


**Dodatek č. 2**

**k Rámcové smlouvě o poskytování služeb podpory provozu a rozvoje  
systémů EKIS MV a ISoSS uzavřené dne 31. března 2017 pod č. j.  
Objednatele: MV-151932-10/EKIS-2016 a pod č. j. Poskytovatele:  
2017/036 NAKIT (dále jen „Smlouva“)**

(dále jen „**Dodatek**“)


**Česká republika – Ministerstvo vnitra**

se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7 – Letná  
zastoupena: Ing. Ivo Rosypalem, ředitelem odboru provozu a rozvoje EKIS, na základě  
NMV č. 45/2011 o řízení, organizaci a výkonu ekonomické činnosti  
IČO: 00007064  
DIČ: CZ00007064  
Bankovní spojení:   
Číslo účtu:

(dále jen „**Objednatel**“)

a

**Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.**

se sídlem: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10  
IČO: 04767543  
DIČ: CZ04767543  
ID datové schránky hkrkpwn  
zastoupena: Alanem Ilcyszynem, ředitelem  
zapsána: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A vložka  
77322  
Bankovní spojení:   
Číslo účtu:

(dále jen „**Poskytovatel**“)





uzavírají v souladu s ustanovením odst. 12. 6 Smlouvy níže uvedeného dne, měsíce a roku tento Dodatek č. 2 k Rámcové smlouvě o poskytování služeb podpory provozu a rozvoje systémů EKIS MV a ISoSS ze dne 31. března 2017.

## 1. Předmět dodatku

Smluvní strany se dohodly na následujících úpravách Smlouvy.

- 1.1 V ustanovení čl. 3 odst. 3.13 Smlouvy se doplňuje povinnost Objednatele schválit Výkaz do sedmi (7) pracovních dnů od jeho předložení Poskytovatelem. Celé doplněné ustanovení tak nově zní:

*„Poskytovatel je povinen, nebude-li Dílčí smlouvou stanoveno jinak, vystavit příslušnou Fakturu nejpozději do pěti (5) dnů po odsouhlasení Souhrnného měsíčního výkazu (dále jen „Výkaz“) ze strany Objednatele. Obsahem tohoto výkazu bude detailní přehled o poskytnutých Službách a informace o skutečnostech, které prokazují kvalitu a skutečný rozsah poskytovaných Služeb. Poskytovatel je povinen předložit Výkaz Objednateli ke schválení vždy nejpozději do sedmi (7) pracovních dnů měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly Služby poskytovány. Objednatel je povinen schválit Výkaz nejpozději do sedmi (7) pracovních dnů od jeho předložení Poskytovatelem. Kopie Výkazu podepsaného oběma Smluvními stranami je povinnou přílohou každé Faktury vystavené Poskytovatelem.“*

- 1.2 V ustanovení čl. 3 odst. 3.14 Smlouvy dochází k redukci obsahu a údajů požadovaných ve Výkazu. Celé ustanovení tak nově zní:

*„Výkaz obsahuje zejména:*

- Přehled dosahovaných úrovní služeb;*
- Dosahované úrovně služeb a informace o plnění SLA;*
- Komentáře k hlavním výpadkům služeb;*
- Informace o plánovaných odstávkách v příštím období;*
- Statistiku čerpání člověkohodin;*
- Významná rizika a jejich stav.“*

- 1.3 V Příloze č. 1 – Katalog služeb poskytovaných EKIS MV a ISoSS dochází k úpravě podmínek poskytování služby Přílohu č. 1 – Katalog služeb poskytovaných EKIS MV a ISoSS Smlouvy se nahrazuje Přílohou č. 1 tohoto dodatku.

- 1.4 V Příloze č. 2 – Požadavky na procesy poskytování EKIS MV a ISoSS dochází k drobným úpravám v oblasti řízení služeb, to vše v rozsahu dle Přílohy č. 2 tohoto dodatku. Příloha č. 2





– Požadavky na procesy poskytování EKIS MV a ISoSS Smlouvy se nahrazuje Přílohou č. 2 tohoto dodatku.

## 2. Závěrečná ustanovení dodatku č. 2

- 2.1 Ostatní ustanovení Smlouvy zůstávají tímto Dodatkem nedotčena.
- 2.2 Dodatek je vyhotoven v pěti (5) vyhotoveních, z nichž Objednatel obdrží tři (3) vyhotovení a Poskytovatel dvě (2) vyhotovení.
- 2.3 Tento Dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu a účinnosti po splnění zákonné podmínky vyplývající z § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů a stává se nedílnou součástí Smlouvy.
- 2.4 Nedílnou součástí tohoto dodatku jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Příloha č. 1 Smlouvy Katalog služeb poskytovaných EKIS MV a ISoSS
  - Příloha č. 2 – Příloha č. 2 Smlouvy Požadavky na procesy poskytování EKIS MV a ISoSS

20. 9. 2017

78125

27-09-2017



Ing. Ivě Kůsypal  
ředitel odboru provozu a rozvoje EKIS  
Česká republika – Ministerstvo vnitra

Alan Niczyszyń  
ředitel  
Národní agentura pro komunikační a  
informační technologie, s. p.

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

Česká republika - Ministerstvo vnitra

# Obsah

<b>1 Požadavky na služby</b>	<b>4</b>
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 Systém	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
<b>2 Rozdělení zodpovědností</b>	<b>45</b>
2.1 Zodpovědnosti za správu dokumentace	45
2.2 Zodpovědnosti v rámci zajištění služeb	46

<b>3</b>	<b>Produktivní, testovací a vývojové systémy .....</b>	<b>46</b>
<b>4</b>	<b>Přílohy .....</b>	<b>47</b>

# 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 přeměřována 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	<p>Sledování a vyhodnocování výkonnostních parametrů Systému s cílem predikovat budoucí potřeby a chování Systému.</p>
Automatizovaný dohled	<p>„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.</p>
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	<p>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</p>
Činnosti dvou servisních manažerů	<p>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.</p>
<p><b>Podmínky provádění činností</b></p>	

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 Poskytovatel 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 Poskytovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.	
<b>Provozní doba poskytování komponenty</b>	
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
<b>Seznam činností</b>	
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"> <li>• identifikace datových aktiv (data i SW) - Objednatel,</li> <li>• stanovení maximální doby ztráty dat – Objednatel,</li> <li>• definice zálohovacích postupů – společně Objednatel s Poskytovatelem.</li> </ul> <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"> <li>• obnova dat ze záloh,</li> <li>• ověření validity dat,</li> <li>• ověření funkčnosti integrací,</li> <li>• ověření funkčnosti spravovaného Systému (interní logika, GUI a ostatní komponenty).</li> </ul> <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"> <li>• kontroly úplnosti záloh,</li> <li>• kontroly logů agenta zálohovacího SW,</li> <li>• kontroly velikosti zálohovaných dat,</li> <li>• vedení zápisu.</li> </ul>

## 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><b>Provozní doba poskytování komponenty</b></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
<b>Seznam činností</b>	
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.
<b>Podmínky provádění činností</b>	
<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>	
<b>Obsah plnění</b>	



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“).

Dodávka Licencí	Předmětem aktivity je dodávka licencí a maintenance souvisejících s danou podporovanou službou a jejím plánovaným rozvojem (viz dokument „Strategie rozvoje EKIS“).
<b>Podmínky provádění činností</b>	
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.	
<b>Obsah plnění</b>	
Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat (vše níže uvedené je zohledněno v cenové sazbě konzultanta):	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>b) personální náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,</li> <li>c) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Poskytovatele do místa konzultace.</li> </ul>	
<b>Rozsah činností</b>	
Služby drobného rozvoje EKIS MV budou poskytovány na základě požadavků Objednatele	
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.

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.

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.

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.

Další podmínky pro čerpání člověkodnů budou stanoveny v Dílčích smlouvách.

Převod člověkodní Služeb drobného rozvoje nemá vliv na výši paušální platby Dílčí ceny.

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.

Změny budou realizovány v souladu s procesem, který je popsán ve Smlouvě.

#### Provozní doba poskytování komponenty

Komponenta bude poskytována zpravidla v provozní době 5x9 (pracovní dny mimo dnů pracovního volna a dnů pracovního klidu) nebo dle dohody.

