objednatele 	
Podmínky poskytování služby	
Provozní doba 5x9	
Parametry služby	
Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých dílčích služeb. Vyhodnocení parametrů popisuje kapitola Parametry hodnocení služeb.	

1.2.2.1.1 Dílčí služba S11_Správa sítě serverovny

Označení	Název dílčí služby
S11	Správa sítě serverovny
Stručný popis dílčí služby	
<p>Provoz a správa síťové infrastruktury v datové komoře, kde jsou umístěna spravovaná zařízení za účelem zajištění konektivity pro všechna spravovaná umístěná zařízení. Dále je</p>	

součástí služby vedení dokumentace, řešení incidentů a požadavků.

V rámci LAN není použita žádná dynamická aplikační služba (DHCP, DNS, PROXY atd.). Konfigurace je ve všech zařízeních fixní a spravována Poskytovatelem. Nastavení routingu, překladu, vzdáleného přístupu a jiných vyšších LAN služeb poskytuje správa sítě (MVCR).

Podmínky poskytování dílčí služby

Požadovaný provoz v režimu 5x9

Parametry dílčí služby

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele
- QT: Dodržení termínů plnění

1.2.2.1.2 Dílčí služba S12_Správa serverů

Označení	Název dílčí služby
S12	Správa serverů

Stručný popis dílčí služby

Správa HW a OS serverů včetně virtualizace. Provádění update, konfigurace komponent, profylaxe, řešení poruch a zajištění oprav. Správa základních SW prostředků (WEB, MAIL, SSH atd.) a databází, včetně optimalizace a kontroly provozu a zajištění podpory výrobců komponent.

Podmínky poskytování dílčí služby

Provozní doba 5x9

Parametry dílčí služby

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele
- QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.1.3 Dílčí služba S13_Správa zálohování a archivů

Označení	Název dílčí služby
S13	Správa zálohování a archivů

Stručný popis dílčí služby

Služba pokrývá zálohování dat uložených na serverech všech prostředí; bezporuchové fungování a hardware a software, podpora pro správce serverů, Správa zálohovacího HW a SW včetně instalací a nastavení zálohovacích klientů. Součástí služby je i dodávka náhradních komponent včetně zálohovacích pásek a čištění mechanik. Součástí služby je nejen zálohování databází a operačních systémů a aplikací, ale i zajištění archivací jednotlivých aplikačních modulů SAP systémů na základě požadavku Objednatele.

Podmínky poskytování dílčí služby

Provozní doba 5x9

Parametry dílčí služby

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele.
- QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.1.4 Dílčí služba S14_Správa diskových polí

Označení	Název dílčí služby
S14	Správa diskových polí

Stručný popis dílčí služby

Komplexní správa HW a SW diskových polí a související infrastruktury (konfigurace v oblasti polí pro připojení k serverům, konfigurace související SAN struktury - zónování switchů), řešení incidentů, požadavků.

Součástí služby je požadována optimalizace nastavení ve vazbě na ukládaná data, připojené systémy a jejich kritičnost.

Podmínky poskytování dílčí služby

Provozní doba 5x9

Parametry dílčí služby

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.
- QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.2 Služba S2 – Integrátor

Označení	Název služby
----------	--------------

S2	Integrátor
Stručný popis služby	
<p>Zajištění komplexních činností integrátora pro všechny spravované systémy, resp. poskytované služby. Jedná se o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Řízení provozu a reporting • Aplikační podpora – řízení incidentů • Aplikační podpora – řízení požadavků na rozvoj • Řízení rizik vyplývajících z provozu • Řízení kapacit • Řízení dostupnosti služeb • Řízení reklamací • Řízení architektury • Řízení dodavatelů • Change management • Řízení problémů • Release management • Test management • Řízení přístupů • IT service continuity management <p>Výčet a popis procesů je uveden v příloze 2 Smlouvy: „Požadavky na procesy poskytování EKIS MV a ISoSS“.</p>	
Podmínky poskytování služby	
Provozní doba 5x9	
Parametry služby	
Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých dílčích služeb. Vyhodnocení parametrů popisuje kapitola Parametry hodnocení služeb.	

