

Příloha č. 5

Supportní smlouvy **GHAIP002YRL0** o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS® Standard Města Roudnice nad Labem

Specifikace maintenance, základní a rozšířené podpory

Příloha obsahuje podrobnou specifikaci maintenance, základní a rozšířené podpory.

Přehled požadovaných služeb údržby a provozní podpory - katalogové listy

Přehledová tabulka:

1. Údržba (Maintenance)
1.1. Poskytování aktuálních verzí
1.2. Poskytování upgrade
1.3. Poskytování update
1.4. Legislativní servis
2. Základní podpora
2.1. Helpdesk
2.2. Řešení incidentů
3. Rozšířená podpora
3.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)
3.2. Provozní kontrola systému
3.3. Implementace nových verzí produktu
3.4. Poskytování konzultací
3.5. Poskytování školení

Katalogové listy - popis minimální úrovně požadovaných služeb:

Katalogový list 1 - Maintenance	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1
Název služby	Maintenance
Popis služby	Údržba software ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software na vyžádání zadavatele a legislativní podpora.
Rozsah a parametry služby	
Předmět plnění je poskytován v termínech uvolnění nové verze software. V případě dílčí služby Legislativní servis však nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání příslušné právní úpravy. V případě legislativních změn se zpětnou účinností nebo v případě schválení legislativních změn bezprostředně před datem jejich účinnosti budou tyto změny zabudovány do software v co nejkratším možném termínu písemně dohodnutém s Objednatelům tak, aby nebyl ohrožen provoz software.	
Detailní popis	
Zadavatel získává nárok na aktuální verze, veškerá zlepšení a dodatky k software (upgrade nebo update stávajících modulů), vydané během období krytého poplatkem za maintenance. Součástí poskytnutí aktuálních verzí, upgrade a update není jejich implementace u zadavatele ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade. Realizace služby Maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb: ▪ Poskytování aktuálních verzí ▪ Poskytování upgrade ▪ Poskytování update ▪ Legislativní servis	

Katalogový list 1.1 – Poskytování aktuálních verzí	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.1
Název služby	Poskytování aktuálních verzí
Popis služby	Poskytnutí aktuální verze včetně související dokumentace v elektronické formě.
Rozsah a parametry služby	
Zadavatel má nárok na veškeré verze software vydané během období poskytování služby.	
Detailní popis	
Aktuální verze software zahrnují: ▪ přirozený vývoj software iniciovaný výrobcem (typicky rozvoj funkcionality produktu), ▪ technologický vývoj software iniciovaný výrobcem (typicky nové platformy, databáze, systémy, ...), ▪ vývoj software iniciovaný zákaznickou komunitou výrobce mimo požadavky zadavatele (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty jiných zadavatelů), ▪ vývoj software související s legislativní podporou ČR.	
SLA (kvalita) služby	
Aktuální verze předána prostřednictvím oboustranně odsouhlaseného „úložiště“ (FTP), obsahuje funkcionalitu dle dokumentace.	
Termíny plnění	
V termínech určených výrobcem (termín uvolnění nové verze software).	

Katalogový list 1.2 – Poskytování upgrade	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.2
Název služby	Poskytování upgrade
Popis služby	Poskytnutí nových verzí software včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě.
Rozsah a parametry služby	
Zadavatel má nárok na veškeré upgrade software vydané během období poskytování služby.	
Detailní popis	
Předání zásadně inovované verze software s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit. Nová verze může zahrnovat následující „změny funkcionalit“: ▪ nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem produktu, nebo požadavky jiných zadavatelů, ▪ nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou, ▪ řešení servisních požadavků zadavatele na změny funkcionality produktu, ▪ řešení servisních požadavků zadavatele na doplnění funkcionality produktu, ▪ opravy reklamovaných vad. SLA (kvalita) služby Upgrade protokolárně předán na datovém nosiči a zároveň předán prostřednictvím oboustranně odsouhlaseného „úložiště“ (FTP), obsahuje funkčně všechny komponenty dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn. Zadavatel je o připraveném update (opravných balíčků software) informován oboustranně odsouhlaseným způsobem. Termíny plnění V termínech určených výrobcem (termín uvolnění nové verze software).	