## 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
<b>Stručný popis služby</b>	
<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"> <li>• provoz, správa, dohled a opravy aplikačních a databázových serveru, databází, síťové infrastruktury, bezpečnostních prvků včetně jejich aktualizace, provoz všech podpůrných aplikací, provoz datových center</li> <li>• aktualizace infrastrukturních prvků (včetně SW) podle platných standardů ICT</li> <li>• zálohování systémů, archivace dat</li> <li>• zajištění obnovy infrastrukturních prvků v případě mimořádných stavů a havárií</li> <li>• správa změn související infrastruktury</li> <li>• změna parametru souvisejících databázových systémů</li> <li>• garance za provoz, správu a dokumentaci provozovaných zařízení</li> <li>• zajištění podpory HW a SW komponent infrastruktury v rozsahu definovaném Objednatelem na základě doporučení Poskytovatele po zohlednění požadovaných SLA parametrů</li> <li>• poskytování součinnosti Poskytovateli konektivity a správy datového centra Objednatele</li> </ul>	
<b>Podmínky poskytování služby</b>	
Provozní doba 5x9	
<b>Parametry služby</b>	
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
<b>Stručný popis dílčí služby</b>	
<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
----------	--------------

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

<b>Označení</b>	<b>Název dílčí služby</b>
S21	Řízení požadavků
<b>Stručný popis dílčí služby</b>	
<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.
<b>Podmínky poskytování dílčí služby</b>
Provozní doba 5x9.
<b>Parametry dílčí služby</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• QA: Dodržení kvality administrace.</li> <li>• QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele.</li> <li>• QT: Dodržení termínů plnění.</li> </ul>

#### 1.2.2.2 Dílčí služba S22\_Služby architekta

<b>Označení</b>	<b>Název dílčí služby</b>
S22	Služby architekta
<b>Stručný popis dílčí služby</b>	
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.	
<b>Podmínky poskytování dílčí služby</b>	
Provozní doba 5x9. Poskytované návrhy budou připraveny v souladu s metodikou a nástroji MV pro tvorbu Enterprise Architecture dle požadavků OHA.	
<b>Parametry dílčí služby</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• QA: Dodržení kvality administrace.</li> <li>• QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele.</li> <li>• QT: Dodržení termínů plnění.</li> </ul>	

#### 1.2.2.3 Dílčí služba S23\_Bezpečnost

<b>Označení</b>	<b>Název dílčí služby</b>
S23	Bezpečnost
<b>Stručný popis dílčí služby</b>	
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"> <li>• Auditů uživatelských přístupů ke spravovaným zařízením (1x ročně). Součástí jsou i administrátorské přístupy k základnímu SW vybavení: operační systémy, databáze atd.</li> <li>• Kontinuita a zabezpečení služeb IT</li> <li>• Plán obnovy systému – vytvoření a údržba</li> </ul>
<b>Podmínky poskytování dílčí služby</b>
Provozní doba 5x9.
<b>Parametry dílčí služby</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• QA: Dodržení kvality administrace.</li> <li>• QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele</li> <li>• QT: Dodržení termínů plnění.</li> </ul>

#### 1.2.2.2.4 Dílčí služba S24\_Dokumentace

Označení	Název dílčí služby
S24	Dokumentace
<b>Stručný popis dílčí služby</b>	
<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>	
<b>Podmínky poskytování dílčí služby</b>	
Provozní doba 5x9.	
<b>Parametry dílčí služby</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• QA: Dodržení kvality administrace.</li> </ul>	

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

### 1.2.2.3 Služba S3 – ISoSS

Označení	Název služby
S3	ISoSS
<b>Stručný popis služby</b>	
<p>Součástí služby je:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dohled nad provozem systému,</li> <li>• Implementace opravných balíčků SAP,</li> <li>• Implementace rozšíření,</li> <li>• Dodávka licencí a zajištění podpory SAP.</li> </ul>	
<b>Parametry služby</b>	
<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
<b>Stručný popis dílčí služby</b>	
<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"> <li>• Kontrola a implementace opravných balíčků,</li> <li>• Základní testování funkčnosti systému,</li> <li>• Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele,</li> <li>• Dokumentace chodu systému,</li> <li>• Dohled provozu systému,</li> <li>• Kontrola a správa externích rozhraní na systémy ve správě (SAP i nonSAP) – bázová část,</li> <li>• Řešení incidentů,</li> <li>• Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti,</li> <li>• Implementace změn,</li> <li>• Poskytování konzultací.</li> </ul>	

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

### 1.2.2.3.4 Dílčí služba S34\_ ISoSS MIS

Označení	Název dílčí služby
S34	ISoSS MIS
<b>Stručný popis dílčí služby</b>	
<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"> <li>• Kontrola a implementace opravných balíčků,</li> <li>• Základní testování funkčnosti modulů,</li> <li>• Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele,</li> <li>• Řešení incidentů,</li> <li>• Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti,</li> <li>• Implementace změn,</li> <li>• Poskytování konzultací.</li> </ul>
<b>Podmínky poskytování dílčí služby</b>
Provozní doba 5x9
<b>Parametry dílčí služby</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA</li> <li>• QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele.</li> <li>• QA: Dodržení kvality administrace.</li> <li>• QT: Dodržení termínů plnění.</li> </ul>

#### 1.2.2.3.5 Dílčí služba S35\_IsoSS Portál

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

**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

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

#### 1.2.2.4.6 Dílčí služba S46\_EKIS SM

Označení	Název dílčí služby
S46	EKIS SM
<b>Stručný popis dílčí služby</b>	
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
<b>Stručný popis služby</b>	
Zajištění správy, údržby a rozvoje non-SAP aplikací Objednatele	
<b>Parametry služby</b>	
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
<b>Stručný popis dílčí služby</b>	
<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"> <li>• Kontrola a implementace opravných balíčků,</li> <li>• Provádění přizpůsobení vlastních změn Poskytovatele,</li> <li>• Řešení incidentů,</li> <li>• Poskytování součinnosti pro bezpečnostní dohled a zpracování auditních analýz v oblasti bezpečnosti,</li> <li>• Implementace změn,</li> <li>• Poskytování konzultací.</li> </ul>	
<b>Podmínky poskytování dílčí služby</b>	
Provozní doba 7x24.	
<b>Parametry dílčí služby</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA</li> <li>• QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele.</li> <li>• QA: Dodržení kvality administrace.</li> <li>• QT: Dodržení termínu plnění.</li> </ul>	

**1.2.2.5.2 Dílčí služba S52\_EKIS Operativní evidence**

Označení	Název dílčí služby
S52	EKIS Operativní evidence
<b>Stručný popis dílčí služby</b>	
<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"> <li>• Kontrola a implementace opravných balíčků,</li> </ul>	

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

### 1.2.2.5.3 Dílčí služba S53\_EKIS AFARIA

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

- 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**

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



<b>Služba</b>	<b>Oblast</b>	<b>Proces</b>
		- 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

<b>Služba</b>	<b>Oblast</b>	<b>Proces</b>
		- Strukturovaná analýza chyb
		- Výkon -Workload monitor, analýza problémů
	Databáze	Znalost základní struktury databázového systému
		Utilita SAPDBA
		Reorganizace
		Optimizer
	<b>S3</b> <b>S4</b>	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		
<b>S3</b> <b>S4</b>	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

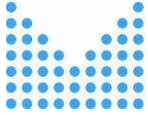
<b>Služba</b>	<b>Oblast</b>	<b>Proces</b>
	Customizace	Přenos vlastních dat z EKIS MV -> do ISoSS, kontrola konzistence
		Export dat pro externí evidence
		Založení + změny personálních oblastí
		Založení + změny atributů dílčích personálních oblastí
		Vytváření hierarchie PO + DPO pro ISoSS
		Customizing 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

<b>Služba</b>	<b>Oblast</b>	<b>Proces</b>
		Zakládání / editace všech objektových struktur PD
		Přímé úpravy a opravy dat v databázových tabulkách PD
		Převody nepřirazených úvazků v rámci resortu
		Přirazování NS k organizačním jednotkám
		Přirazování 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

<b>Služba</b>	<b>Oblast</b>	<b>Proces</b>
	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

<b>Služba</b>	<b>Oblast</b>	<b>Proces</b>	
		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	
	<b>S5</b>	EKIS WEB	Start služby

<b>Služba</b>	<b>Oblast</b>	<b>Proces</b>
		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



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

## **Příloha č. 2 - Požadavky na procesy poskytování EKIS MV a ISoSS**

Česká republika – Ministerstvo vnitra



# Obsah

<b>1</b>	<b>Přehled procesů poskytování EKIS MV a ISOSS.....</b>	<b>3</b>
1.1	Řízení provozu a reporting.....	3
1.1.1	Typy jednání.....	4
1.1.2	Typy reportů .....	7
1.2	Řízení požadavků a incidentů .....	9
1.2.1	Aplikační podpora – řízení incidentů .....	10
1.2.2	Aplikační podpora – řízení požadavků na rozvoj .....	11
1.3	Řízení rizik vyplývajících z provozu .....	11
1.3.1	Registr rizik .....	11
1.3.2	Procedura řízení rizik .....	12
1.4	Řízení kapacit .....	14
1.4.1	Kapacitní plánování.....	14
1.4.2	Kapacitní reporting .....	16
1.5	Řízení dostupnosti služeb .....	17
1.5.1	Zavedení a změny monitoringu dostupnosti služeb.....	18
1.5.2	Operativní dohled dostupnosti a iniciace řešení .....	18
1.5.3	Reporting dostupnosti služeb.....	19
1.5.4	Plánování dostupnosti služeb .....	19
1.6	Řízení reklamací .....	20
1.7	Řízení architektury .....	20
1.7.1	Plánování rozvoje architektury .....	21
1.8	Řízení dodavatelů.....	21
1.9	Change Management.....	21
1.10	Řízení problémů.....	22
1.11	Release Management .....	22
1.12	Test Management.....	22
1.13	Řízení aktiv a konfiguračních položek .....	23
1.14	Řízení přístupu .....	23
1.15	IT Service Continuity Management .....	23

