

KL

Řízení a koordinace činností pro IS eSeL

Obsahem katalogového listu je popis parametrů a podmínek poskytování Provozních služeb **Řízení a koordinace činností pro IS eSeL** (v rámci tohoto KL dále jen „**Služba**“).

1 REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba bude poskytována v následujícím režimu:

Služba	Provozní doba
Řízení a koordinace činností pro IS eSeL	8x5 (v rozsahu 10 MD měsíčně)

1.1 Termín zahájení poskytování služby

Služba je poskytována od účinnosti Dodatku č. 2 Objednávky č. OBJ_2025_5, nejdříve však od 1. 7. 2026.

1.2 Termín ukončení poskytování služby

Služba je poskytována do 31. 12. 2026 včetně.

2 POPIS ROZSAHU SLUŽBY

Obsahem Služby je zajištění Provozních služeb Řízení a koordinace činností pro IS eSeL, která je zajišťována odbornými rolemi ID 15 Manažer služeb nebo ID 16 Vedoucí projektu (společně dále jen jako „SDM“) dle Přílohy č. 2 Rámcové smlouvy. Provozní služby jsou tvořeny činnostmi, které jsou uvedeny níže v odst. 2.1.

2.1 Poskytování Provozních služeb

- Zajištění řízení a koordinace poskytování služeb:**

SDM dohlíží nad poskytovanými službami, zda jsou poskytovány v definovaném rozsahu, kvalitě a dostupnosti. Dále koordinuje činnosti jednotlivých týmů podílejících se na poskytování služeb a součinní při operativním řízení služeb.

- Zajištění plnění smluvních závazků a řízení úrovně služeb (SLA):**

SDM sleduje a vyhodnocuje plnění sjednaných parametrů služeb. Identifikuje odchylky a předkládá nápravná opatření. Podílí se na nastavení a aktualizaci parametrů služeb.

- Zajištění monitoringu, vyhodnocení a reportingu výkonu služeb:**

SDM průběžně vyhodnocuje výkon služeb na základě definovaných metrik a ukazatelů. Identifikuje trendy, rizika a oblasti pro zlepšení. Předkládá pravidelné reporty o kvalitě a výkonu služeb. Poskytuje součinnost a podklady pro rozhodování managementu k poskytovaným službám.

- Zajištění koordinace a řízení spolupráce:**

SDM koordinuje spolupráci mezi členy realizačního týmu eSeL, mezi jednotlivými organizacemi a úrovněmi podpor.

- Zajištění komunikace:**

SDM zajišťuje pravidelnou a transparentní komunikaci s členy realizačního týmu eSeL, jednotlivými organizacemi a úrovněmi podpor.

- **Zajišťuje řízení kvality a kontinuální zlepšování služeb:**
SDM identifikuje oblasti pro zvýšení efektivity a kvality služeb. Navrhuje a implementuje opatření vedoucí ke zlepšení. Sleduje dopady realizovaných změn. Podporuje principy kontinuálního zlepšování služeb.
- **Podílí se na plánování a rozvoji služeb:**
SDM identifikuje potřeby rozvoje služby na základě požadavků zákazníka a provozních zkušeností. Podílí se na přípravě změn a rozvojových aktivit. Spolupracuje na jejich prioritizaci a realizaci. Podporuje zavádění nových funkcionalit a služeb.
- **Zajišťuje řízení provozní agendy služby:**
SDM zajišťuje organizaci pracovních jednání a koordinaci činností. Vede evidenci úkolů, rizik a relevantní dokumentace. Sleduje plnění stanovených plánů a harmonogramů. Podporuje transparentnost a efektivní řízení služby.
- **Řízení přístupů:**

SDM koordinuje požadavky na zřízení přístupů do infrastruktury a souvisejících aktiv (např. Sharepoint, Power BI). Zajišťuje podporu L2 v oblasti přístupů v aplikaci SD.

- **Poskytování součinnosti v úrovni L2:**

SDM v rámci úrovně L2 – SERV poskytuje součinnost při řešení nebo koordinaci Požadavků a Incidentů.

Další činnosti nad výše uvedený rámec, rámec definovaný Rámcovou smlouvou a rozsah uvedený v odst. 1 může Poskytovatel poskytovat formou Konzultací.

Koordinace činností a součinnosti mezi Poskytovatelem a dodavatelem Objednatele bude v případě požadavku ze strany Objednatele řešena formou Konzultací.

2.2 Vykazování úrovně Služby

Měření úrovně poskytovaných Služeb a vyhodnocování jejich úrovně je prováděno na základě informací, obsažených v Systému Service Desk a na základě reportů a hlášení, které Poskytovatel předkládá Objednateli.

2.3 Měsíční cena za Službu

Uvedená měsíční cena za Provozní služby odpovídá požadovanému rozsahu uvedeném v odst. 1, která je zajišťována odbornými rolemi Poskytovatele uvedenými v odst. 2.

Název Služby	Měsíční cena v Kč bez DPH	DPH	Měsíční cena v Kč vč. DPH
Řízení a koordinace činností pro IS eSeL	136 000, 00	28 560,00	164 560,00

V případě, že nebude Provozní služba poskytována po celý kalendářní měsíc v rozsahu uvedeném v odst. 1, se měsíční cena za Provozní službu poměrně krátí.