

Příloha č. 2

Obecné požadavky na poskytování služeb

1) Obecné principy poskytování Služeb

Poskytovatel poskytuje Služby podle vymezení v Technické specifikaci popisující požadavky na péči o komunikační infrastrukturu Objednatele a na poskytování souvisejících Služeb.

Objednatel požaduje poskytování Služeb komunikační infrastruktury jako celek. Služby a systémy popsané v Technické specifikaci jsou na sobě v mnoha případech vzájemně závislé. Poskytovatel bude tuto skutečnost respektovat, a nebude vytvářet oddělené prostředí podpory pro každou individuální Službu.

Cílem je dosažení správy komunikační infrastruktury Objednatele jako celku.

Ustanovení tohoto dokumentu jsou platná pro všechny Služby poskytované dle této Smlouvy.

Objednatel požaduje od Poskytovatele, aby s provozovanou komunikační infrastrukturou zacházel jako s celkem při respektování následujících požadavků:

- Pokud práce na prvku komunikační infrastruktury či systému podle jedné Služby vyžaduje součinnost na straně správy prvku komunikační infrastruktury či systému podle jiné Služby, Poskytovatel si tuto vzájemnou součinnost automaticky poskytne.
- Incidents, problémy, změny, řízení kapacit a optimalizace se řeší vždy s uvažováním vazeb mezi prvky komunikační infrastruktury, resp. systémy.

Mimo Služby definované v Technické specifikaci zahrnují procesy správy, podpory a komunikační infrastruktury Objednatele další procesy, práce a služby poskytované jak interními pracovníky Objednatele, tak jinými poskytovateli služeb provozu či rozvoje dalších prvků komunikační infrastruktury či Dalšíh systémů poskytovaných Objednateli dle ustanovení jiných smluv.

Poskytovatel bude v případě potřeby řešit úkoly s přesahem mimo definici podle Technické specifikace poskytovat součinnost a to především v oblastech:

- koordinace procesů správy a řízení ICT prostředí;
- poskytnutí informace nebo dokumentace;
- umožnění přístupu k technologii;
- možnost instalace doplňkového nástroje (monitorovací agent, sonda apod.).

Poskytovatel může odmítnout poskytnutí součinnosti v případě, kdy by došlo ke/k:

- kompromitaci informační bezpečnosti;
- porušení závazných předpisů;
- narušení primární funkce komunikační infrastruktury;
- jinému ohrožení provozu komunikační infrastruktury.

Neposkytnutí součinnosti je však Poskytovatel v takovém případě povinen vždy předem podrobně a konkrétně odůvodnit.

Součástí Služeb poskytovaných dle Technické specifikace také poskytování činností, jež svým předmětem spadají pod konkrétní Služby a jejichž poskytování je současně nezbytné pro naplnění účelu takto poskytovaných Služeb, a to i v případech, pokud tyto činnosti nejsou v Technické specifikaci konkrétně vyjmenovány.

Objednatel předpokládá, že s ohledem na charakter provozování ICT prostředí jako celku budou jednotliví pracovníci Poskytovatele pracovat na více systémech podle Technické specifikace, tj.: je přípustné, aby jeden pracovník měl přidělené úkoly na systémech Technické specifikace, a to i v rámci různých Služeb.

Poznámka: Tento požadavek neznámá, že každý pracovník musí být expertem na všechny provozované systémy. Dělbá práce a rozdělení znalostí a kvalifikace pracovníků podle typu spravovaného systému zůstávají v platnosti. Cílem je optimalizace rozdělení pracovních úkolů mezi členy týmu.

Technická specifikace definuje řadu činností, které je nutno vykonávat opakovaně, s definovanou periodou. Termín vykonání si může Poskytovatel určit podle provozních potřeb, avšak tak, aby časový odstup mezi činnostmi nepřekročil uvedenou periodu.

Rozuměj: je-li činnost v Technické specifikaci definována jako „na měsíční bázi“, musí být vykonána minimálně jednou měsíčně. Obdobně „týdenní báze“ znamená úkon minimálně jednou za týden.

Poskytovatel je povinen poskytovat služby v souladu s požadavky Objednatele a dokumenty obsaženými v Dokumentační základně.