Katalogový list 1.3 – Poskytování update	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.3
Název služby	Poskytování update
Popis služby	Poskytnutí opravných balíčků software včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě.
Rozsah a parametry služby	
Zadavatel má nárok na veškeré update software vydané během období poskytování služby.	
Detailní popis	
Předání opravného balíčku k aktuální verzi software, který zohledňuje chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známé. Opravný balíček může zahrnovat následující „změny funkcionalit“: ▪ opravy reklamovaných vad, ▪ upravené funkcionality související s legislativní podporou, ▪ řešení servisních požadavků zadavatele na úpravy funkcionality produktu. SLA (kvalita) služby Update předán prostřednictvím oboustranně odsouhlaseného „úložiště“ (FTP), obsahuje funkčně všechny komponenty dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn. Zadavatel je o připraveném update (opravných balíčků software) informován oboustranně odsouhlaseným způsobem. Termíny plnění V termínech určených výrobcem (termín uvolnění opravného balíčku aktuální verze software).	

Katalogový list 1.4 – Legislativní servis	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.4
Název služby	Legislativní servis
Popis služby	Zajištění souladu produktu s platnou legislativou ČR.
Rozsah a parametry služby	
Zadavatel má nárok na veškeré opravné balíčky a aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy vydané během období poskytování služby.	
Detailní popis	
Průběžné provádění změn v software, vyplývajících ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytnutí upraveného software zadavateli. Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila zadavatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající software nepokrýval. Služba bude realizována poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí software vždy po dohodě se zadavatelem. SLA (kvalita) služby Dodaný software je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy. Termíny plnění V termínech určených výrobcem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě nejpozději do 60 dnů od vydání příslušné právní úpravy. V případě legislativních změn se zpětnou účinností nebo v případě schválení legislativních změn bezprostředně před datem jejich účinnosti budou tyto změny zabudovány do software v co nejkratším možném termínu písemně dohodnutém s Objednatelem tak, aby nebyl ohrožen provoz software.	

Katalogový list 2 – Základní podpora				
Kategorie služby	Základní podpora			
Kód služby	2			
Název služby	Základní podpora			
Popis služby	Základní úroveň zákaznické podpory zahrnutá do „Udržovacího poplatku“ za maintenance. Zákazníci mají k dispozici Helpdesk, Hot-Line (poradenství po telefonu) a garantované zahájení řešení incidentu.			
Rozsah a parametry služby				
Rozsah	Provozní doba	Pracovní doba	Doba odezvy/reakce (v minutách)	
Helpdesk	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	8:00 - 15:00	480	
Řešení incidentů (komponenty systému)	8:00 - 15:00 hod. (5 x 7)	8:00 - 15:00	Kategorie 1	240
			Kategorie 2	480
			Kategorie 3, 4	960
Detailní popis				
Zadavatel získává nárok na základní zákaznickou podporu zahrnutou do „Udržovacího poplatku“ za maintenance. Zákazníci mají k dispozici Helpdesk, Hot-Line (poradenství po telefonu) v rámci pracovní doby a garantované zahájení řešení incidentu.				
Realizace služby Základní podpora probíhá formou těchto dílčích služeb:				
▪ Helpdesk ▪ Řešení incidentů				

