

Evidence územních rozhodnutí

Příloha č. 3: Podmínky SLA

1. Servisní podmínky (SLA), podmínky podpory, změnové a rozvojové požadavky

Služby budou poskytovány od zahájení pilotního provozu do konce smluvního období v pracovní dny v době od 8:00 do 18:00 hod. Objednatel může vyžádat z pracovních důvodů změnu nebo úpravu časového rozsahu služeb.

1.1. Servisní podmínky (SLA)

Servisní podmínky (SLA) zahrnují:

1.1.1. Help Desk

Pracoviště uživatelské podpory zhotovitele, v rámci kterého zhotovitel zajišťuje vyřizování požadavků na zprostředkování služeb Uživatelská podpora po telefonu, Podpora systému a drobné změny, Změnové požadavky.

Hlášení požadavku bude možné telefonicky, emailem nebo přes webové stránky, které budou sloužit kromě hlášení požadavků i ke sledování průběhu řešení všech požadavků a přístupu k aktuální verzi uživatelského manuálu k systému.

Popis služby:

- Hlášení požadavku
Objednatel bude mít možnost hlásit své požadavky na pracoviště uživatelské podpory zhotovitele prostřednictvím elektronické pošty nebo přes webové stránky HelpDesku.
Webové stránky budou přístupné všem uživatelům systému ke sledování nahlášených požadavků, administrátoři systému budou mít právo k nahlášení závady a havarijní události.
- Povinnosti služby Help Desk po nahlášení požadavku
 - potvrzení přijetí požadavku objednateli elektronickou poštou.
 - zprostředkování služby Uživatelská podpora po telefonu, pokud o to objednatel požádal
 - předat požadavek k dalšímu řešení specialistům
 - sledovat průběh řešení a na požádání o něm informovat objednatele
- Povinnosti služby Help Desk po vyřešení požadavku
 - informování objednatele o vyřešení požadavku elektronickou poštou.

1.1.2. Uživatelská podpora po telefonu

V rámci služby Uživatelská podpora po telefonu zhotovitel telefonicky řeší problémy související s provozem dodávaných služeb a aplikací a poskytuje telefonické konzultace.

1.1.3. Podpora systému a drobné změny

V rámci služby Podpora systému a drobné změny zhotovitel řeší problémy objednatele s dodanými službami a aplikacemi, poskytuje uživatelskou podporu s provozem, užíváním a

administrací systému a realizuje požadavky na provedení drobných změn v dodaných službách a aplikacích.

Problémy se rozumí všechny vady, které objednatel objeví v již dodaných a akceptovaných částech systému. Cílem řešení problémů je uvedení dotčených částí systému do plně funkčního a obsahově správného stavu. Řešení problémů není omezeno maximálním rozsahem provedené práce.

Drobnými změnami se rozumí úprava funkčnosti aplikací, které lze realizovat v rámci definovaného paušálního rozsahu. Odpovědné osoby zhotovitele a objednatele se musí na rozsahu - náročnosti práce dohodnout.

Pro etapu 2 – tzv. pilotní provoz je paušální rozsah 6 md/měsíc

Pro etapu 3 – tzv. rutinní provoz je paušální rozsah 1 md/měsíc

Popis služby - průběh řešení požadavku

- **Hlášení požadavku**

Požadavky na odstranění problémů a požadavky na provedení drobných změn objednatel hlásí na pracoviště uživatelské podpory.

V případě požadavku na provedení drobné změny objednatel co nejlépe popíše, o jakou změnu se jedná.

V případě požadavku na odstranění problému musí objednatel problém co nejlépe popsat a klasifikovat ho dle následující klasifikace závažnosti a priorit řešení problému.

- **Vážný problém - priorit řešení 1:** dodané aplikace, nebo služby přestaly pracovat, pracují v omezené míře (základní funkčnost je silně omezena), nebo z jiných důvodů (vadný obsah, forma prezentace) neplní svou funkci.
- **Vada - priorit řešení 2:** dodané aplikace, nebo služby pracují, ale vykazují drobné problémy a systémové vady, které komplikují a omezují jejich plné využití.
- **Požadavek na drobné změny - priorit řešení 3**

- **Řešení požadavku**

Požadavky jsou řešeny podle priority přidělené objednatelem.