# 1 Přehled procesů poskytování EKIS MV a ISoSS

V rámci tohoto dokumentu jsou vymezena základní pravidla a požadavky na řízení procesů poskytování služeb provozu a rozvoje EKIS MV a Informačního systému o státní službě, dále jen „ISoSS“ (dále souhrnně označeno jen Systém). Poskytovatel je povinen v rámci těchto procesů poskytovat maximální součinnost. Jedná se o tyto procesy:

- 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 aktiv a konfiguračních položek
- Řízení přístupů
- IT Service Continuity Management

## 1.1 Řízení provozu a reporting

V této kapitole je popsán způsob řízení služeb prostřednictvím definovaných řídicích struktur, jednotlivých typů jednání a reportů zpracovávaných poskytovatelem.

Pro účely řízení služeb je ustanovena následující řídicí struktura:

Úroveň řízení	Strana MV	Strana poskytovatele
<b>Strategická úroveň</b>	Náměstek ministra vnitra pro řízení sekce informačních a komunikačních technologií (předseda řídicí komise EKIS, předseda Řídicího výboru)	Zodpovědný statutární zástupce

Úroveň řízení	Strana MV	Strana poskytovatele
	ISoSS), náměstek ministra vnitřní pro státní službu, ředitel OPRE	
<b>Řídící úroveň</b>	Manažer EKIS (ředitel odboru provozu a rozvoje EKIS), garanti primárních aktiv EKIS a ISoSS, vybraní zástupci (servisní manažeři) výkonné úrovně	Account manažer EKIS (osoba z nejvyššího managementu Poskytovatele, která je zodpovědná na manažerské úrovni za úspěšnou realizaci dané smlouvy
<b>Výkonná úroveň</b>	Servisní manažeři MV (např. vedoucí oddělení, projektový manažer), zástupci věcného správce EKIS MV a ISoSS, architekt MV	Servisní manažeři poskytovatele (pracovníci Poskytovatele, kteří nesou na operativní úrovni zodpovědnost za úspěšnou realizaci příslušných částí smlouvy), architekt poskytovatele
<b>Operativní úroveň – realizační týmy</b>	Pracovníci odboru provozu a rozvoje EKIS, a další zodpovědní pracovníci MV (manažeři nastavení) a zástupci věcných správců (dle Organizačního řádu MV)	Konzultanti poskytovatele

V případě neshod, nebo pokud řešená záležitost přesahuje kompetence dané řídicí úrovně je stanovena následující eskalační hierarchie:

<b>Eskalační úroveň</b>	1. eskalační úroveň	2. eskalační úroveň	3. eskalační úroveň
<b>Řídící úroveň</b>	Výkonná úroveň	Řídící úroveň	Strategická úroveň

Podněty na eskalaci jsou postoupeny na vyšší řídicí úroveň pouze v případě, kdy eskalující řídicí úroveň není schopna daný podnět vyřešit.

### 1.1.1 Typy jednání

Řízení poskytování služeb se standardně odehrává na formalizovaných jednáních v následujícím vymezení:

Jednání	Popis	Frekvence	Účastníci	Vstupy /výstupy
<b>Jednání strategické úrovně</b>	<p>Cílem jednání je schválení strategických projektů rozvoje, řešení eskalací, které nebylo možné vyřešit na nižších řídicích úrovních projektu a případná revize finančního zabezpečení.</p> <p>Předmětem je také autorizace změn smlouvy.</p> <p>Jednání organizuje Objednatel ve spolupráci s Poskytovatelem.</p>	Ad hoc	Strategická úroveň	<p><b>Vstupy:</b></p> <p>Registr rizik</p> <p>Plán rozvoje</p> <p>Náměty na eskalace</p>
<b>Roční jednání</b>	<p>Cílem jednání je celkové vyhodnocení stavu plnění smlouvy, celková revize všech parametrů a procesů poskytování služeb a dohoda o prioritách dalšího rozvoje EKIS MV a ISoSS v dalším období. Dále je projednáván stav kapacit.</p> <p>Jednání organizuje odpovědný Servisní manažer Poskytovatele</p>	Doporučeno 1x za rok, zpravidla koncem nebo počátkem roku	Strategická úroveň + přizvané osoby	<p><b>Vstupy</b></p> <p>Návrh roční zprávy o poskytování služeb</p> <p>Registr rizik</p> <p><b>Výstupy</b></p> <p>Schválená roční zpráva o poskytování služeb</p> <p>Portfolio projektů – roční kapacitní plán a report rozvoje, součástí je i plán člověkodnů</p> <p>Zápis</p>
<b>Jednání Řídící rady</b>	<p>Cílem jednání je projednat stavy realizovaných rozvojových projektů s poskytovaných služeb, změny a eskalace z výkonné a operativní úrovně řízení.</p> <p>Předmětem jednání je také zpřesnění ročního kapacitního plánu (např. o nové legislativní</p>	1x za měsíc	Řídící úroveň, Výkonná úroveň	<p><b>Vstupy:</b></p> <p>Doporučení pro řídicí radu ze strany architektů, pokud je pro jednání relevantní</p>

Jednání	Popis	Frekvence	Účastníci	Vstupy /výstupy
	<p>požadavky) a autorizace reportu o plnění SLA a kapacitního plánu, schválení kapacitního plánu pro příští období stav připravovaných a probíhajících projektů.</p> <p>Výstupem jednání jsou plány pro další období ve formě měsíčního reportu.</p> <p>Jednání organizuje Objednatel ve spolupráci s Poskytovatelem.</p>			<p><b>Výstupy:</b></p> <p>Měsíční kapacitní report a plán projektů</p> <p>Zápis</p>
<b>Jednání servisních manažerů (SM)</b>	<p>Předmětem jednání je stav poskytovaných služeb, rozvoj, koordinace a párování aktivit na další období, projednání výsledků poskytování služeb v uplynulém období (zejm. úrovně služeb, vytížení kapacit, realizovaný rozvoj, rizika).</p> <p>Jednání organizuje a vede Servisní manažer poskytovatele nebo MV</p>	Ad hoc, dle potřeby	Servisní manažeri MV a Poskytovatele	<p><b>Vstupy:</b></p> <p>Návrh měsíčního reportu</p> <p><b>Výstupy:</b></p> <p>Zápis</p>
<b>Risk workshop</b>	Předmětem risk workshopu je proaktivní identifikace rizik v rámci provozu a rozvoje služeb.	Cca 2x za rok	Výkonná úroveň	<p><b>Vstupy:</b></p> <p>Stávající registr rizik</p> <p><b>Výstupy:</b></p> <p>Aktualizovaný registr rizik</p> <p>Zápis</p>
<b>Architektonický / integrační board</b>	<p>Předmětem architektonického boardu je příprava a schválení plánu rozvoje architektury.</p> <p>Závěry jsou případně projednány na jednání řídicí rady</p>	Doporučeno 1x za 3 měsíce	Architekt Poskytovatele, Architekt MV	<p><b>Výstupy:</b></p> <p>Zápis</p> <p>Doporučení pro řídicí radu</p>
<b>Schůzky operativní úrovně</b>		Ad hoc	Realizační týmy	