Katalogový list 2.1 - Helpdesk	
Kategorie služby	Základní podpora
Kód služby	2.1
Název služby	Helpdesk
Popis služby	Komunikační centrum mezi zadavatelem a poskytovatelem služby, s garantovanou reakcí ze strany poskytovatele (např. poskytnutí rady, návodu, poučení, jak postupovat), s jednotnou evidencí všech servisních požadavků uživatelů zadavatele, s evidencí všech servisních zásahů v produkčním prostředí systému zadavatele, s evidencí průběhu jejich řešení a plnění.
Rozsah a parametry služby	
Provozní doba: 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně Reakční doba: 480 minut (zahrnuje přijetí incidentu řešitelem) v pracovní dny v době 8:00 - 15:00 hod. (pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky). V rámci této služby poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky zadavatele.	
Detailní popis	
Helpdesk je jediným komunikačním kanálem pro předání/nahlášení problému či požadavku. Služba je realizována prostřednictvím aplikace poskytovatele. Rozhraní Helpdesku je dostupné na adrese: http://helpdesk.haida.cz//servlet/HelpdeskDynamic?eid=roudnice&lang=cs . Provoz této aplikace je součástí plnění poskytovatele.	
Kontaktní údaje Helpdesk	
Zadavatel předá/nahlásí požadavek výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do aplikace. Ve výjimečném případě, kdy nelze použít výše uvedený způsob komunikace, může oprávněná osoba zadavatele ohlásit požadavek na poskytnutí služby telefonicky na č. xxxxxx a zároveň elektronickou poštou na adresu xxxxxxxxxxxx.	
V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace poskytovatele, je zadavatel povinen učinit zápis do aplikace Helpdesku neprodleně, jakmile je to možné.	
SLA (kvalita) služby	
Poskytovatel reaguje na požadavky nejpozději do 480 minut v pracovní době v pracovních dnech. Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku a začátek zpracování tohoto požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližší následujícím pracovním dnem.	
Měření kvality služby je reportováno zadavateli na vyžádání (je možné poskytnout reporty): ▪ report počtu požadavků za sledované období (měsíc, čtvrtletí); ▪ detailní report řešení konkrétního požadavku na vyžádání zadavatele.	
Zadavatel je oprávněná osoba určená objednavatelem pro zadávání požadavků pro řešení. Přehled oprávněných osob je poskytován objednavatelem poskytovateli dle potřeby.	
Provozní doba – časové vymezení období, kdy je služba Helpdesk je poskytována.	
Pracovní doba – doba, ve které poskytovatel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má garantovanou reakci poskytovatele.	
Reakční doba – reakce na založení požadavku, v pracovních minutách. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem pracovní doby.	
Požadavek je evidovaný požadavek zadavatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů: ▪ Zadal k řešení – požadavek zadavatele, který čeká na přiřazení řešiteli, který ho začne řešit; ▪ Přidělen – požadavek zadavatele byl přidělen řešiteli, který ho začne/začal řešit; ▪ Čekání na informace – u požadavku se čeká na vyjádření zadavatele; ▪ Nové podmínky – u požadavku byly navrženy placené podmínky pro realizaci a čeká se na vyjádření/schválení ze strany zadavatele;	

- **Vráceno k přepracování** – řešení požadavku nebylo ze strany zadavatele odsouhlaseno a požadavek byl předán k přepracování;
- **Dokončen** – řešení požadavku bylo ze strany poskytovatele ukončeno;
- **Archivován** – ukončený požadavek byl přesunut do archivu;
- **Deaktivován** – archivovaný požadavek byl vrácen k řešení.

O změně stavu požadavku je zadavatel informován e-mailem.

Garantované funkce systému Helpdesku:

- založení požadavku na základě přímého zadání přes webové rozhraní Helpdesku poskytovatele;
- řízení stavu požadavku a kontrola dodržování SLA (eskalace);
- notifikace zadavateli o změnách stavu jeho požadavku;
- notifikace zadavateli o garantovaných termínech na vyřešení požadavku.

Katalogový list 2.2 - Řešení incidentů				
Kategorie služby	Základní podpora			
Kód služby	2.2			
Název služby	Řešení incidentů			
Popis služby	Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti software.			
Rozsah a parametry služby				
SLA	Pracovní doba	Prvotní reakce (hod.)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (hod.)	Odstranění závady (dny*)
Kategorie / Režim		Normální	Normální	Normální
1 - kritická	8:00 – 15:00	4	8	5
2 - vážná	8:00 – 15:00	8	16	15
3 - nezávažná	8:00 – 15:00	16	32	30
4 - námět	8:00 – 15:00	16	-	-
* dnem se rozumí kalendářní den. První kalendářním dnem je den následující po dni, ve kterém byl požadavek nahlášen do systému Helpdesk.				
Detailní popis				
Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému. Jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu software systému, přijaté službou Helpdesk, které zadavatel považuje za „REKLAMACI“.				
Poskytovatel v rámci této služby garantuje:				
- Prvotní reakci - zahájení řešení incidentu, - Zprovoznění systému náhradním způsobem, - Úplné odstranění závady.				
Kategorie klasifikace incidentů:				
- Kategorie „1 - kritická“ – Provoz systému je zcela zastaven. Vada znemožňuje práci podstatné většině uživatelů systému, nelze použít alternativní postup, nebo je chování systému v rozporu s platnou legislativou ČR. - Kategorie „2 - vážná“ – Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu ve formě náhradního řešení. Vada znemožňuje práci malé skupině uživatelů systému, lze použít alternativní postup. - Kategorie „3 - nezávažná“ – Provoz je ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem. Vada komplikuje práci malé skupině uživatelů pouze v části systému a neumožňuje plnohodnotné užití systému, lze použít alternativní postup. - Kategorie „4 - námět“ – Námět na rozvoj, podnět ke změně.				
SLA parametry jsou vztaženy pouze k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační) nemají jakoukoli závaznost.				
V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí poskytovatel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.				
Prvotní reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace zadavateli, jakým způsobem bude poskytovatel incident řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu systému, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li poskytovatel v tomto momentě tyto informace schopen poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace zadavateli poskytne.				
Zprovoznění náhradním způsobem se rozumí zajištění základních funkcí systému, tedy dosažení stavu, kdy není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí.				