Každé prioritě požadavku odpovídá určitá doba odezvy, tj. doba, ve které zhotovitel musí zahájit řešení požadavku objednatele. Podle priority se liší i termíny řešení. Doba odezvy a termíny řešení v závislosti na prioritě požadavku shrnuje následující tabulka. Termíny odstranění se vztahují na technologie a řešení dodaná zhotovitelem. V případě problémů vyplývajících z vazeb na systémovou platformu nebo externí systémy budou termíny odstranění dojednány individuálně po dohodě s objednatelem.

Priorita	Provozní doba	Doba odezvy (počet pracovních hodin)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (počet pracovních dnů)	Termín odstranění problému (počet pracovních dnů)
1	8:00-18:00	4	2	5
2	8:00-18:00	8	-	10
3	8:00-18:00	24	-	Je stanoven po dohodě objednatele a zhotovitele vzhledem k předpokládané náročnosti řešení požadavku.

Pracovní hodinou se rozumí hodina v rámci časového pokrytí služby, pracovním dnem pondělí až pátek s výjimkou státních svátků.

V případě řešení požadavku na provedení drobné změny musí zhotovitel při potvrzení přijetí požadavku uvést předpokládaný rozsah práce (počet čerpaných md v rámci služby) a termín řešení. Případný rozdílný názor na pracnost vyřeší oprávněné osoby.

- Povinnosti po vyřešení požadavku
 - zhotovitel má povinnost zdokumentovat provedené změny, zásahy a případné dopady na jiné funkce aplikací a aktualizovat stávající dokumentace a návody k aplikacím.
 - informovat objednatele o vyřešení požadavku, provedených změnách a aktualizacích dokumentace a návodů.

1.1.4. Změnové a rozvojové požadavky

V rámci služby Změnové a rozvojové požadavky poskytuje zhotovitel objednateli pracovní kapacity k realizaci jeho požadavků na provedení změn na dodaném díle, které vzhledem ke svému rozsahu nelze realizovat v rámci služby Podpora systému a drobné změny. Jedná se zejména o úpravy, rozšíření a vývoj nové funkčnosti aplikací a služeb, konzultace k rozvoji a školení. Služba je poskytována na základě zakázkových listů, které objednatel zašle zhotoviteli po té, co se společně dohodnou na obsahu, rozsahu, termínu a ceně plnění objednávky.

Požadavky na službu Změnové a rozvojové požadavky podává objednatel na pracoviště uživatelské podpory. Zhotovitel následně kontaktuje objednatele a dohodne s ním rozsah, cenu a termín realizace objednávané služby. Objednatel na základě této dohody vystaví tzv. zakázkový list s uvedením rozsahu a termínu prací, ceny a způsobu akceptace.

Rozsah služby Změnové a rozvojové požadavky je 250 md za dobu plnění zakázky. Roční plnění se předpokládá v poměrné části za dobu trvání služby v jednotlivých letech, roční limit čerpání objednatel nestanovuje. Alokace MD na změnové a rozvojové požadavky nemusí být v rámci plnění zakázky vyčerpána.

2. Součinnost objednatele

Objednatel předpokládá následující součinnost se zhotovitelem, zejména:

- zajištění vzdálených přístupů k testovacímu a produktivnímu prostředí pro určené konzultanty pro umožnění instalace a konfigurace prostředí přes vzdálenou plochu,
- poskytnutí dat a informací o datových strukturách a závislostech datových položek pro analýzu a zpracování postupu migrace a vlastní prvotní naplnění systému,
- zpřístupnění databázového úložiště pro zajištění datových vstupů,
- zajištění a zpřístupnění API externích systémů pro testovací a produktivní prostředí – API mapových serverů pro editaci geometrií, API spisové služby,
- poskytnutí HW, systémového SW a databází testovacího i produkčního serverového prostředí dle dohodnuté specifikace,
- zajištění a poskytnutí zálohovacích mechanismů a zálohovacího prostoru pro produktivní a případně i testovací prostředí,
- poskytnutí všech potřebných informací a podkladů nutných pro úspěšnou realizaci a implementaci projektu,

- zajištění dostatečných prostředků (místnost, PC, dataprojektor, připojení do sítě) a účasti klíčových uživatelů pro efektivní průběh školení,
- ustavení projektových struktur jejich personální nominace za stranu objednatele, zejména určení osoby zodpovědné za vedení projektu, klíčových uživatelů jednotlivých částí řešení, osob pro přípravu a kontrolu migrace dat a administrátorů systému.