## 1.1.2 Typy reportů

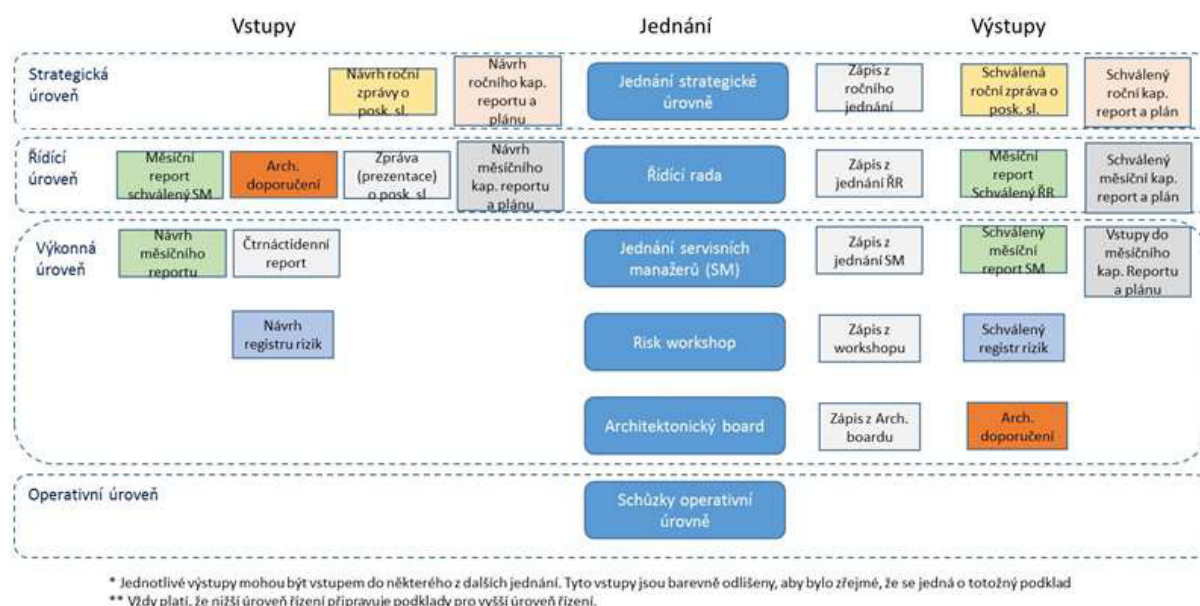
Klíčové informace o poskytování služeb jsou za jednotlivé procesy agregovány do souhrnných pravidelných reportů zpracovaných zvláště pro EKIS MV a ISoSS:

Report	Popis	Frekvence	Adresáti
<b>Souhrnný měsíční výkaz</b>	<p>Zpráva zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Přehledy (grafy) dosahovaných úrovní služeb</li> <li>- Komentář k hlavním výpadkům služeb v období</li> <li>- Informace o plánovaných odstávkách v příštím období</li> <li>- Dosahované úrovně služeb</li> <li>- Informace o plnění SLA</li> <li>- Statistiku čerpání člověkohodin</li> <li>- Významná rizika a jejich stav</li> </ul> <p>Přílohou zprávy jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Detailní reporty o úrovni služeb a plnění SLA</li> <li>- Kapacitní report a kapacitní plán</li> <li>- Registr rizik</li> </ul> <p>Draft zprávy připravuje Servisní manažer Poskytovatele jako podklad na jednání servisních manažerů v rozlišení informací pro EKIS a pro ISoSS. Finální verzi zpracuje na základě schválených dohod z jednání.</p> <p>Zprávu schvaluje řídicí úroveň. Následně je podkladem pro výpočet penalizací a fakturaci služeb.</p>	Měsíční	Výkonná úroveň Řídící úroveň
<b>Půlroční prezentace o poskytování služeb</b>	<p>Prezentace obsahuje manažerské shrnutí informací ze zprávy o poskytování služeb v rozlišení informací pro EKIS MV a pro ISoSS. Prezentaci připravuje Servisní manažer Poskytovatele.</p>	2. Q	Řídící úroveň  Vybraní manažeři nastavení
<b>Roční zpráva o poskytování služeb</b>	<p>Zpráva zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stav plnění smlouvy a návrh případných optimalizačních opatření</li> </ul>	Roční	Řídící úroveň  Strategická úroveň

Report	Popis	Frekvence	Adresáti
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Shrnutí dosahovaných úrovní poskytování služeb a návrh případných optimalizačních opatření</li> <li>- Rekapitulaci hlavních rozvojových aktivit v předcházejícím období</li> <li>- Ponaučení, hlavní rizika a problémy</li> <li>- Plán rozvojových aktivit pro další rok, jejich prioritizace a načasování</li> </ul> <p>Přílohou zprávy jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Roční kapacitní report</li> <li>- Roční kapacitní plán</li> <li>- Plán dostupnosti služeb</li> <li>- Plán rozvoje architektury</li> </ul> <p>Zprávu zpracovává Poskytovatel v rozlišení informací pro EKIS MV a pro ISoSS, podepisuje jí náměstek IKT po projednání na příslušné strategické úrovni.</p>		
<b>Zápis z ročního jednání</b>	Závěry a změny vyplývající z ročního jednání	Roční	Účastníci ročního jednání
<b>Zápis z jednání řídicí rady</b>	Závěry a změny vyplývající z řídicí rady	Měsíční	Účastníci řídicí rady
<b>Zápis z jednání servisních manažerů</b>	Závěry a změny vyplývající z jednání servisních manažerů	Ad hoc, předpoklad jednou týdně	Účastníci jednání servisních manažerů
<b>Zápis z Risk worshopu</b>	Závěry a změny vyplývající z Risk workshopu	Roční	Účastníci Risk worshopu
<b>Registr rizik</b>	Evidence rizik s pravděpodobností jejich výskytu a dopadem. K registru rizik je dedikován Risk workshop cca 2x za rok, nicméně významná rizika jsou uvedena v měsíčním reportu o poskytování služeb, měsíční zprávě o poskytování služeb a roční zprávě o poskytování služeb.	cca 2 x za rok	Řídicí úroveň Vybraní manažeři nastavení
<b>Zápis z architektonického</b>	Závěry a změny vyplývající z architektonického / integračního boardu	Doporučeno	Účastníci Architektonického

Report	Popis	Frekvence	Adresáti
/ integračního boardu		1x za 3 měsíce	/ integračního boardu
<b>Měsíční kapacitní report a plán</b>	Viz proces kapacitní plánování a reporting. Návrh zpracovává poskytovatel	1x za měsíc	Účastníci řídicí rady
<b>Roční kapacitní report a plán</b>	Viz proces kapacitní plánování a reporting. Návrh zpracovává poskytovatel	1x za rok	Účastníci ročního jednání

Níže je uvedeno schéma znázorňující vazby mezi vstupy do jednání, jednáními a výstupy z jednání:



## 1.2 Řízení požadavků a incidentů

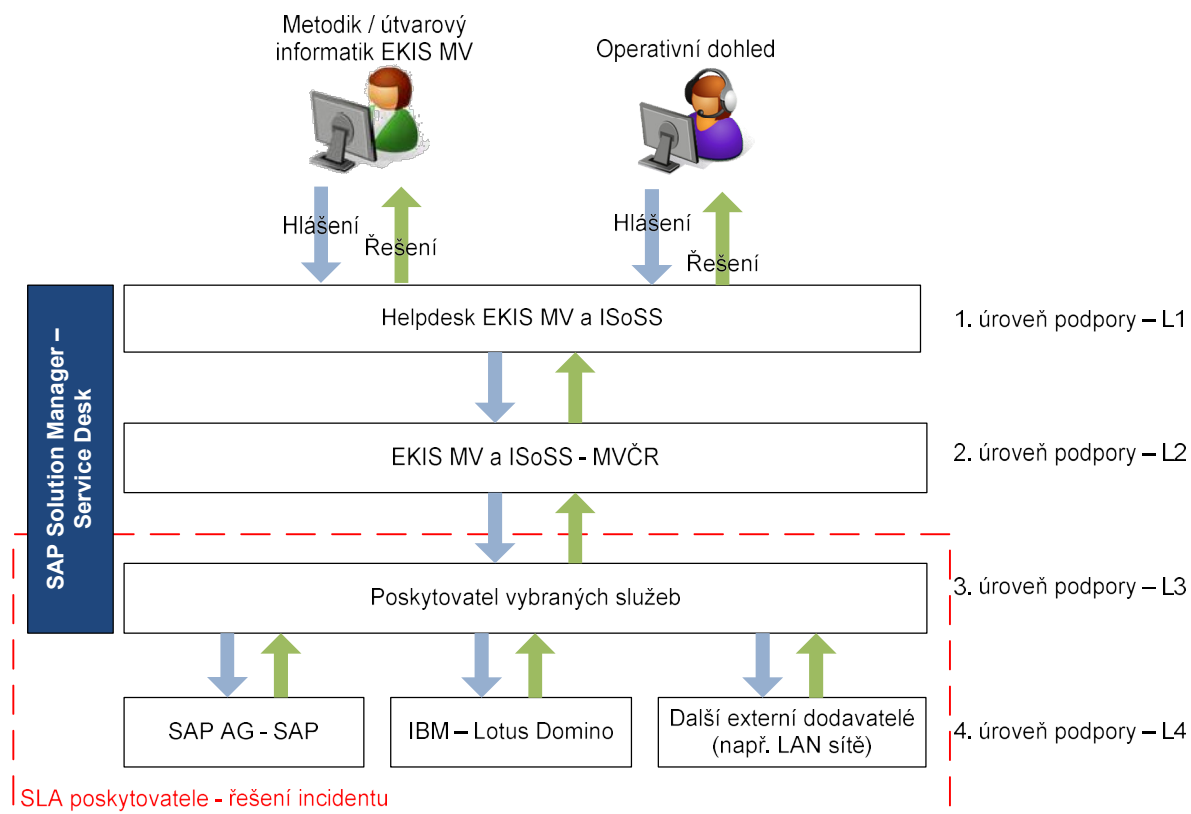
Incidenty a Požadavky (význam všech souvisejících pojmů je uveden v dokumentu „Příloha 1 – Smlouvy Katalog služeb EKIS MV a ISOSS“) založené uživateli (příp. metodiky / útvary informatiky) EKIS MV ve formuláři „Založení hlášení“ nebo ISOSS ve formuláři na portálu ISOSS jsou automaticky evidovány a zpracovávány v systému ServiceDesk (Solution Manager) Objednatele. Způsob zpracování je prezentován na obrázku níže.

