

## Příloha č. 2

### Technické, bezpečnostní a časové parametry a podmínky provozu systému Service Desk

#### A. TECHNICKÉ, BEZPEČNOSTNÍ A ČASOVÉ PARAMETRY A PODMÍNKY PROVOZU

##### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Poskytovatel je po celou dobu plnění Smlouvy povinen splňovat veškeré podmínky certifikace pro řízení bezpečnosti informací dle normy ISO ČSN/IEC 27001.

##### 2. UMÍSTĚNÍ JEDNOTNÉHO KONTAKTNÍHO MÍSTA

- 2.1 Centrální a kontaktní pracoviště Infrastruktury a provozu systému Service Desk (dále jen „Jednotné kontaktní místo“) bude umístěno v prostorách užívaných Poskytovatelem.

##### 3. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ JEDNOTNÉHO KONTAKTNÍHO MÍSTA

- 3.1 Provoz Jednotného kontaktního místa bude Poskytovatel zajišťovat prostřednictvím svých zaměstnanců, anebo prostřednictvím svých statutárních orgánů, nebo prostřednictvím poddodavatelů Poskytovatele v souladu se Smlouvou.
- 3.2 Za provoz Jednotného kontaktního místa odpovídá servisní manažer, který je určen Poskytovatelem.
- 3.3 K zajištění provozu Jednotného kontaktního místa vypracuje Poskytovatel Provozní řád. První verze provozního řádu musí být před nabytím účinnosti Smlouvy písemně schválena Objednatelem. Poskytovatel bude neprodleně po svém rozhodnutí o změně Provozního řádu informovat oprávněnou osobu Objednatele o veškerých změnách, k nimž by mělo dojít po dobu trvání Smlouvy. Změny schváleného znění Provozního řádu již schválení Objednatele nepodléhají.

##### 4. PROVOZNÍ RÁMEC JEDNOTNÉHO KONTAKTNÍHO MÍSTA

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje zajistit následující činnosti:

4.1.1 Připravenost přijímat Požadavky prostřednictvím:

- aplikace Service Desk;
- elektronické pošty na adrese [REDACTED]
- telefonní linky obsluhované operátorem [REDACTED]

4.1.2 Provozně-procesní služby Jednotného kontaktního místa, kterými se rozumí zejména:

- registrace nahlášených a přijatých Požadavků,
- přiřazení každého Požadavku řešiteli,
- poskytování informací o stavu a historii řešení každého Požadavku,

- poskytování měsíčních souhrnných zpráv o vyřešených Požadavcích.

#### 4.1.3 Správa systému Service Desk

- administrace provozu systému Service Desk;
- provozní dohled HW prostředků;
- správa sítě a komunikačních prostředků systému Service Desk;
- údržba systému Service Desk a plánování odstávek;
- operativní řešení chybových a krizových stavů systému Service Desk.

### 5. PROVOZNÍ CHARAKTERISTIKY SYSTÉMU SERVICE DESK

5.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby uvedené v této Příloze s dodržením následujících charakteristik:

A) Doba provozu Service Desk	Pondělí - Neděle, 00:00 ÷ 24:00 hod
B) Poskytování služeb uživatelům prostřednictvím Operátora Service Desk (včetně HotLine)	Pondělí a středa 08:00 ÷ 18:00 Ostatní pracovní dny 08:00 až 16.00 kromě svátků ČR
C) Doba provozu webového rozhraní	Pondělí - Neděle, 00:00 ÷ 24:00 hod
D) Servisní okno	Pondělí - Pátek, 20:00 ÷ 08:00 hod Sobota - Neděle - 00:00 ÷ 24:00 hod

#### Dostupnost systému

Kombinovaná dostupnost za měsíc (všechny komunikační kanály)	99 %
Maximální celková doba úplných výpadků za měsíc	7,2 h
Dostupnost webového rozhraní Service Desk	97 %
Maximální doba celkových výpadků webového rozhraní Service Desk	21,6 h