3. Podrobný popis servisních podmínek (SLA), podmínek podpory, změnových a rozvojových požadavků

3.1. Předpoklady poskytování služeb podpory systému

Místem plnění pro služby podpory je sídlo Zhotovitele prostřednictvím vzdáleného připojení, případně dle povahy požadavku sídlo Objednatele.

Objednatel je povinen zajistit funkční projektovou strukturu na straně Objednatele, bude se prostřednictvím svých oprávněných osob účastnit jednání vedení projektu a bude plnit řádně a včas úkoly, které pro něj vyplynou z jednání vedení projektu či projektového týmu. Objednatel zajistí součinnost dotčených třetích stran.

Objednatel zajistí určení tzv. klíčových pracovníků pro testování (testovací scénáře, pilotní provoz), všichni určené pracovníci musí mít dostatečné kompetence pro zajištění požadovaných informací.

Objednatel zajistí vzdálený přístup (VPN) Zhotoviteli k serverům infrastruktury (testovací i produktivní systém) výhradně pro účely poskytování služeb s ohledem na technologické a bezpečnostní možnosti a politiky Objednatele.

Objednatel zabezpečí bezodkladné posuzování návrhů oprav a schvalování jejich realizace v souladu s požadovanými SLA parametry.

Objednatele bude udržovat testovací systém v takovém stavu, aby na něm bylo možné testovat funkčnost aplikačního SW před nasazením do produktivního provozu (infrastruktura i aktuální datový obsah testovacího systému je adekvátní k produktivnímu systému).

Objednatel sdělí na vyžádání Zhotoviteli termíny, kdy může Zhotovitel instalovat SW na testovací a produktivní systém Objednatele.

Objednatel nese odpovědnost za zadání požadavků, které nejsou v souladu s podmínkami smlouvy (kategorie, zadavatel, oblast). Zhotovitel je oprávněn vyčíslit náklady spojené s řešením neoprávněně zadaných požadavků a předložit Objednateli k úhradě.

O odstávkách systému Objednatel informuje Zhotovitele v dostatečném předstihu.

Požadavek předávaný službou Helpdesk musí obsahovat:

- Oblast, které se požadavek týká
- Jméno správce agendy - klíčového uživatele
- Popis požadavku (výstižně, jednoznačně) včetně jednotlivých kroků v aplikaci, vedoucích k chybě, doplněný o tyto údaje:
- Datum a čas vzniku problému, je-li toto relevantní vůči požadavku
- Klíčové identifikátory předmětu problému, jednoznačný identifikátor záznamu
- Popis vstupních parametrů

- Formou přílohy sejmutá obrazovka s podrobným chybovým hlášením či označeným projevem chyby
- Stanovení kategorie požadavku, resp. vady Díla.

V případě prodlení způsobeného okolnostmi na straně Objednatele platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlení na straně Objednatele, a o přiměřenou nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění znovu vhodně zkoordinována.

3.2.Organizační zajištění podpory systému

V rámci všech služeb zajišťovaných dle katalogu služeb a procesů jsou stanoveny odpovídající struktury v rámci organizací Objednatele i Zhotovitele a uplatněny typové role. Definování rolí umožňuje docílit fungování procesů a služeb nezávisle na jmenovitých uživateli tj. jinak řečeno při uplatnění tohoto principu jsou procesy a služby vysoce rezistentní proti organizačním změnám ve smyslu výměny konkrétních pracovníků na straně Zhotovitele i Objednatele. Zapojení typizovaných rolí a jejich začlenění v rámci práce s prostředím Helpdesk:

Klíčový uživatel Objednatele

Definovaný pracovník na straně Objednatele, který je zodpovědný za zadání požadavků do aplikace Helpdesk Zhotovitele, komunikuje se všemi koncovými uživateli aplikace na straně Objednatele a poskytuje jim primární podporu.