Pro hlášení a dotazy obdržené e-mailem založí v odůvodněných případech operátor EKIS MV nebo ISOSS (operativní dohled) hlášení v systému Service Desk Objednatele manuálně.

Tato úroveň je označována jako 1. úroveň podpory uživatelů – L1.

Bližší informace k procesům řízení incidentů a požadavků je uvedeno v podkapitolách níže.





Hlášení je v rámci analýzy v první úrovni podpory (L1) kategorizováno manažerem nastavení EKIS MV nebo ISOSS jako **incident** nebo jako **požadavek** s následným postoupením k řešení dle odpovídajícího procesu.

### 1.2.1 Aplikační podpora – řízení incidentů

Aplikační podpora v rámci provozu spočívá především v řešení incidentů, eskalovaných na třetí úroveň podpory, resp. řešení incidentů pro danou aplikaci. Předchozí obrázek ilustruje koncepci řešení incidentů v rámci aplikační podpory provozu.

V rámci aplikační podpory se Poskytovatel zavazuje zajistit řešení incidentu formou spolupráce v rámci řešitelského týmu. Pro daný incident Poskytovatel zajistí analýzu a diagnostiku incidentu, posouzení a ohodnocení chyb, návrh řešení incidentu, eventuálně návrh změn, popisu chyby a hledání náhradního řešení incidentu. Při řešení spolupracuje s konzultanty třetích stran, pokud je to potřebné.

Každý incident bez ohledu na to, kdo ho identifikoval, musí být zadán do ServiceDesku v systému SAP Solution Manager (dále také SAP SM). V případě, že incident není možné řešit interními zdroji Objednatel (manažerem nastavení EKIS MV nebo ISOSS) je eskalován na 3. úroveň podpory zajišťovanou Poskytovatelem. Poskytovatel po vyřešení incidentu předá řešení příslušnému manažerovi nastavení EKIS MV nebo ISOSS k otestování. V případě, že je testováním ověřeno, že incident byl odstraněn, dochází k uzavření ticketu pro daný incident v SAP SM a proces je ukončen. V případě neúspěšného testování je incident vrácen k řešení Poskytovateli až do jeho opětovného vyřešení. V případě, že konzultant Poskytovatele není schopen incident vyřešit vlastními silami, zabezpečí eskalaci incidentu na 4. úroveň podpory (SAP OSS ve Walldorfu). Poskytovatel nadále nese vůči Objednateli zodpovědnost za vyřešení uvedeného incidentu. Při eskalaci na 4. úroveň podpory Objednatel zajistí na základě žádosti Poskytovatele otevření VPN spojení pro OSS ve Walldorfu pro požadované prostředí (v případě nutnosti i pro produktivní prostředí).

## 1.2.2 Aplikační podpora – řízení požadavků na rozvoj

Aplikační podpora v rámci rozvoje spočívá především v řešení požadavků na rozvoj.

Rozvoj systémů může obsahovat jakýkoliv vývoj nebo konfiguraci spojenou s aplikacemi, které jsou provozovány Objednatel. Součástí rozvojové aplikační podpory je také řešení rozvoje EKIS MV a ISoSS na základě legislativních změn.

Objednatel vždy před začátkem každého kalendářního roku připraví Poskytovateli plán rozvoje systému, který definuje oblasti plánovaného rozvoje ve formě jednotlivých požadavků. Poskyvatel následně odhadne jejich pracnost a v součinnosti s Objednavatelem připraví plán rozvoje po měsících. Tento plán je pak vždy jeden kalendářní měsíc před plánovanou realizací potvrzen na schůzce mezi servisními manažery Objednavatele a Poskytovatele. Plán je na čtvrtletní bázi aktualizován dle potřeby.

Požadavky na rozvoj mohou být definovány věcným správcem / metodikem nebo manažery nastavení. Všechny požadavky na rozvoj budou zadány do SAP SM a následně Poskyvatel provede následující úkony:

- Rámcově navrhne způsob řešení;
- Odhadne počet člověkodnů potřebných k realizaci;
- Rámcově popíše dopady změny do systému.

Po schválení požadavku k realizaci předloží Objednatel požadavek a následně je vytvořen realizační tým složený z manažerů nastavení EKIS MV nebo a ISoSS, konzultantů Poskytovatele a dalších relevantních zástupců Objednavatele. V případě, že se jedná svým rozsahem a komplexností o projekt, Poskyvatel v součinnosti s Objednatel zajistí přípravu plánu projektu a zahájí tvorbu cílového konceptu (resp. aktualizaci existujících cílových konceptů) a po jeho schválení realizaci úprav. Po ukončení realizace je změna předána k akceptačním testům a po akceptaci manažerem nastavení EKIS nebo věcným správcem a servisním manažerem Objednavatele může být změna přenesena do produktivního prostředí.

Kapacitní plánování i čerpání dedikovaných člověkodnů na rozvoj je evidováno pomocí nástroje SAP SM.

## 1.3 Řízení rizik vyplývajících z provozu

Všechna podstatná rizika musí být dokumentována a analyzována, ke každému riziku musí být naplánována a implementována přiměřená reakce.

### 1.3.1 Registr rizik

Všechna identifikovaná rizika musí být zaznamenána v registru rizik. Registr rizik spravuje Servisní manažer Poskytovatele. Registr rizik schvaluje odpovědný zástupce Objednavatele a Poskytovatele.

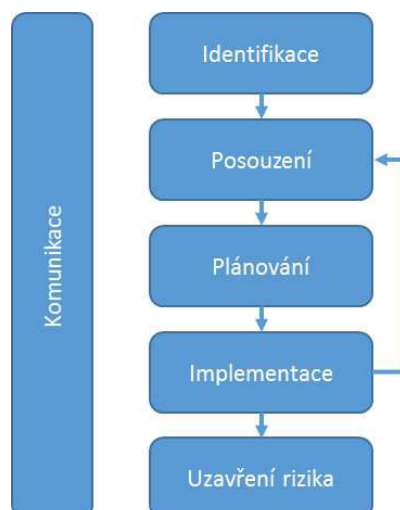
Registr rizik obsahuje následující údaje:

- Kdo identifikoval riziko	- Dopad vč. kvantifikace
- Kdy bylo riziko identifikováno	- Kategorie reakce na riziko
- Kategorie rizika	- Popis aktivit reakce na riziko

- Popis rizika (příčina, k jaké události je vázáno, co se může stát)	- Status rizika
- Pravděpodobnost	- Vlastník rizika
	- Vykonavatel aktivit

### 1.3.2 Procedura řízení rizik

Procedura řízení rizik zahrnuje Identifikaci, posouzení, plánování, implementaci a komunikaci. Posloupnost kroků zachycuje následující schéma.



#### 1.3.2.1 Identifikace

Cílem identifikace rizik je rozpoznání hrozeb (rizik), které mohou negativně ovlivnit provoz a rozvoj systému EKIS a ISOSS.

Rizika mohou být hlášena Ad-hoc kterýmkoliv pracovníkem Objednatele a Poskytovatele. Rizika jsou rovněž identifikována proaktivně formou „Risk workshopů“, které budou organizovány cca 2x do roka.

Risk workshop organizuje Servisní manažer poskytovatele, účastní se ho servisní manažeri MV a zodpovědní pracovníci poskytovatele.

V rámci identifikace rizika jsou dokumentovány tyto aspekty:

- Možná příčina, resp. zdroj rizika
- Popis události nebo oblasti, ke které se riziko váže
- Popis možných dopadů rizika, tj. co se může stát, pokud riziko nastane.

#### 1.3.2.2 Posouzení

Předmětem posouzení rizika je odhad pravděpodobnosti a dopadu rizika.