Úplným odstraněním vady se rozumí dosažení obnovení dostupnosti či funkčnosti software do stavu bez vady.

Incident je jakákoliv událost zaviněná poskytovatelem, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek systému, nebo snížení kvality služby. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.

Pracovní doba – časové vymezení období, kdy je služba Řešení incidentů poskytována. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro prvotní reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem a časem zahájení pracovní doby.

Vadou se rozumí stav, který je v rozporu:

- se standardní funkčností systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
- s funkcionalitou definovanou v implementační smlouvě (jejích přílohách), případně v akceptačním protokolu implementace systému,
- s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu zadavatelem.

Postup při řešení incidentů/vad

Zadavatel prostřednictvím oprávněné osoby oznámí poskytovateli incident s návrhem kategorie. Jestliže zadavatel neoznačí kategorii incidentu, má se za to, že se jedná o stav neohrožující funkčnost. Poskytovatel není povinen reflektovat na hlášení incidentu, jestliže požadavek ohlásí jiná než oprávněná osoba zadavatele.

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném níže řešení požadavku, a jakmile je to možné, vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

A) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se **jedná se o vadu**:

- Poskytovatel pokračuje v řešení požadavku,
- Poskytovatel průběžně informuje zadavatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení problému, případně o požadavcích na součinnost,
- požadavek bude vyřízen bez dalších nákladů pro zadavatele (zdarma),
- po vyřešení vady potvrdí zadavatel na Helpdesk převzetí opravy – ukončení hlášení,
- jestliže bude poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se nejedná o vadu, postupuje dále dle následujícího článku B.

B) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že **se nejedná o vadu**:

- Poskytovatel sdělí zadavateli, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku,
- Zadavatel na základě reakce poskytovatele rozhodne, zda hlášení ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku,
- Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud dostane od zadavatele pokyn k realizaci,
- jestliže zadavatel dá poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen buď v rámci čerpání služeb „Rozšířené podpory“, nebo nad rámec paušální nabídkové ceny jako zvláštní požadavek zadavatele,
- když zadavatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na Helpdesku) svůj pokyn k řešení, bude poskytovatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku,
- jestliže bude poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro zadavatele (zdarma).

SLA (kvalita) služby

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesku provozovaném poskytovatelem a výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány zadavateli v rámci služby 2.1. Helpdesk.

Omezení služby

Do doby řešení poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy zadavatel řešil oprávněné požadavky poskytovatele na doplnění podkladů nebo součinnosti.

Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění zadavatelem.

Nárok na bezplatné odstranění vady/vyřešení incidentu se mimo jiné nevztahuje na případy, kdy incident/vada byl způsoben:

- chybami HW (počítače a síťové prostředky, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.),
- nevhodným nebo neautorizovaným používáním software,
- neodborným zásahem do instalace či nastavení parametrů software včetně chybného konfigurování přístupových práv,
- chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti,
- naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v software.

Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

- Zadavatel užívá software v rozporu se všeobecnými licenčními podmínkami,
- požadavek není dostatečně konkrétní a objektivní,
- požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadaným v Helpdesku,
- řešení požadavku je v kompetenci klíčového uživatele zadavatele,
- požadavek se netýká produkčního prostředí zadavatele.