Zodpovědnosti:

- Vyhodnocení oprávněnosti požadavku koncového uživatele
- Zadání požadavků do aplikace Helpdesk Zhotovitele
- Spolupráce na způsobu řešení požadavku
- Komunikace s Řešitelem požadavku Zhotovitele
- Akceptace požadavku na službu nebo provedení změnového požadavku

Činnosti:

- Komunikace se všemi koncovými uživateli aplikace na straně Objednatele
- Vyhodnocení oprávněnosti požadavku koncového uživatele
- Předání požadavku Zhotoviteli prostřednictvím služby Helpdesk
- Spolupráce s Řešitelem požadavku při hledání či ověření příčiny chyby
- Převzetí řešení požadavku, ověření v prostředí Objednatele
- Předání informace o vyřešení požadavku koncovému uživateli

Řešitel podpory Zhotovitele

Definovaný pracovník na straně Zhotovitele, který je zodpovědný za pravidelný monitoring požadavků v aplikaci Helpdesk, které mu byly přiděleny k řešení a provedení vyjmenovaných kroků řešení požadavku.

Zodpovědnosti:

- Řešení přidělených požadavků v aplikaci Helpdesk
- Rozhodnutí o způsobu řešení, alokace zdrojů, garance řešení

- Komunikace se zadavatelem požadavku, Klíčovým uživatelem Objednatele

Činnosti:

- Monitoring přidělených požadavků v aplikaci Helpdesk, resp. e-mailových notifikací o přidělených požadavcích
- Kontrola správnosti klasifikace a přidělení
- Vrácení nesprávně přiřazeného požadavku včetně zdůvodnění
- Hledání/ověření příčiny chyb a identifikace vad aplikace
- Návrh dočasných a trvalých řešení a předání Klíčovému uživateli Objednatele
- Dokumentace analýzy a dosavadních kroků řešení

Vedoucí podpory Zhotovitele

Definovaný pracovník na straně Zhotovitele, obvykle tuto roli zastává Projektový vedoucí podpory, který je zodpovědný za monitoring a garanci podpory směrem k Objednateli.

Zodpovědnosti:

- Garance dodržování parametrů podpory dle SLA smlouvy
- Monitoring poskytování služby
- Účast při řešení stížností
- Garance řešení požadavku v rámci eskalačního mechanismu
- Jednání se správcem aplikace

Činnosti:

- Monitoring řešení incidentů
- Dohled a garance vyřízení incidentu v rámci eskalačního mechanismu
- Dohled a garance vyřízení stížnosti
- Jednání se správcem aplikace na straně Objednatele

Správce aplikace Objednatele

Definovaný pracovník na straně Objednatele, který vystupuje v organizaci jako vlastník nebo zodpovědný garant aplikace. Jeho činnosti analogicky souvisí s činnostmi vedoucího podpory Zhotovitele, tj.

Zodpovědnosti/pravomoci:

- Monitoring dodržování parametrů služby
- Zaslání stížnosti na dodržování služby
- Účast při řešení stížností
- Garance poskytnutí nutné součinnosti ze strany Objednatele
- Jednání s vedoucím podpory Zhotovitele

3.3.Katalog služeb podpory systému

1 Základní podpora – podpora systému a drobné změny
1.1. Helpdesk
1.2. Řešení incidentů
1.3. Řízení projektu
1.4. Řešení drobných změn
2 Rozšířená podpora – změnové a rozvojové požadavky
2.1. Řešení servisních požadavků
2.1.1. Změnové a rozvojové požadavky
2.1.2. Implementace nových verzí
2.1.3. Poskytování konzultací
2.1.4. Poskytování školení

Definice pojmů

Zadavatel požadavku je oprávněná osoba určená Objednatelem pro zadávání požadavků pro řešení Zhotovitelem. Přehled oprávněných osob je poskytován Objednatelem Zhotoviteli dle potřeby.

Provozní doba – časové vymezení období, kdy je služba je poskytována a ke kterému se vztahují parametry SLA. Doba, ve které Zhotovitel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má garantovanou reakci Zhotovitele, Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem provozní doby služby.