1.2.2.2.1 Dílčí služba S21_Řízení požadavků

Označení	Název dílčí služby
S21	Řízení požadavků
Stručný popis dílčí služby	
<p>Proaktivní kontrola, řízení požadavků a incidentů, jejich eskalace pro oblasti přímo řízené Poskytovatelem. Dále vyhodnocování incidentů s cílem identifikovat opakované problémy k řešení.</p> <p>Výstupem služby bude pravidelný měsíční reporting o počtu a kategorii požadavků, podklad pro vyhodnocení SLA parametrů z monitoringu spolu s návrhem optimalizací, bezpečnostních analýz a dalších pravidelných výstupů realizovaných v jiných dílčích</p>	

službách.
Podmínky poskytování dílčí služby
Provozní doba 5x9.
Parametry dílčí služby
<ul style="list-style-type: none"> • QA: Dodržení kvality administrace. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.2 Dílčí služba S22_Služby architekta

Označení	Název dílčí služby
S22	Služby architekta
Stručný popis dílčí služby	
Poskytovatel poskytne konzultační služby ke koncepčním a technickým dotazům. Dotazy budou směřovány nejen na oblast spravovaných komponent, ale i dalších technologií, které by Objednateli mohli pomoci pro řízení a optimalizaci provozu, rozvoje řešení nebo ke zvýšení bezpečnosti.	
Podmínky poskytování dílčí služby	
Provozní doba 5x9. Poskytované návrhy budou připraveny v souladu s metodikou a nástroji MV pro tvorbu Enterprise Architecture dle požadavků OHA.	
Parametry dílčí služby	
<ul style="list-style-type: none"> • QA: Dodržení kvality administrace. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QT: Dodržení termínů plnění. 	

1.2.2.3 Dílčí služba S23_Bezpečnost

Označení	Název dílčí služby
S23	Bezpečnost
Stručný popis dílčí služby	
Provoz, dostupnost dat, včetně záloh. Navrhování optimalizace a vydávání doporučení ve	

<p>vztahu k bezpečnosti Systému.</p> <p>V rámci datové bezpečnosti je požadováno provádění:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditů uživatelských přístupů ke spravovaným zařízením (1x ročně). Součástí jsou i administrátorské přístupy k základnímu SW vybavení: operační systémy, databáze atd. • Kontinuita a zabezpečení služeb IT • Plán obnovy systému – vytvoření a údržba
Podmínky poskytování dílčí služby
Provozní doba 5x9.
Parametry dílčí služby
<ul style="list-style-type: none"> • QA: Dodržení kvality administrace. • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele • QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.2.4 Dílčí služba S24_Dokumentace

Označení	Název dílčí služby
S24	Dokumentace
Stručný popis dílčí služby	
<p>Vedení a aktualizace dokumentace popsané v kap. 1.1.23 až 1.1.25, aktualizace dokumentace implementovaných nebo měněných částí.</p> <p>Dále je součástí služby vyhodnocení souladu dokumentace s interními standardy Objednatele. Správa a aktualizaci dokumentace (zejména architektonických modelů) celkové architektury a vazeb jednotlivých komponent.</p> <p>Modely budou spravovány v souladu s požadavky Odboru hlavního architekta v notaci ArchiMate 3.0 (či novější) a model procesů v notaci BPMN 2.0 (či novější).</p> <p>Informace o aktualizaci budou součástí pravidelného měsíčního reportu spolu s návrhem doporučení.</p>	
Podmínky poskytování dílčí služby	
Provozní doba 5x9.	
Parametry dílčí služby	
<ul style="list-style-type: none"> • QA: Dodržení kvality administrace. 	

- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele
- QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.3 Služba S3 – ISoSS

Označení	Název služby
S3	ISoSS
Stručný popis služby	
<p>Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dohled nad provozem systému, • Implementace opravných balíčků SAP, • Implementace rozšíření, • Dodávka licencí a zajištění podpory SAP. 	
Parametry služby	
<p>Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých dílčích služeb. Vyhodnocení parametrů popisuje kapitola Parametry hodnocení služeb</p>	

1.2.2.3.1 Dílčí služba S31_IsoSS BC

Označení	Název dílčí služby
S31	ISoSS BC
Stručný popis dílčí služby	
<p>Správa modulu BC systému v rozsahu komponent služby, vyjma činností prováděných Objednatelem.</p> <p>Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a implementace opravných balíčků, • Základní testování funkčnosti systému, • Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele, • Dokumentace chodu systému, • Dohled provozu systému, • Kontrola a správa externích rozhraní na systémy ve správě (SAP i nonSAP) – bázová část, • Řešení incidentů, • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti, • Implementace změn, • Poskytování konzultací. 	

Podmínky poskytování dílčí služby

Provozní doba 5x9

Parametry dílčí služby

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele.
- QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.3.2 Dílčí služba S32_IsoSS HR**Označení Název dílčí služby**

S32 ISoSS HR

Stručný popis dílčí služby

Správa systému ISoSS HR v rozsahu komponent služby v rozsahu níže uvedených modulů:

- OS Systemizace pracovních a služebních míst
- OM Organizační management
- PA Personální administrace
- PD Personální vývoj a vzdělávání

Součástí služby je:

- Kontrola a implementace opravných balíčků,
- Základní testování funkčnosti modulů a zákaznického vývoje,
- Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele,
- Řešení incidentů,
- Kontrola a správa interních i externích rozhraní na systémy ve správě (SAP i nonSAP) – aplikační část,
- Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti,
- Implementace změn,
- Poskytování konzultací.

Podmínky poskytování dílčí služby

Provozní doba 5x9

Parametry dílčí služby

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele.

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.3.3 Dílčí služba S33_ ISoSS PI

Označení	Název dílčí služby
S33	ISoSS PI
Stručný popis dílčí služby	
<p>Správa komponenty SAP-PI systému v rozsahu komponent služby.</p> <p>Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a implementace opravných balíčků, • Základní testování funkčnosti modulů, • Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele, • Řešení incidentů, • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti; • Implementace změn, • Podpora dohled nad provozem SAP-PI, • Poskytování konzultací. 	
Podmínky poskytování dílčí služby	
Provozní doba 5x9	
Parametry dílčí služby	
<ul style="list-style-type: none"> • QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QA: Dodržení kvality administrace. • QT: Dodržení termínů plnění. 	

1.2.2.3.4 Dílčí služba S34_ ISoSS MIS

Označení	Název dílčí služby
S34	ISoSS MIS
Stručný popis dílčí služby	
<p>Správa komponenty MIS (SAP BW, BO, BJ) systému v rozsahu komponent služby.</p> <p>Součástí služby je:</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a implementace opravných balíčků, • Základní testování funkčnosti modulů, • Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele, • Řešení incidentů, • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti, • Implementace změn, • Poskytování konzultací.
Podmínky poskytování dílčí služby
Provozní doba 5x9
Parametry dílčí služby
<ul style="list-style-type: none"> • QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QA: Dodržení kvality administrace. • QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.3.5 Dílčí služba S35_IsoSS Portál

Označení	Název dílčí služby
S35	IsoSS Portál
Stručný popis dílčí služby	
<p>Správa komponenty SAP Enterprise Portal Systému v rozsahu následujících dílčích komponent služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RSZ Rejstřík státních zaměstnanců • EUZ Evidence úřednických zkoušek • PPUZ Přihlašování na úřednickou zkoušku • EOSM Evidence obsazovaných služebních míst • OSYS Organizační struktura a systemizace • ADM Administrační modul <p>Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a implementace opravných balíčků, • Základní testování funkčnosti modulů, • Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele, • Řešení incidentů, • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti, • Implementace změn, • Poskytování konzultací. 	