Kategorie pravděpodobnosti rizika:	Kategorie dopadu rizika:
- Velmi nízká (do 10%)	- Nízký (riziko ohrožuje cíl či harmonogram dílčí aktivity v rámci etapy projektu)
- Nízká (11-30%)	

- Střední (31-50%)	- Střední (riziko ohrožuje cíl či harmonogram dílčí části/etapy projektu nebo rozvojového projektu)
- Vysoká (51-70%)	
- Velmi vysoká (71-90%)	- Vysoký (riziko ohrožuje cíl, projektu, harmonogram či rozpočet)

Posouzení rizika navrhuje Servisní manažer Poskytovatele. Návrh posouzení rizika vč. plánu jeho ošetření je projednán a schválen na nejbližším měsíčním jednání servisních manažerů.

Rizika, která jsou posouzena v obou kategoriích současně jako vysoká nebo velmi vysoká, musí být eskalována na řídicí úroveň.

### 1.3.2.3 Plánování

Předmětem plánování je zvolení přiměřené reakce na riziko, stanovení zodpovědných rolí a naplánování příslušných aktivit. Při plánování je riziku přidělena jedna z následujících kategorií reakce na riziko:

- Zamezení rizika – předmětem je opatření nebo změna, která riziko zcela vyloučí. Např. pokud hrozí přetížení databáze, je reakcí nákup nového HW.
- Snížení rizika – předmětem je opatření nebo změna, která sníží úroveň dopadu nebo pravděpodobnosti rizika. Např. implementací automatického skriptu na odmazávání logu databáze při překročení stanovené prahové hodnoty.
- Záložní plán – předmětem je návrh postupu (plánu), který ošetří dopady rizika v případě, kdy riziko nastane. Např. pokud dojde k přetížení databáze, bude dočasně posílen HW formou zápůjčky od třetí strany, než dojde k pořízení nového HW.
- Přenesení rizika – předmětem je přenesení některých finančních dopadů rizika na třetí stranu např. formou pojištění.
- Přijetí rizika – přijetí rozhodnutí, že možné dopady rizika jsou nižší než nároky jeho ošetření. Riziko bude nadále monitorováno.

### 1.3.2.4 Implementace

Předmětem implementace rizika je vykonání naplánovaných aktivit reakce na riziko a průběžné monitorování stavu a parametrů rizika. Jsou definovány následující zodpovědnosti rolí, které byly nominovány v rámci plánování rizik:

- Vlastník rizika – osoba zodpovědná za řízení, monitoring a kontrolu všech aspektů daného rizika včetně implementace plánovaných aktivit reakce na riziko.
- Vykonavatel aktivit – osoba zodpovědná za realizaci naplánovaného opatření k danému riziku. Jeho úkolem je podporovat a realizovat úkoly od vlastníka rizika

Vlastník rizika a vykonavatel aktivit může být jedna a tatáž osoba.

Po implementaci může být riziko uzavřeno nebo se proces vrací do fáze Posouzení.

### 1.3.2.5 Komunikace

Aktuální registr rizik je přiložen ke každému zápisu z měsíčního jednání servisních manažerů.

Významná rizika jsou zahrnuta minimálně do následujících pravidelných reportů:

- Měsíční report o poskytování služeb
- Půlroční prezentace o poskytování služeb
- Roční o poskytování služeb

Pokud je to vhodné, komunikují zodpovědní Servisní manažeři MV vhodnou formou informace o rizicích zástupcům dotčených skupin uživatelů. Komunikace probíhá v průběhu celého procesu řízení rizik.

## 1.4 Řízení kapacit

Termínem řízení kapacit je v kontextu tohoto dokumentu myšleno řízení kapacity zdrojů Poskytovatele při realizaci rozvoje systému EKIS MV a ISOSS. Rozvojem systému se rozumí drobný rozvoj a schválené rozvojové projekty.

Předmětem řízení kapacit je především kapacitní plánování a kapacitní reporting.

### 1.4.1 Kapacitní plánování

Předmětem kapacitního plánování je řízení vytížení týmů Poskytovatele, přičemž dochází k balancování mezi požadavky na rozvoj systému a stanoveným rozpočtem.

Kapacitní plánování probíhá v ročním a měsíčním cyklu.

#### **Roční kapacitní plán**

Roční kapacitní plán je sestaven na základě předpokládaných změnových a rozvojových požadavků v následujícím roce. Sestavuje se v závěru roku. Roční kapacitní plán má hrubý charakter, který bude upřesňován v rámci měsíčních kapacitních plánů.

Při sestavení ročního kapacitního plánu se zejména bere v úvahu:

- Plánované změny vyplývající z připravované legislativy
- Plánovaný rozvoj vyplývající z plánu rozvoje architektury EKIS MV a ISOSS
- Aktuální a odložené změnové požadavky uživatelských útvarů systému EKIS MV a ISOSS
- Rezerva na analytické, architektonické a vývojové práce při posuzování nových změnových požadavků, realizace nových kritických požadavků a řešení problémů.

Sestavení roční kapacitního plánu probíhá takto:

Krok	Popis	Kdy	Zodpovědnost
<b>Zajištění požadavků</b>	Zajištění a zaslání požadavků a podkladů k plánovanému rozvoji.	Budou připraveny tak, aby 10 dní před jednáním řídicí úrovně byly k dispozici.	Servisní manažeři MV, servisní manažeři Poskytovatele
<b>Draft ročního kapacitního</b>	Příprava pracovní verze ročního kapacitního plánu.	Bude připraven tak, aby 5 dní před jednáním	Servisní manažeři MV, servisní manažeři

<b>plánu</b>		řídící úrovně byl k dispozici., pokud se smluvní strany nedohodnou jinak	Poskytovatele
<b>Projednáni draftu ročního kapacitního plánu</b>	Projednáni draftu ročního kapacitního plánu. Revize priorit a načasování dílčích rozvojových aktivit.	Na jednání řídící úrovně	Účastníci jednání
<b>Finalizace ročního kapacitního plánu</b>	Zpracování dohod a závěrů z ročního jednání.	5 dní před ročním jednáním	Servisní manažeři MV, servisní manažeři Poskytovatele
<b>Schválení ročního kapacitního plánu</b>	Doporučení schválení ročního kapacitního plánu výkonnou úrovní a schválení řídící úrovní.	Na ročním jednání strategické úrovně	Účastníci ročního jednání.

Roční plán je revidován a aktualizován na ročních jednáních. Kapacitní plán obsahuje také plán člověkodů.

#### 1.4.1.1 Měsíční kapacitní plán

Měsíční kapacitní plán je sestavován na základě skutečných požadavků a jejich reálných priorit.

Krok	Popis	Kdy	Zodpovědnost
<b>Zajištění požadavků</b>	Zajištění a zaslání požadavků a podkladů k plánovanému rozvoji.	Bude připraven tak, aby 5 dní před jednáním SM byl k dispozici.	Servisní manažeři MV
<b>Návrh měsíčního kapacitního plánu</b>	Příprava návrhu měsíčního kapacitního plánu.	Bude připraven tak, aby 2 dny měsíčním jednáním SM byl k dispozici., pokud se smluvní strany nedohodnou jinak	Servisní manažer Poskytovatele
<b>Projednáni draftu měsíčního kapacitního plánu</b>	Projednáni draftu měsíčního kapacitního plánu. Revize priorit a načasování dílčích rozvojových aktivit.	Na měsíčním jednání SM	Výkonná úroveň
<b>Korekce měsíčního</b>	(pokud je nutné) Zpracování dohod a závěrů z měsíčního jednání.	2 dny po měsíčním jednání	Servisní manažer Poskytovatele

Krok	Popis	Kdy	Zodpovědnost
<b>kapacitního plánu</b>		SM	
<b>Schválení měsíčního kapacitního plánu</b>	Schválení měsíčního kapacitního plánu na následující měsíc.	Na měsíčním jednání řídicí úrovně	Řídící úroveň

Začátek a konec „měsíce“ měsíční kapacitní plánování je nastaveno tak, aby navazovalo na pravidelná měsíční jednání servisních manažerů. Nemusí se jednat o kalendářní měsíc.

#### 1.4.1.2 Reakce na kapacitní problémy

V průběhu měsíce mohou nastat okolnosti, které způsobí kapacitní problémy – např. zdržení realizace dílčích rozvojových aktivit, nutnost realokace zdrojů na řešení kritického problému atp. Pokud nastanou kapacitní problémy s dopadem do plnění kapacitního plánu, servisní manažer Poskytovatele neprodleně kontaktuje servisní manažery Objednatele, jejichž služeb se kapacitní problém dotýká. Servisní manažer Poskytovatele v takovém případě navrhne způsob řešení kapacitního problému vč. dopadů do schváleného kapacitního plánu.

Pokud nedojde k dohodě mezi zodpovědnými servisními manažery Objednatele a Poskytovatele, je kapacitní problém eskalován na Řídící úroveň. Podle závažnosti kapacitního problému může být svoláno mimořádné jednání výkonné úrovně.