Rozsah poskytování služby - časový úsek, kdy je služba poskytována – od-do, které dny v týdnu (např. 7x24, 5x8, 5x10).

7x24 znamená Po – Ne 0:00 – 24:00

5x8 znamená Po – Pá 8:00 – 16:00

5x10 znamená Po – Pá 8:00 – 18:00

SLA - požadované technické a smluvní parametry služby.

Reakční doba - reakce (odezva) na založení požadavku, v pracovních minutách v čase pracovní doby.

Prvotní reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Zhotovitel incident řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu systému, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Nemí-li Zhotovitel v tomto momentě tyto informace schopen poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.

Zprovoznění náhradním způsobem se rozumí zajištění stavu, kdy není zcela znemožněna práce se systémem, není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí, systém není v rozporu s platnou legislativou ČR, či lze použít alternativní postup.

Úplným odstraněním závady se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v dokumentaci produktu.

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

Vada - 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 akceptačním protokolu implementace systému,
- s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu Objednatelem.

3.4. Popis služeb podpory systému

Katalogový list 1.1 - Helpdesk			
Kategorie služby	Základní podpora		
Kód služby	1.1		
Název služby	Helpdesk		
Popis služby	Předmětem poskytované služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa a komunikačních kanálů pro uživatele služeb (obecně Objednatele). Služba garantuje reakci ze strany Zhotovitele pro efektivní komunikaci se servisním týmem Zhotovitele, jednotnou evidenci servisních požadavků uživatelů Objednatele, evidenci průběhu jejich řešení a plnění SLA.		
Rozsah a parametry služby			
Konkrétní parametry služby jsou definovány tabulkou Parametry služby a vychází ze standardních parametrů servisních služeb, specifických odlišností funkčních celků a požadavků Objednatele. Parametry služby (Provozní doba, Reakční doba) mohou být pro specifické typy požadavků (časově kritické) modifikovány navazujícími servisními službami, zejména pak službou 1.2 - Řešení incidentů. Reakční doba pro službu 1.1. Helpdesk zahrnuje přijetí incidentu řešitelem.			
Funkční celek	Rozsah poskytování služby	Reakční doba (v minutách)	Pracovní doba
Veškeré softwarové komponenty IS	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	240 minut	08:00 – 18:00 (5 x 10)
Služba Helpdesk bude poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a bude zajišťovat garantovanou reakci Zhotovitele v pracovní dny v pracovní době: 8:00 - 18:00 hod. Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky. V rámci této služby Zhotovitel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky Objednatele.			
Detailní popis			
Helpdesk je jediným komunikačním kanálem, všechny servisní požadavky budou vzneseny prostřednictvím této služby. Na požadavky vznesené jinou cestou, např. telefonicky, nemusí být ze strany Zhotovitele garantována reakce. Evidence požadavku v Helpdesk splňuje podmínky kladené na písemnou evidenci požadavku a komunikaci o něm. Služba Helpdesk je realizována prostřednictvím aplikace Zhotovitele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Zhotovitele.			
Kontaktní údaje helpdesk			
Primární kontakt: www stránky aplikace Helpdesk: https://mcdesk.marbes.cz/ Telefonická helpline: 725 074 297			
Další kontakty			
Email: mcdesk@marbes.cz Tel.: +420 378 121 500 Adresa: Brojova 16, 326 00 Plzeň			
Zásady komunikace na helpdesk			
Objednatel ohlásí požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do této aplikace. Ve výjimečném případě, kdy nelze použít Primární kontakt, může oprávněná osoba Objednatele ohlásit požadavek na poskytnutí služby e-mailem na e-mailovou adresu Zhotovitele. V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace Zhotovitele, je Objednatel povinen učinit zápis do aplikace Helpdesku neprodleně, jakmile je to možné.			

Zhotovitel vede evidenci všech ohlášených požadavků a stavu jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému Objednatele.

Kvalita služeb a reporting

Zhotovitel reaguje na požadavky v termínech definovaných parametrem Reakční doba služby Helpdesk nebo dle parametrů služby 1.2 Řešení incidentů. Reakční dobou se rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližší následujícím pracovním dnem.