Katalogový list 3 – Rozšířená podpora		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3	
Název služby	Rozšířená podpora	
Popis služby	Poskytnutí služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, tj. jsou typu NEREKLAMACE. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany zadavatele.	
Rozsah a parametry služby		
Rozsah	Provozní doba	Doba odezvy na zápis požadavku (v minutách)
Komponenty software systému	8:00 - 15:00 hod. (8:00 - 20:00 hod)	480
Detailní popis		
Rozšířenou podporou se rozumí řešení změnových požadavků typu NEREKLAMACE vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti SOFTWARE systému. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb: ▪ Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek) ▪ Provozní kontrola systému ▪ Implementace nových verzí produktu ▪ Poskytování konzultací ▪ Poskytování školení Zápis požadavku na poskytnutí služby rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby Helpdesk a je oběma stranami obecně chápán jako objednávka. Potřebné práce si Zadavatel vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, pak s předstihem jednoho měsíce. Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby zadavatele a na své kapacitní možnosti. Veškeré služby poskytované poskytovatelem u zadavatele i u poskytovatele v rámci rozšířené podpory budou evidovány tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce. Protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro zadavatele, předloží vždy při návštěvě pracovník poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi zadavatele ke schválení (podpisu) nebo bude převzetí plnění (realizace) akceptováno prostřednictvím Helpdesku.		
SLA (Kvalita) služby		
Příslušné protokoly, dokládající veškeré práce vykonané poskytovatelem pro zadavatele za uplynulé období.		

Katalogový list 3.1 – Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.1	
Název služby	Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	
Popis služby	Poskytnutí úprav nebo doplnění standardní funkčnosti software systému. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany zadavatele.	
Rozsah a parametry služby		
Rozsah	Provozní doba	Doba odezvy na zápis požadavku (v minutách)
Komponenty software systému	8:00 - 15:00 hod. (5 x 7)	480
Detailní popis		
Jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produkčním provozu systému uplatněné službou Helpdesk, které nejsou předmětem reklamačního řízení.		
Typicky jsou to servisní požadavky týkající se:		
▪ změny nebo doplnění konfigurace produktu, ▪ úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů, ▪ úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů, ▪ úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkcí).		
Specifická součinnost pro službu		
Zadavatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost:		
▪ nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení; ▪ nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení; ▪ zajištění spolupráce dotčených dalších správců zadavatele; ▪ zajištění spolupráce dotčených třetích stran; ▪ zajištění případných termínů plánované odstávky.		
SLA (kvalita) služby		
Akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí zadavatele.		
Omezení služby		
Ohodnocení rozsahu a termínu plnění požadavku na změnu definuje poskytovatel po přijetí požadavku.		

Katalogový list 3.2 – Provozní kontrola systému		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.2	
Název služby	Provozní kontrola systému	
Popis služby	Proaktivní monitorování systému zadavatele, detekce možných chybových stavů monitorovaných prvků systému, za účelem zmenšení rizika vzniku incidentu.	
Rozsah a parametry služby		
Rozsah	Provozní doba	Doba odezvy na zápis požadavku (v minutách)
Komponenty software systému	8:00 - 20:00 hod. (5 x 12)	480
Detailní popis		
Provádění inspekce a údržby software systému z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními software zadavatele. Poskytovatel vzdáleným přístupem na základě dohody se zadavatelem sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy u zadavatele. Náplní služby je především: ▪ kontrola a úpravy integračních vazeb na ostatní software zadavatele, ▪ mapování vytížení integračních můstků, ▪ optimalizace výkonu vazeb integrovaných aplikací ▪ kontrola zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování, ▪ kontrola zaplňování diskového prostoru a návrhy jeho rozšiřování, ▪ kontrola zálohování a bezpečnosti dat, ▪ transformace a migrace dat, ▪ instalace a konfigurace operačních systémů. O provedené inspekci je vždy vyhotoven zápis, který potvrdí zodpovědný zástupce zadavatele.		
Specifická součinnost pro službu		
Zadavatel se zavazuje poskytovateli poskytnout kontaktní osoby pro notifikaci nalezených incidentů.		
SLA (kvalita) služby		
Provedení provozní kontroly dokumentované podepsaným zápisem o provedení služby.		
Omezení služby		
Nezbytným předpokladem pro poskytování této služby je služba 2.1 Helpdesk.		