Podmínky poskytování dílčí služby

Provozní doba 5x9.

Parametry dílčí služby

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínů plnění

1.2.2.4 Služba S4 – EKIS**Označení Název služby**

S4 EKIS

Stručný popis služby

Součástí služby je:

- Dohled nad provozem systému,
- Implementace opravných balíčků SAP,
- Implementace rozšíření,
- Dodávka licencí a zajištění podpory SAP.

Parametry služby

Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých dílčích služeb. Vyhodnocení parametrů popisuje kapitola Parametry hodnocení služeb

1.2.2.4.1 Dílčí služba S41_EKIS BC**Označení Název dílčí služby**

S41 EKIS BC

Stručný popis dílčí služby

Správa modulu BC systému v rozsahu komponent služby, vyjma činností prováděných Poskytovatelem.

Součástí služby je:

- Kontrola a implementace opravných balíčků,
- Kontrola a implementace rozšiřujících balíčků,
- Základní testování funkčnosti systému,

- Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele,
- Dokumentace chodu systému,
- Dohled provozu systému,
- Kontrola správa externích rozhraní na systémy ve správě (SAP i nonSAP),
- Řešení incidentů,
- Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti,
- Implementace změn,
- Poskytování konzultací.

Podmínky poskytování dílčí služby

Provozní doba 5x9.

Parametry dílčí služby

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele.
- QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.4.2 Dílčí služba S42_EKIS HR

Označení	Název dílčí služby
S42	EKIS HR

Stručný popis dílčí služby

Správa systému EKIS HR systému v rozsahu komponent služby v rozsahu níže uvedených modulů,

- OS Systemizace pracovních a služebních míst
- OM Organizační management
- PA Personální administrace
- PD Personální vývoj – vzdělávání
- PY Zúčtování mezd
- TM Časový management
- RC Nábor a výběr
- CM kompenzační management (věcné náhrady)

Součástí služby je:

- Kontrola a implementace opravných balíčků,
- Základní testování funkčnosti modulů,
- Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele,
- Řešení incidentů,
- Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti,
- Implementace změn,

- Poskytování konzultací.

Podmínky poskytování dílčí služby

Provozní doba 5x9.

Parametry dílčí služby

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.4.3 Dílčí služba S43_EKIS ERP

Označení	Název dílčí služby
S43	EKIS ERP

S43 EKIS ERP

Stručný popis dílčí služby

Správa systému EKIS ERP v rozsahu komponent služby v rozsahu níže uvedených modulů:

- | | |
|---------------|---|
| • BCS | Rozpočet |
| • FI | Finanční účetnictví |
| • SD | Vydané faktury |
| • CO | Nákladové účetnictví – controlling |
| • AM-Movitý | Investiční majetek hmotný a nehmotný movitý |
| • AM-Nemovitý | Investiční majetek hmotný nemovitý |
| • DM | Drobný majetek |
| • MM | Požizování majetku, služeb a zásob |
| • REM | Řízení a správa nemovitostí |
| • SSD | Evidence smluvních vztahů |
| • PM | Údržba a opravy movitého majetku |
| • OV | Oděvní výdejny |
| • CK | Čárový kód. Identifikace a inventarizace |

Součástí služby je:

- Kontrola a implementace opravných balíčků,
- Základní testování funkčnosti modulů,
- Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele,
- Řešení incidentů,
- Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti,
- Implementace změn,
- Poskytování konzultací.

Podmínky poskytování dílčí služby

Provozní doba 5x9.