2) Dokumentační základna

Po provedení změny na komunikační infrastruktuře či systémech publikuje Poskytovatel novou verzi dokumentace automaticky bez výzvy Objednatele nejpozději 14 pracovních dní od ukončení prací, a to v souladu se Smlouvou.

3) Evidence prvků infrastruktury

Poskytovatel vede evidenci všech prvků ICT infrastruktury Objednatele, souvisejících s poskytováním služeb dle této Smlouvy.

Evidence obsahuje následující údaje:

- Identifikace HW a SW prvků ICT infrastruktury (inventura);
- Adresní plán – IP adresace prvků ICT infrastruktury;
- Přehled SW aplikací včetně specifikace serverů, na kterých jsou provozovány;
- Přehled SW licencí;
- Další informace dle potřeb Provozovatele v rozsahu dle komunikační infrastruktury či systémů, které spadají pod Služby dle této Smlouvy.

Oprávněné osoby Objednatele bude mít k evidenci prvků infrastruktury přístup v rozsahu a způsobem, který dohodnou zástupci Poskytovatele s Objednatelem.

4) Provozní záznamy

Poskytovatel je povinen vést záznamy o všech aktivitách a událostech souvisejících s poskytováním Služeb dle této Smlouvy.

4.1 Zaznamenávané skutečnosti

Provozovatel je povinen zaznamenávat minimálně následující skutečnosti:

- Záznam o provedení úkonů předepsaných v Technické specifikaci pro danou Službu, včetně identifikace příslušné Služby;
- Výskyt incidentů;

- Zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného prvku komunikační infrastruktury či systému a jeho odstavení;
- Spuštění, vypnutí a restart prvku komunikační infrastruktury či systému.

4.2 Obsah záznamů

Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas pořízení záznamu;
- identifikace služby, ke které se záznam vztahuje;
- Identifikace osoby pořizující záznam (včetně jména a příjmení);
- V případě událostí trvajících více než 1 hodinu také čas začátku a konce události;
- Popis události.

Při realizaci změny se do Provozních záznamů zapisuje, že byla provedena změna a její stručný popis.

Způsob vedení Provozních záznamů není předepsán: Poskytovatel je oprávněn vést záznamy v libovolné elektronické či v listinné podobě, avšak tak, aby měl Objednatel možnost do nich kdykoliv nahlížet a získávat opisy.

5) Výkazy práce

Poskytovatel povede při poskytování Ad hoc Služeb dle odst. 3.2.2 této Smlouvy záznamy o provedených pracích, včetně těch, které byly provedeny v souvislosti s touto Smlouvou a nejsou předmětem záznamu v Provozních záznamech. Například: účast na jednání, zpracování dokumentu na vyžádání, úprava dokumentace apod.

Výkaz práce je předáván Objednateli za Sledované období.

5.1 Obsah záznamu

Každý záznam výkazu práce specifikuje Poskytovatelem vykazované činnosti a bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas provedení činností;
- Identifikaci osoby, která činnosti vykonala;
- Časový rozsah činností v hodinách;
- Stručná charakteristika provedených činností.

Způsob vedení Výkazu práce není předepsán. Poskytovatel je oprávněn vést Výkaz práce v libovolné elektronické či v listinné podobě, avšak tak, aby měl Objednatel možnost do něj kdykoliv nahlížet a získávat opisy.

Výkaz práce je společný pro všechny Služby v rámci Smlouvy.

6) Řízení změn

Při realizaci změn je Poskytovatel povinen postupovat podle procesu řízení změn v rámci systému HelpDesk a dle dokumentu Popis interních procesů - Change management.

Má-li výsledek realizace změny dopady na skutečnosti uvedené v dokumentaci, je povinen Poskytovatel dokumentaci aktualizovat.

7) Zahrnutí povinností do Paušálních služeb

Povinnosti vyplývající z ustanovení této Přílohy č. 2 s výjimkou ustanovení uvedených v čl. 5, spadají do činností prováděných v rámci Paušálních služeb. Práce spojené s realizací takových povinností nejsou předmětem placených víceprací, pokud nedojde v rámci realizace změn k dohodě Poskytovatele s Objednatelem o Objednávce takových prací v případě, kde jejich rozsah zjevně vybočuje z běžného plnění.