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesku provozovaném Zhotovitelem. Výsledky měření za služby spadající do Základní podpory jsou souhrnně k dispozici v rámci služby 1.1. Helpdesk.

Evidence požadavku

Požadavek je evidovaný požadavek Objednatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:

- Požadavek přijat do evidence – požadavek Objednatele byl přijat do evidence a přiřazen řešiteli, který ho začne řešit;
- Požadavek v řešení – na požadavku Objednatele se právě pracuje;
- Požadavek pozastaven – nabývá dvou podstavů:
- Čeká se na vyjádření Objednatele
- Čeká na dodávku třetí strany,
- Požadavek vyřešen – řešení požadavku bylo ze strany Zhotovitele ukončeno,
- Požadavek uzavřen – ukončení požadavku bylo potvrzeno Objednatelem.

O změně stavu požadavku je Objednatel notifikován e-mailem.

Garantované funkce aplikace Helpdesk:

- založení požadavku na základě přímého zadání přes webové rozhraní HD Zhotovitele;
- řízení stavu požadavku a kontrola dodržování SLA (eskalace);
- notifikaci Objednatele o změnách stavu jeho požadavku;
- notifikaci Objednatele o garantovaných termínech na vyřešení požadavku;
- měření, vyhodnocování a reportování kvality poskytovaných servisních služeb Objednateli.

Katalogový list 1.2 - Řešení incidentů				
Kategorie služby	Základní podpora			
Kód služby	1.2			
Název služby	Řešení incidentů			
Popis služby	Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti systému IS a současně minimalizovat důsledky výpadků na Objednatele a uživatele spravovaného systému.			
Rozsah a parametry služby				
SLA	Provozní doba (5 x 10)	Prvotní reakce (počet prac. hodin)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (počet prac. dnů)	Odstranění závady (počet prac. dnů)
Kategorie / Režim		Normální	Normální	
Kategorie 1	8:00 – 18:00	4	2	5
Kategorie 2	8:00 – 18:00	8	-	10
Kategorie 3	8:00 – 18:00	24	-	Po dohodě Objednatele a Zhotovitele
Funkční celek	Všechny komponenty systému IS			
Podmínky stanovení kategorie incidentu	Kategorie incidentu se stanovuje na základě naléhavosti a dopadu na prostředí a činnosti Objednatele dle tabulky a popisu uvedeného v části „Stanovení kategorie incidentu“			
Detailní popis				
<p>Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.</p> <p>V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu systému, přijaté službou Helpdesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací uvedenou dále.</p> <p>Zhotovitel v rámci této služby garantuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prvotní reakci - zahájení řešení incidentu, • Zprovoznění systému náhradním způsobem, • Úplné odstranění závady, <p>Zpracování požadavku na drobnou změnu.</p> <p>Kategorie klasifikace incidentů:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kategorie 1 – vážný problém – dodané aplikace nebo služby přestaly pracovat, pracují v omezené míře (základní funkčnost je silně omezena), nebo z jiných důvodů (vadný obsah, forma prezentace) neplní svou funkci. • Kategorie 2 - vada – dodané aplikace nebo služby pracují, ale vykazují drobné problémy a systémové vady, které komplikují a omezují jejich plné využití. • Kategorie 3 – požadavek na drobné změny. <p>SLA parametry jsou vztaženy k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační) nemají jakoukoli závaznost.</p> <p>V případě neodstranění závady v uvedeném termínu musí Zhotovitel prokázat, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.</p> <p>Stanovení kategorie incidentu</p> <p>Kategorie konkrétního incidentu se stanovuje na základě naléhavosti a dopadu na prostředí a činnosti Objednatele dle následující tabulky:</p>				

Naléhavost		Dopad		
		Velký	Střední	Malý
Nízká	C	D	E	
Normální	B	C	D	
Urgentní	A	B	C	

Koncepční pravidla pro určení Naléhavosti

Naléhavost je určena pracovníkem Objednatele. Pro obdobné typy incidentů se stejným dopadem se může naléhavost v rozdílném čase jejich výskytu výrazně lišit.