Parametry dílčí služby

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení incidentů.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.4.4 Dílčí služba S44_EKIS MIS

Označení	Název dílčí služby
S44	EKIS MIS

Stručný popis dílčí služby

Správa komponenty MIS (SAP BW, BOBJ) systému v rozsahu komponent služby. Údržba a rozvoj extraktorů, datového modelu, analytických a manažerských reportů pro oblast:

- rozpočtu,
- finančního účetnictví,
- controllingu, majetku,
- správy dokumentů,
- správy nemovitostí,
- systemizace,
- personalistiky,
- odměňování,
- vzdělávání,

[systém evidence projektů](#) a jejich zpřístupnění prostřednictvím portálu a mobilních zařízení.

Součástí služby je:

- Kontrola a implementace opravných balíčků,
- Základní testování funkčnosti modulů,
- Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele,
- Řešení incidentů,
- Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti,
- Implementace změn,
- Dohled nad provozem SAP BO,
- Poskytování konzultací.

Podmínky poskytování dílčí služby

Provozní doba 5x9.

Parametry dílčí služby

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení incidentů.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.4.5 Dílčí služba S45_EKIS Portál

Označení	Název dílčí služby
S45	EKIS Portál
Stručný popis dílčí služby	
Správa komponenty SAP Enterprise Portal Systému v rozsahu komponent služby.	
Součástí služby je:	
<ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a implementace opravných balíčků, • Základní testování funkčnosti modulů, • Provádění přízpůsobení vlastních změn Poskytovatele, • Řešení incidentů, • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti, • Implementace změn, • Poskytování konzultací. 	
Podmínky poskytování dílčí služby	
Provozní doba 5x9.	
Parametry dílčí služby	
<ul style="list-style-type: none"> • QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QA: Dodržení kvality administrace. • QT: Dodržení termínů plnění. 	

1.2.2.4.6 Dílčí služba S46_EKIS SM

Označení	Název dílčí služby
S46	EKIS SM
Stručný popis dílčí služby	
Správa SAP Solution Manager (dále jen SM). Systém zajišťuje podporu významných	

procesů:

- Problem management
- Incident management
- Change management
- Správa systemizace licencí SAP
- Early Watch Alert
- Security management
- Test management
- Release management
- Systems monitor

Součástí služby je:

- Kontrola a implementace opravných balíčků,
- Dohled nad provozem SAP SM,
- Základní testování funkčnosti modulů,
- Provádění přízpůsobení vlastních změn Poskytovatele,
- Řešení incidentů,
- Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti,
- Implementace změn,
- Poskytování konzultací.

Systém EKIS SM slouží pro podporu systémů EKIS MV i ISoSS.

Podmínky poskytování dílčí služby

Provozní doba 5x9.

Parametry dílčí služby

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínu plnění.

1.2.2.5 Služba S5 – Ostatní aplikace

Označení	Název služby
S5	Ostatní aplikace
Stručný popis služby	
Zajištění správy, údržby a rozvoje non-SAP aplikací Objednatele	
Parametry služby	
Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých dílčích služeb. Vyhodnocení parametrů	

popisuje kapitola Parametry hodnocení služeb
--

1.2.2.5.1 Dílčí služba S51_EKIS WEB

Označení	Název dílčí služby
S51	EKIS WEB
Stručný popis dílčí služby	
<p>Správa aplikace EKIS WEB včetně všech jejích uživatelských modulů (např. časové plánování služeb, formuláře, sestavy, operativní přehled ad.). Průběžná kontrola stavu, vyhodnocování logů a provádění automatického dohledu dostupnosti a odezev aplikace.</p> <p>Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a implementace opravných balíčků, • Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele, • Řešení incidentů, • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti, • Implementace změn, • Poskytování konzultací. 	
Podmínky poskytování dílčí služby	
Provozní doba 7x24.	
Parametry dílčí služby	
<ul style="list-style-type: none"> • QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QA: Dodržení kvality administrace. • QT: Dodržení termínu plnění. 	