Kapacitní problémy s dopadem do plnění kapacitního plánu a způsob jejich řešení musí být dokumentovány v měsíční zprávě o poskytování služeb.

### 1.4.2 Kapacitní reporting

Předmětem kapacitního reportingu je zajišťování informací o vytížení rozvojových týmů poskytovatele, realizovaných aktivitách rozvoje, řešení problémů atp.

#### 1.4.2.1 Roční kapacitní report

Roční kapacitní report je zdrojem zpětné vazby a podkladem pro optimalizaci kapacitního plánování a provozních a rozvojových procesů EKIS MV a ISOSS. Roční kapacitní report se připravuje pro roční jednání zvláště pro EKIS MV a pro ISOSS. Na ročním jednání jsou schváleny případné samostatné návrhy optimalizace procesů ve vztahu ke kapacitnímu plánování EKIS MV a ISOSS

Krok	Popis	Kdy	Zodpovědnost
<b>Návrh ročního kapacitního reportu</b>	Příprava pracovní verze ročního kapacitního reportu.	5 dní před ročním jednáním řídicí úrovně	Servisní manažer Poskytovatele
<b>Projednání návrhu ročního</b>	Projednání návrhu ročního kapacitního reportu. Projednání	Na jednání řídicí úrovně	Výkonná úroveň

Krok	Popis	Kdy	Zodpovědnost
<b>reportu</b>	návrhu optimalizačních opatření v plánování kapacit.		
<b>Finalizace návrhu optimalizačních opatření</b>	Finalizace návrhu opatření pro optimalizaci kapacitního plánování ve vztahu k procesům provozu a rozvoje EKIS MV a ISOSS.	5 dní před ročním jednáním /	Servisní manažer Poskytovatele
<b>Schválení návrhu a plánu optimalizačního opatření</b>	Schválení návrhu a plánu optimalizačních opatření.	Na ročním jednání /	Řídící úroveň na základě doporučení výkonné úrovně

#### 1.4.2.2 Měsíční kapacitní report

Měsíční kapacitní report je především podkladem pro vyúčtování služeb rozvoje EKIS MV a ISOSS.

Krok	Popis	Kdy	Zodpovědnost
<b>Návrh měsíčního kapacitního reportu</b>	Příprava návrhu měsíčního kapacitního plánu.	2 dny před prvním měsíčním jednáním	Servisní manažer Poskytovatele
<b>Projednání draftu měsíčního kapacitního reportu</b>	Projednání návrhu měsíčního kapacitního reportu.	Na měsíčním jednání SM	Výkonná úroveň
<b>Korekce měsíčního kapacitního reportu</b>	(pokud je nutné) Zapracování dohod a závěrů z měsíčního jednání.	2 dny po měsíčním jednání SM	Servisní manažer poskytovatele
<b>Schválení měsíčního kapacitního reportu</b>	Schválení měsíčního kapacitního reportu	Na měsíčním jednání řídicí úrovně	Řídící úroveň

Kapacitní report musí rozlišovat, které aktivity byly čerpány z rozpočtu rozvoje a které byly realizovány v režimu reklamace. Obsahuje také stav realizovaných projektů.

Pro kapacitní reporty budou použity podklady ze systému Solution Manager.

## 1.5 Řízení dostupnosti služeb



Řízení dostupnosti je zaměřeno především na proaktivní identifikaci výpadků dostupnosti, snižování jejich počtu, dopadů a délky jejich trvání. V dlouhodobém měřítku je cílem dosažení nákladově optimální úrovně dostupnosti služeb při současném splnění obchodních požadavků na jejich dostupnost. V neposlední řadě poskytuje proces řízení dostupnosti podklady pro vyhodnocení úrovně služeb a vyúčtování služeb.

Řízení dostupnosti se skládá z následujících aktivit:

- Zavedení a změny monitoringu dostupnosti služeb
- Operativní dohled dostupnosti a iniciace řešení
- Reporting dostupnosti služeb
- Schvalování plánovaných výpadků dostupnosti
- Plánování dostupnosti služeb

### 1.5.1 Zavedení a změny monitoringu dostupnosti služeb

Nastavení monitoringu dostupnosti by mělo být realizováno v rámci změnového řízení zavedení nebo změny služby.

Požadovaná úroveň dostupnosti ICT služby a způsob jejího vykazování by měly být definovány v rámci návrhové fáze řízení změny zavedení nebo změny služby. Návrh požadované úrovně dostupnosti a způsobu jejího měření musí být konzultován se zodpovědným servisním manažerem s cílem nalezení optimální rovnováhy mezi úrovní dostupnosti a celkové nákladovosti řešení služby.

Na základě požadavků je zpracován návrh měření dostupnosti a jejího vykazování, který zahrnuje především:

- Určení technické metody monitoringu a výpočtu dostupnosti a nestandardních stavů systému
- Definice notifikací
- Zpracování podkladů pro dohled systému a popis reakcí na zjištěné události

Vlastní nastavení monitoringu se skládá z:

- Zavedení monitoringu služby pro účely operativního dohledu služby (detekce a identifikace poruchových stavů, zahájení řešení, minimalizace doby výpadku)
- Zavedení služby do reportu dostupnosti

Po zavedení monitoringu je kontinuálně vyhodnocována kvalita a přesnost měření a prováděny korekce nastavení monitoringu.

Návrh monitoringu dostupnosti služeb zpracovává Poskytovatel služby. Zavedení a změny monitoringu dostupnosti služby jsou předmětem schválení ze strany zodpovědného servisního manažera MV.

### 1.5.2 Operativní dohled dostupnosti a iniciace řešení

Úlohou operativního dohledu ICT služeb je sledování nestandardních stavů zjištěných automatickými monitorovacími systémy nebo na základě definovaných manuálních kontrol, identifikace výpadků a iniciace jejich řešení s cílem minimalizovat nedostupnost ICT služeb.

Zajišťování operativního dohledu služeb je zodpovědností Objednatele a Poskytovatel by měl poskytnout minimálně následující činnosti:

- Poskytování součinnosti řešitelům incidentu při identifikaci příčin a dopadů výpadku

### 1.5.3 Reporting dostupnosti služeb

Proces řízení dostupnosti zajišťuje měření a periodické vyhodnocování parametrů dostupnosti definovaných v rámci katalogu služeb a zpracovává pravidelný výstup „Detailní report o úrovni služeb a plnění SLA“ v oblasti dostupnosti.

Podkladem pro zpracování reportu dostupnosti služeb je seznam všech naměřených výpadků doplněný o seznam výpadků nahlášených formou incidentu, které nebyly pokryty automatickým měřením.

Report má dvě úrovně podrobnosti – celkový přehled dostupnosti služeb a detailní rozbor výpočtu dostupnosti služby. Detailní rozbor výpočtu dostupnosti služby obsahuje výčet všech naměřených výpadků a jejich délky trvání, identifikaci výpadků bez dopadu na dostupnost služby a identifikaci nahlášených incidentů nenaměřených dohledovými systémy.

Sestavení reportu a vyhodnocení dostupnosti provádí pověřený pracovník Poskytovatele. Za věcnou správnost a předání reportu servisním manažerům MV odpovídá Servisní manažer poskytovatele.

Sestavení reportu a vyhodnocení dostupnosti by měl obsahovat tyto dílčí činnosti:

- Příprava dat o naměřených výpadcích
- Identifikace chybně naměřených výpadků, které neměly dopad na dostupnost služby
- Identifikace nahlášených incidentů, které způsobily výpadek služby, který nebyl zachycen monitorovacími systémy
- Schválení reportu dostupnosti a návrhu korekcí servisním manažerem poskytovatele
- Předání reportu dostupnosti příslušným servisním manažerům MV (v rámci měsíční zprávy o poskytování služeb)
- Zajištění podpory při interpretaci a obhajobě vykázané dostupnosti

Report dostupnosti je jako součást pravidelné měsíční zprávy o poskytování služeb projednán na měsíčním jednání servisních manažerů a schválen na měsíčním jednání řídicí úrovně. Následně se stává jedním z podkladů pro vyúčtování služeb.

### 1.5.4 Plánování dostupnosti služeb

Jednou ročně se zpracovává Plán dostupnosti. Plán dostupnosti je přílohou roční zprávy o poskytování služeb.

Plán dostupnosti má následující obsah:

- Kvalita měření
  - Revize současných metod měření dostupnosti
  - Návrh opatření pro zvýšení kvality měření
- Dostupnost služeb

- Revize dosahovaných hodnot dostupnosti a obvyklých příčin výpadků
- Návrh opatření pro zvýšení dostupnosti služeb

## 1.6 Řízení reklamací

Ze smluvních vztahů mezi Objednatelem a Poskytovatelem vyplývají lhůty na reklamaci, které se vztahují jak k celkovému dílu, tak k dílčím dílům vzniklým na základě rozvoje služeb.