#### Klasifikace nahlášených chyb a doba reakce Service Desku OICT

Kategorie požadavku	Kritéria přiřazení priority	Reakční doba OICT od vzniku požadavku
A – vysoká priorita	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ úplné zastavení činnosti IS nebo jeho části, případně jiné položky definované v Katalogu služeb;</li> <li>▪ funkčnost je zasažena tak, že IS či jeho část již není použitelná a nemohou být prováděny kritické procesy Objednatele;</li> <li>▪ příjemce řešení požadavku je zařazen do kategorie VIP</li> </ul>	1 hodina

B – střední priorita	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ je ovlivněno provádění denních procesů Objednatele, avšak součásti IS, případně jiné položky definované v Katalogu služeb, je stále možno užívat, jelikož existuje náhradní řešení;</li> <li>▪ Chyba kategorie A, která není reprodukovatelná v testovacím prostředí;</li> </ul>	2 hodiny
C – nízká priorita	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ není vážně narušeno ani ovlivněno provádění denních procesů Objednatele a existuje náhradní řešení;</li> <li>▪ Chyba mimo kategorie A nebo B, která není reprodukovatelná v testovacím prostředí;</li> </ul>	3 hodiny
Žádost	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nejde o Chybu ve smyslu této Smlouvy, ale o požadavek na změnu nebo úpravu funkčnosti IS, případně změnu nastavení jiné položky definované v Katalogu služeb;</li> </ul>	4 hodiny

#### Definice

<b>Doba používání</b>	Termín <i>doba používání</i> označuje časový úsek, ve kterém může být systém včetně místa předání využíván na smlouvené úrovni služeb dle této přílohy a ve kterém je systém monitorován a v případě události, která má negativní vliv na provoz systému, jsou iniciovány eliminační postupy.
<b>Doba provozu</b>	Termín <i>doba provozu</i> označuje celkový časový úsek, během kterého se předpokládá provoz systému Service Desk.
<b>Doba reakce</b>	Termín <i>doba reakce</i> označuje dobu, která uběhne mezi oznámením události a zahájením řešení problému včetně předání úvodní informace osobě, která událost nahlásila.
<b>Doba řešení</b>	Termín <i>doba řešení</i> označuje dobu, která uběhne mezi zahájením řešení problému a jeho úspěšným vyřešením včetně předání konečné informace osobě, která událost nahlásila.
<b>Doba uchování zálohy</b>	Termín <i>doba uchování zálohy</i> specifikuje dobu, po kterou jsou zálohovaná data dostupná pro obnovení.
<b>Dostupnost systému</b>	Termín <i>dostupnost systému</i> vyjadřuje poměr mezi dobou výpadků v daném období a celkovou plánovanou dobou používání systému. Vztahuje se na provoz systému jako celku: $\text{Dostupnost [\%]} = \frac{\text{skutečná doba dostupnosti}}{\text{plánovaná doba dostupnosti}} * 100$
<b>Připravenost přijímat Požadavky</b>	Připravenost přijímat Požadavky je zajištěna existencí následujících komunikačních kanálů: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Webové rozhraní aplikace Service Desk</li> <li>- Pohotovostní telefonické spojení obsluhované OICT</li> <li>- Elektronická pošta</li> </ul>

<b>Servisní časy</b>	Termín <i>servisní časy</i> je používán jako obecný termín pro různé časové úseky. V tomto kontextu se svátky rozumí dny pracovního klidu.
<b>Servisní okno</b>	Časový úsek, kdy systém, nebo jeho dílčí část může procházet údržbou a nemusí být plně k dispozici uživatelům
<b>Uživatel</b>	Osoba s oprávněným přístupem k systému Service Desk.
<b>Výpadek</b>	Výpadek odkazuje na událost a je to doba, po kterou koncový uživatel nemůže využívat systém s dohodnutými kvalitativními vlastnostmi během doby používání. Do doby výpadků se nezapočítává doba, která spadá do servisního okna.