1.2.2.5.2 Dílčí služba S52_EKIS Operativní evidence

Označení	Název dílčí služby
S52	EKIS Operativní evidence
Stručný popis dílčí služby	
<p>Správa aplikace Operativní evidence, průběžná kontrola stavu aplikace, vyhodnocování logů a automatický dohled dostupnosti a odezev aplikace.</p> <p>Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a implementace opravných balíčků, 	

<ul style="list-style-type: none"> • Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele, • Řešení incidentů, • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti; • Implementace změn; • Poskytování konzultací.
Podmínky poskytování dílčí služby
Provozní doba 5x9.
Parametry dílčí služby
<ul style="list-style-type: none"> • QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. • QA: Dodržení kvality administrace. • QT: Dodržení termínů plnění.

1.2.2.5.3 Dílčí služba S53_EKIS AFARIA

Označení	Název dílčí služby
S53	EKIS AFARIA
Stručný popis dílčí služby	
<p>Správa aplikace SAP Afaría, průběžná kontrola stavu aplikace, vyhodnocování logů a automatický dohled dostupnosti a odezev aplikace.</p> <p>Hrubý výčet činností:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola a implementace opravných balíčků, • Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele, • Řešení incidentů, • Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti, • Implementace změn, • Poskytování konzultací. 	
Podmínky poskytování dílčí služby	
Provozní doba 5x9.	
Parametry dílčí služby	
<ul style="list-style-type: none"> • QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA • QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele. 	

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínů plnění.

1.3 Parametry hodnocení služeb

Parametry jsou uvedeny v dokumentu „Parametry úrovně poskytovaných služeb SLA EKIS MV a ISoSS“ (Příloha č. 3).

2 Rozdělení zodpovědností

2.1 Zodpovědnosti za správu dokumentace

Tabulka 3 - Rozdělení zodpovědností za správu a aktualizaci dokumentace

Druh dokumentace	Zodpovědnost
Provozní řád jako celek	Objednatel
Provozní dokumentace – Příručka manažera nastavení	Objednatel
Provozní dokumentace – Provozní příručka	Objednatel
Provozní dokumentace – Provozní deník	Poskytovatel
Dokumentace nastavení	Poskytovatel
Administrátorská dokumentace	Poskytovatel
Uživatelská dokumentace	Objednatel
Dokumentace infrastruktury	Poskytovatel

3 Produktivní, testovací a vývojové systémy

Jako kritické jsou definovány **produktivní systémy**, na které je SLA uplatňováno dle požadovaných konkrétních parametrů (SLA: QR, QD, QA, QT).

Testovací a vývojové systémy – charakteristiky pro měření SLA

- vývojové systémy nepodléhají měření SLA podle parametrů QT a QD
- u těchto systémů se automaticky snižuje priorita o 1 stupeň
- HW konfigurace odpovídá nekritičnosti systémů.
- zálohování probíhá s nižší prioritou a četností, než je tomu u produktivních systémů

4 Přílohy

Tabulka 4 - Činnosti realizované současně Objednatelem i Poskytovatelem

Oblast	Proces	Odpovídá
OS	Start/Stop/Restart	MV
Databáze DB2	Detekce problémů	MV
Databáze DB2	Monitorování a kontrola	MV
Databáze DB2	Správa zálohovacích médií	MV
Databáze DB2	Správa uživatelský profilů	MV
Databáze Microsoft SQL	Start/Stop/Restart	MV
Databáze Microsoft SQL	Detekce problémů	MV
Databáze Microsoft SQL	Monitorování a kontrola	MV
Databáze Microsoft SQL	Správa uživatelský profilů	MV
EKIS WEB	Start	MV
EKIS WEB	Stop	MV
EKIS WEB	Přechod na záložní systém	MV
Zálohování	Správa zálohovacích médií	Pouze MV
Databáze SQL pro OE	Start SQL pro OE	MV
Databáze SQL pro OE	Stop SQL pro OE	MV
Databáze SQL pro OE	Detekce problémů	MV