Vada, která má charakter incidentu, je řešena stejným způsobem jako ostatní incidenty. Za předpokladu, že řešení vady nevyžaduje čerpání prostředků z rozpočtu rozvoje, není mezi standardním incidentem a vadou rozdíl.

Pokud má vada závažnější charakter a je řešena formou požadavku na rozvoj, jdou náklady na vynaložené zdroje k tíži poskytovatele služeb a neměly by být zahrnuty do čerpání rozpočtu rozvoje.

Rozhodnutí je předmětem dohody zodpovědného servisního manažera Objednatele a servisního manažera Poskytovatele. V případě neshody je uplatněno standardní eskalační řízení.

K řešené vadě se vztahují lhůty pro odstranění vady a slevy z těchto lhůt vyplývající z Přílohy č.3 Smlouvy. Ty mohou být uplatněny souběžně s uplatněním penalizací za snížení úrovně poskytovaných služeb (např. v rámci parametrů dostupnosti služeb).

## 1.7 Řízení architektury

Poskytovatel je zodpovědný za řízení, udržování a dokumentování celkové architektury systému EKIS (včetně ISOSS). Celková architektura by měla zahrnovat následující dílčí architektonické vrstvy:

- Vize architektury (zajišťuje Objednatel)
- Business architektura (zajišťuje Objednatel)
- Architektura informačního systému
  - Datová architektura
  - Aplikační architektura
  - Technologická architektura

Každý změnový požadavek by měl být posouzen architektem v případě, že se dotkne některého z níže uvedených témat a navržené řešení by mělo být v souladu s principy a pravidly navržené architektury.

Architektura je povinna zabývat se těmito tématy:

- Integrace mezi službami.
- Dopady a vazby na strategie MV (ISVS, RPP, JIP, KAAS, ISZR, centrální místo služeb, SOCCR, Datové schránky)
- Dopady a vazby na strategie mimo rezort MV (ČNB, IISSP, CRAB, ...)
- Požadavky s přesahem definovaných služeb, tj. nad rámec smluvních vztahů mezi Objednatelem a Poskytovatelem.
- Technologická koncepce a konzistence.

- Vedení a aktualizace dokumentace v Archimate.

### 1.7.1 Plánování rozvoje architektury

Pro účely plánování rozvoje architektury je ustanoven architektonický board, který se schází dle doporučení 1x za 3 měsíce a ad-hoc v případě potřeby.

Architektonický board je veden hlavním architektem Poskytovatele a účastní se jej vybraní pracovníci Poskytovatele a Objednatele (standardně servisní manažeři, manažeři nastavení Objednatele).

Cílem architektonického boardu je sestavování plánu rozvoje architektury. Podkladem pro plán rozvoje architektury jsou především následující aspekty:

- Identifikované koncepční nedostatky stávající architektury (např. v oblasti zajištění požadované dostupnosti služeb atp.).
- Předpokládané rozvojové požadavky EKIS MV a ISOSS (např. plánované změny legislativy, uživatelské požadavky atp.)
- Plány rozvoje okolních informačních systémů (ostatní IS resortu MV, centrální registry atp.).
- Plány výrobců SW na další rozvoj a podporu produktů využívaných v systémech EKIS MV a ISOSS
- Trendy na trhu a best practices z jiných projektů.

Plán rozvoje architektury je vstupem do ročního kapacitního plánu.

## 1.8 Řízení dodavatelů

Řízení dílčích dodávek je plně v kompetenci Poskytovatele, který je zodpovědný za přenesení podmínek a parametrů provozu a rozvoje služeb EKIS MV a ISOSS, včetně zajištění všech bezpečnostních pravidel i na případné subdodavatele.

V kontextu smluvního zajištění provozu a rozvoje EKIS MV a ISOSS se nepředpokládá, že by si Objednatel najímal dílčí dodávky samostatně a separátně od kontraktu s Poskytovatelem. Výjimkou mohou být projekty realizované v rámci operačních programů Evropské unie a přímý dokup SW licencí.

## 1.9 Change Management

Cílem procesu je řídit celý životní cyklus veškerých změn v provozovaných systémech za co nejnižšího omezení provozu.

Relevantní požadavky budou zadány k analýze, přičemž, v rámci této analýzy Poskytovatel stanoví pracnost, návrh termínu realizace, požadavky na součinnost a dopad do stávající infrastruktury/provozu.

Požadavek bude schválen dle workflow, které si stanoví Objednatel.

Velké změnové požadavky (vyžadující vícenásledky) jsou dokumentovány formou další dílčí smlouvy. Požadavky jsou schvalovány také zástupci architektury Objednatele a Poskytovatele z pohledu dopadů do infrastruktury a celkové koncepce řešení.

V rámci Change Managementu je realizován proces transportu na prostředí pouze prostřednictvím Solution Managera (pokud je to technicky možné) dle požadavku zapsaného v systému Solution Manager.

Jakýkoli transport mimo Change Management, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, je považován za bezpečnostní incident. Transport je realizován výhradně pro vývoj, test a produkci. Výjimky jsou pouze v mimořádných situacích, kdy se po akci provede záznam do Solution Managera.

## 1.10 Řízení problémů

Problém je příčinou jednoho nebo více incidentů a cílem procesu je problémy detekovat, evidovat a následně zabránit jejich opakovanému výskytu. Podstatou procesu je znalostní báze o známých incidentech a řízení jejich životních cyklů. Budou evidovány náhradní postupy, pokud není možné incident odstranit okamžitě.

## 1.11 Release Management

Cílem procesu je řídit přípravu a uvolňování jednotlivých release. Release Management obsahuje následující fáze:

- Plánování release,
- Vývoj,
- Testování release,
- Nasazení,
- Vyhodnocení a uzavření

## 1.12 Test Management

Test Management je možné považovat za součást Release Managementu, nicméně proces je vzhledem k jeho komplexnosti popsán zvlášť.

Testování je rozděleno do 3 fází:

- Příprava testů: V této fázi je potřeba zajistit, aby byly zajištěny veškeré předpoklady pro realizaci testů (připravená prostředí, testovací scénáře, testovací data, nástroje pro testování apod.) a dále stanovit nezbytné role na straně poskytovatele a Objednatele (testeři, vedoucí testování, designéři testovacích scénářů, analytici apod.)
- Realizace testů: jedná se o samotné testování, musí být stanoven způsob evidence nálezů a proces jejich vypořádání.
- Vyhodnocení testů: V rámci vyhodnocení testů musí být jednoznačně stanoven výsledek testování. Je rozhodnuto o opakování testů případně o nasazení testované verze na produkční prostředí. V tomto případě jsou testy formálně uzavřeny.

Proces Test Management (výše uvedené 3 fáze) je v kompetenci a odpovědnosti Objednatele, pokud samozřejmě není testování součástí procesu zajišťované podpory, drobného rozvoje a realizace rozvojových projektů. To je zpravidla v zodpovědnosti Poskytovatele, pokud není dohodnuto jinak. Součástí test managementu je vždy zajišťování součinnosti druhou stranou.

## 1.13 Řízení aktiv a konfiguračních položek

Cílem procesu je řízení aktiv nezbytných pro provoz IT služeb. Konfigurační položka je aktivum nezbytné pro provoz služby (například jiné služby IT, HW, SW, lidé, dokumentace apod.) O konfiguračních položkách budou v centrální evidenci vedeny a aktualizovány záznamy, aby bylo možné určit jejich stav. V případě, že je stav nevyhovující, je nutné přijmout reakční opatření.

Za evidenci Aktiv a Konfiguračních položek odpovídá Objednavatel. Poskytovatel poskytuje součinnost – informuje o realizovaných změnách, které provádí po předchozím souhlasu Objednavatele.

## 1.14 Řízení přístupu

Tento proces patří do oblasti bezpečnosti. Cílem procesu je zajistit, že k datům a službám budou přistupovat pouze důvěryhodní uživatelé. Řízení přístupu musí zohledňovat bezpečnostní politiky. Kdo má mít přístup k aktivu (služba či data), rozhoduje vlastník tohoto aktiva. Proces se skládá z následujících činností:

- Přijímání požadavků na přístup
- Ověřování identity žadatele a ověření oprávnění k požadovanému aktivu včetně druhu tohoto oprávnění (právo na čtení / práv na změnu)
- Monitoring přístupů uživatelů k aktivům dle jejich přístupových práv
- Případná iniciace odejmutí oprávnění
- Správa bezpečnostních incidentů.

Řízení přístupu je v kompetenci a odpovědnosti MV a proces bude popsán v bezpečnostním konceptu.

## 1.15 IT Service Continuity Management

Cílem procesu je obnova funkčnosti kritických služeb Systému po rozsáhlém výpadku. Je požadováno definovat strategie obnovy (například formou plánů obnovy) těchto služeb a implementace zvolených opatření.