Katalogový list 3.3 – Implementace nových verzí produktu		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.3	
Název služby	Implementace nových verzí produktu	
Popis služby	Cílem služby je instalace produktu (klientská nebo serverová část) a implementace nových verzí, upgrade a update produktu do prostředí zadavatele.	
Rozsah a parametry služby		
Rozsah	Provozní doba	Doba odezvy na zápis požadavku (v minutách)
Komponenty software systému	8:00 - 20:00 hod. (5 x 12)	480
Detailní popis		
Základní instalace komponent produktu na serverech či klientských stanicích. Implementace upgrade a update software do prostředí zadavatele. Implementace nových verzí produktu probíhá v těchto krocích: ▪ Představení nové verze ▪ Návrh postupu realizace implementace nové verze produktu do prostředí zadavatele ▪ Finální schválení implementace nové verze ▪ Implementace nové verze produktu na testovací prostředí včetně rozdílové akceptace, rozdílového školení ▪ Rozhodnutí o produkčním startu nové verze ▪ Implementace nové verze na produkční prostředí ▪ Produkční start nové verze		
SLA (kvalita) služby		
Pokud to umožňuje předmět plnění, může být implementace nových verzí produktu prováděna vzdáleným přístupem, v opačném případě je vyžadována instalace přímo v místě zadavatele. Kritériem úspěšnosti je dosažení stavu, kdy je systém protokolárně předán, obsahuje funkčně vše dle licenční smlouvy a popisu změn. Systém je funkční z koncových stanic uživatelů, s oprávněním se do něj lze přihlásit, lze jej testovat dle popisu změn.		

Katalogový list 3.4 – Poskytování konzultací		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.4	
Název služby	Poskytování konzultací	
Popis služby	Konzultace pro zadavatele je služba prováděná za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem funkčních celků definovaných tímto dokumentem. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany zadavatele.	
Rozsah a parametry služby		
Rozsah	Provozní doba	Doba odezvy na požadavek konzultace (v minutách)
Komponenty software systému	8:00 - 15:00 hod. (5 x 7)	480
Odpověď na dotaz do (pracovní dny)		Vypracování písemné odpovědi do (pracovní dny)
3		15
Detailní popis		
Poskytování konzultací (nenáležících do základní podpory dle katalogového listu 2.1) uživatelům systému v požadovaném rozsahu. Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků zadavatele formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma. Konzultace je též odpověď na dotaz, nebo vypracování zprávy v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu zadavatele k zadanému požadavku. Předmět plnění je poskytován dle povahy konzultace buď v místě zadavatele nebo poskytovatele (telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu). Specifická součinnost pro službu Zadavatel definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz. SLA (kvalita) služby Sledování kvality služby je prováděno v Helpdesku systému provozovaném provozovatelem. Kritériem úspěšnosti je provedení konzultace dokumentované podepsanou prezenční listinou (případně hodnocením konzultace).		

Katalogový list 3.5 – Poskytování školení		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	3.5	
Název služby	Poskytování školení	
Popis služby	Školení pracovníků zadavatele (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu.	
Rozsah a parametry služby		
Rozsah	Provozní doba	Doba odezvy na zápis požadavku (v minutách)
Komponenty software systému	8:00 - 15:00 hod. (5 x 7)	480
Detailní popis		
Školení zdokonalující znalosti pracovníků zadavatele formou prezentace problematiky, funkcionalit a principů konkrétní školené oblasti. Probíhá zpravidla na pracovištích zadavatele na jeho testovacím prostředí. Typicky se jedná o školení uživatelů, poskytovaná: ▪ v poimplementační fázi, zejména pro nové pracovníky, ▪ při rozšíření využívání aplikací na další organizační jednotky, nebo změně pracovních náplní, ▪ při reimplementaci produktu jako doplňující školení nad rozsah dohodnutý v rámci implementace nové verze produktu. Podle požadavku zadavatele je možno službu doplnit i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti. Požadavek na školení je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk. Poskytovatel realizuje školení v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby zadavatele a na své kapacitní možnosti.		
SLA (kvalita) služby		
Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi poskytovatelem a zadavatelem. Sledování kvality služby je prováděno v Helpdesku provozovaném poskytovatelem. Kritériem úspěšnosti je provedení školení dokumentované podepsanou prezenční listinou (případně hodnocením školení).		
Součinnost zadavatele		
Zajistit uvolnění a účast konkrétních uživatelů, administrátorů a školících a technických prostředků. V případě potřeby tištěných příruček jejich vytištění a namnožení v potřebných počtech.		