Databáze SQL pro OE	Monitorování a kontrola	MV
Databáze SQL pro OE	Správa zálohovacích médií	MV
Databáze SQL pro OE	Správa uživatelský profilů	MV
Apache Tomcat	Start	MV
Apache Tomcat	Stop	MV
Apache Tomcat	Přechod na záložní systém	MV

Tabulka 5 – SAP EKIS, EKIS WEB, OE, ISoSS - činnosti realizované MVCR

Služba	Oblast	Proces
S1	Operační systémy (RH, WIN),	Správa zálohovacích médií
		Správa uživatelských profilů
		Start/Stop/Restart
S1	Databáze DB2	Start DB2 / Stop DB2
		Detekce problémů
		Monitorování a kontrola
		Správa zálohovacích médií
		Správa uživatelský profilů
S1	Zálohování	Správa zálohovacích médií
		Zálohování dat SAP.
		Zálohování logů.
		Zálohování "exe" souborů a konfiguračních souborů.
		Utility zálohování
S1	Monitorování	Oper. Systém

Služba	Oblast	Proces
		- chybový log oper. systému
		- stav file-systému
		- Výkon
		DB2/SQL (včetně profilů)
		- Zaplněnost tablespace
		- Stav extentů
		- Stav indexů
		- Roll-back segmenty
		- Stav archivního adresáře
		- Zálohování dat a arch. redo-logů
		- Výkon – buffery
		SAP
		- Alert monitor
		- Systémový log
		- Workprocesy
		- Uživatelé
		- Aktualizace
		- Blokované záznamy
		- ABAP dumpy
		- Joby
		- Stav tisk. Zakázek
		- Stav TemSe

Služba	Oblast	Proces
		- Strukturovaná analýza chyb
		- Výkon -Workload monitor, analýza problémů
	Databáze	Znalost základní struktury databázového systému
		Utilita SAPDBA
		Reorganizace
		Optimizer
	S3 S4	Start/stop systému
Start a zastavení jednotlivých komponent - aplikační server, databázový server, databázový systém, podpůrné procesy (saposcol), operační systém, HACMP.		
Monitorování průběhu startu/zastavení systému.		
Profily SAP		
DB2 (včetně profilů)		
Profily uživatelů oper.systému.		
Správa operačních režimů		
S3 S4	Joby	Definice, změna
		Řešení problémů
		Pravidelné údržbové joby a systémové joby
	Spool	Definice tiskáren, zařízení, spool serverů
		Reorganizace zakázek a TemSe
	Uživatelská podpora	Podpora uživatelů v úrovni L1
		Podpora uživatelů v úrovni L2
	Testování	Testování změn před uvolněním do produkce
	Školení	Školení školitelů a koncových uživatelů

Služba	Oblast	Proces
	Customizace	Přenos vlastních dat z EKIS MV -> do ISoSS, kontrola konzistence
		Export dat pro externí evidence
		Založení + změny personálních oblastí
		Založení + změny atributů dílčích personálních oblastí
		Vytváření hierarchie PO + DPO pro ISoSS
		Customizing propojení PA s organizační strukturou
		Customizing druhů a důvodů opatření a návazných nastavení
		Customizing vybraných zákaznických tabulek
		Hromadné změny názvů DPO
		Hromadné změny hodnot personálních referentů a referentů vzdělávání
		Založení a úpravy číselných řad pro rozhodnutí
		Posun číselných řad generovaných EVC pro jednotlivé typy PPV
		Podíl na tvorbě smartformů
		Úpravy hodnot atributů použitých ve smartformech
		Úpravy programu načítavajícího data pro smartformy
		Vytváření a úpravy programů a funkčních modulů
		Nastavení prostředí Ad Hoc Query
		Archivace dat z náboru a výběru
		Archivace kmenových dat
		Zakládání / editace všech infotypů
		Zakládání / editace všech číselníků