- 5.2 Další provozní charakteristiky mohou být upraveny Provozním řádem, který bude od okamžiku jeho vydání tvořit doplnění této přílohy.
- 5.3 Poskytovatel je povinen vést evidenci Požadavků, která bude obsahovat minimálně následující údaje:
- datum a čas přijetí Požadavku,
  - evidenční číslo Požadavku,
  - typ Požadavku a závažnost,
  - označení, resp. předmět Požadavku,
  - text popisující Požadavek,
  - požadovaný termín řešení Požadavku.
- 5.4 V průběhu řešení Požadavku je v Service Desku pro každý krok řešení provedený Řešitelem, resp. pro každou reakci Oprávněné osoby Objednatele evidováno nejméně:
- datum a čas provedeného kroku Řešitele, resp. reakce Oprávněné osoby,
  - text popisující provedený krok Řešitele, resp. reakci Oprávněné osoby.

## **B. ZÁSADY PREVENCE A ŘEŠENÍ SITUACE OKAMŽITÉ REAKCE**

### **1. ZJIŠTĚNÍ SITUACE OKAMŽITÉ REAKCE**

- 1.1 Za účelem předcházení Situacím okamžité reakce je Poskytovatel povinen sledovat a vyhodnocovat s odbornou péčí provoz systému.
- 1.2 Pokud se Poskytovatel dozví o okolnostech, které s vynaložením odborné péče vyhodnotí tak, že mohou představovat Situaci okamžité reakce nebo by mohly vyústit v Situaci okamžité reakce, je povinen o tom okamžitě informovat Objednatele, a to telefonicky a zároveň elektronickou poštou s využitím kontaktních údajů oprávněných osob dle článku 14. Smlouvy.

- 1.3 Poskytovatel provede s odbornou péčí nezbytné kroky nutné k odvrácení či nápravě škodlivých následků Situace okamžité reakce, o kterých informuje Objednatele postupem podle předchozího ustanovení.

## **2. POSOUZENÍ EXISTENCE SITUACE OKAMŽITÉ REAKCE**

- 2.1 Rozhodnutí, zda určité okolnosti představují Situaci okamžité reakce nebo v ni hrozí přerůst, činí s odbornou péčí Poskytovatel a je za něj odpovědný. Pokud však Objednatel na základě přesných informací Poskytovatele rozhodne, že se o Situaci okamžité reakce nejedná ani její vznik nehrozí, je Poskytovatel povinen rozhodnutí Objednatele respektovat a další kroky podle tohoto článku neprovádět.
- 2.2 Objednatel bude oprávněn rozhodnout, že se nejedná o Situaci okamžité reakce, i pokud skutkové okolnosti budou odpovídat vymezení Situace okamžité reakce podle odstavce 2.1.7 Smlouvy.
- 2.3 Výše uvedené rozhodnutí může Objednatel oznámit Poskytovateli i telefonicky; v takovém případě je Objednatel povinen rozhodnutí do 3 hodin doložit písemně či alespoň elektronickou poštou, jinak jej Poskytovatel není povinen respektovat.
- 2.4 Pokud Objednatel rozhodne o tom, že se nejedná o Situaci okamžité reakce, Poskytovatel neodpovídá za škodu, která v důsledku tohoto rozhodnutí vznikla.

## **3. ZPŮSOB ŘEŠENÍ SITUACE OKAMŽITÉ REAKCE**

- 3.1 Pokud Poskytovatel dojde k závěru, že nastala Situace okamžité reakce nebo její vznik hrozí a Objednatel mu neoznámí své rozhodnutí podle čl. 2 výše, rozhoduje o dalších krocích k řešení Situace okamžité reakce Poskytovatel s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele, a účelu Smlouvy.
- 3.2 Poskytovatel je za svá rozhodnutí odpovědný. O přijatých rozhodnutích a vývoji situace okamžité reakce je Poskytovatel povinen Objednatele neprodleně informovat elektronickou poštou.