Služba	Oblast	Proces
		Zakládání / editace všech objektových struktur PD
		Přímé úpravy a opravy dat v databázových tabulkách PD
		Převody nepřijížených úvazků v rámci resortu
		Přirázování NS k organizačním jednotkám
		Přirázování ostatních finančních atributů k OJ a SPM
		Customising SAP - SPRO
		Vytváření pravidel pracovní doby dle požadavků uživatelů
		Customizing mzdových druhů a zakládání nových mzd. druhů
		Customizing tabulek z oblasti OSZ
		Nastavení formulářů pro rekapitulace mzdových druhů
		Monitoring správnosti načtení dat do BW v systému BW.
		Ruční načítání dat mezd do systému BW
		Tvorba designu portálu.
		Tvorba reportu v Query designéru
		Opravy chybných dat ve všech modulech HR
	ISoSS	Nastavování základních kontrol modulu RSZ
	ISoSS	Zakládání nových kvalifikací a organizačních jednotek (SÚ)
	ISoSS	Částečně správa hodnot v modulu ZXFSA_ADM "vrátný"
	ISoSS	Úpravy číselníků
	ISoSS	Běžné opravy dat SZ
	ISoSS	Monitoring a kontrola dávkového zpracování
	Transportní	Koncepce systémů a klientů

Služba	Oblast	Proces
	systém	Nastavení, změny
		Workbench Organizer
		Customizing Organizer
		Správa projektů, IMG
		Provádění transportů
		Řešení chybových stavů
		Opravy dle OSS Notů
	Autorizace	Správa uživatelů
		Nastavení centrální správy uživatelů
		Správa oprávnění, profilů, rolí.
		Měření využívaných SAP licencí v systémech (vývoj – test – produkce) – pravidelné hlášení do SAP
		Nastavení referentů pro EKIS HR (IT001)
		Profil generátor
		Správa pravidel typové systemizace licencí (v HR)
	ALE	Správa scénářů přenosu dat mezi MV a HR
	Rozhraní	Správa komunikace EKIS MV s IISSP
		Správa komunikace EKIS MV s ČNB a nastavení elektronického podpisu odesílaných bankovních příkazů
		Monitorování rozhraní komunikace s ČNB
		Správa certifikátů pro komunikaci mezi ISoSS a HR systémy služebních úřadů
	SM	Správa organizační struktury
		Správa BP

Služba	Oblast	Proces	
		Správa pravidel pro předávání hlášení na RT	
		Správa pravidel CHM, priorit, ocenění, řešitelů, ...	
	Denní úlohy	Logy backup a archiv	
		Čas zálohování	
		Alert monitor	
		System. Log	
		Workprocesy	
		Uživatelé	
		Aktualizace	
		Zámky	
		Stav důležitých jobů	
		ABAP dumpy	
		Prostor v databázi	
		Archivní adresář	
		Disková kapacita	
		Výkon	
		Log oper.systému	
		Stav spoolu	
	Týdenní úlohy	Extenty databáze	
		Analýza růstu databáze	
	Čtvrtletní úlohy	Čištění starých logů na úrovni oper. systému	
	S5	EKIS WEB	Start služby

Služba	Oblast	Proces
		Stop služby
		Kontrola logů
		Přenos designu databáze
		Replikace portálu
		Kopie databází s roční periodou
		Realizace menších změn na rozhraní v aktuálním funkčním modelu
		Podpora uživatelů v úrovni L1
		Podpora uživatelů v úrovni L2
		Přechod na záložní systém
	OE	Přenos dat mezi SAP a OE
		Export dat pro externí systémy
		Založení a změny (aktualizace) všech provozních číselníků
		Založení a změny hierarchie účetních okruhů – odpovědných NS – nákladových středisek/ účetních skladů
	AFARIE	Tvorba pravidel
		Spolupráce při nastavení MDM
		Nastavení pravidel uživatelů