Pro účely poskytování služeb jsou stanoveny tři základní úrovně Naléhavosti:

- **Urgentní** - závažný incident, který zásadně ovlivňuje klíčovou funkci či obecně méně významnou funkci v klíčový okamžik (např. finanční uzávěrka). Objednatel vyžaduje okamžitou reakci všech zúčastněných složek.
- **Normální** – naléhavost řešení projevů incidentu a jeho odstranění je z pohledu Objednavatele standardní.
- **Nízká** – naléhavost řešení projevů incidentu a jeho odstranění je z pohledu Objednavatele nízká.

Koncepční pravidla pro určení Dopadu na Objednatele

Úroveň dopadu je stanovena na základě incidentem dotčené funkcionality. Pro účely poskytování služeb jsou stanoveny tři úrovně dopadu: Velký dopad, Střední dopad a Malý dopad. Vlastní úroveň dopadu z dotčené funkcionality je následující:

- **Velký dopad** – incidentem je ohrožen provoz a zároveň klíčové funkce systému IS. Incident tedy způsobuje ve svých důsledcích Objednateli velké finanční nebo jiné škody a přímo ohrožuje klíčové aktivity Objednatele.
- **Střední dopad** – incident způsobuje, že systém IS není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody. Jako Střední Dopad je nutno kvalifikovat i situaci, kdy je zasaženo více než 20% uživatelů v ústředí Objednatele nebo je plošně zasažena jedna (1) pobočka Objednatele nebo je zasaženo více než 10% všech uživatelů Objednatele.
- **Malý dopad** - systém IS je ve svých funkcích incidentem degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele či je incidentem zasažena z pohledu Objednatele nepřítis významná část funkcionality.

Postup při řešení incidentů/vad

Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby oznámí Zhotoviteli incident s návrhem kategorie. Jestliže Objednatel neoznačí kategorii incidentu, má se za to, že se jedná o Stav neohrožující funkčnost. Zhotovitel není povinen reflektovat na hlášení incidentu, jestliže požadavek ohlásí jiná než oprávněná osoba Objednatele.

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

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

- Zhotovitel pokračuje v řešení požadavku,
- Zhotovitel průběžně informuje Objednatele 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 Objednatele (zdarma),

- po vyřešení vady potvrdí Objednatel na Helpdesk převzetí opravy – ukončení hlášení,
- jestliže bude Zhotovitelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se nejedná o vadu, postupuje dále dle následujícího článku B.

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

- Zhotovitel sdělí Objednateli, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku,
- Objednatel na základě reakce Zhotovitele rozhodne, zda hlášení ukončí, nebo požaduje pokračování řešení požadavku, tzn. původní reklamační požadavek uzavře a vytvoří nový změnový požadavek (s využitím funkce kopírování),
- Zhotovitel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud dostane od Objednatele pokyn k realizaci,
- jestliže Objednatel dá Zhotoviteli 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 Objednatele,
- když Objednatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na Helpdesk) svůj pokyn k řešení, bude Zhotovitelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku,
- jestliže bude Zhotovitelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro Objednatele (zdarma).

Kvalita služeb a reporting

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesk provozovaném Zhotovitelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby k dispozici v rámci služby 1.1. Helpdesk.

Omezení služby

Je-li požadavek zapsán mimo provozní dobu služby, lhůta pro prvotní reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem a časem zahájení provozní doby.

Do doby řešení Zhotovitelem se nezapočítává čas, kdy Objednatel řešil oprávněné požadavky Zhotovitele na doplnění podkladů nebo součinnosti.

V případě, že je požadavek znovu otevřen, je doba potřebná k jeho opětovnému vyřešení přičtena k době, po kterou byl požadavek již řešen. Platí výhradně pro požadavky, které nebyly korektně vyřešeny Zhotovitelem (tj. neplatí pro nový výskyt obdobného incidentu).

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

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

- chybami HW mimo předmět smlouvy (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 vč. chybným konfigurováním 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:

- požadavek není dostatečně konkrétní a objektivní,
- požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadaným v systému Helpdesk,
- řešení požadavku je v kompetenci klíčového uživatele Objednatele,
- požadavek se netýká produkčního prostředí Objednatele.

Postup při řešení požadavků na drobné změny v souvislosti se zadáním požadavku s prioritou 3 je definován v Katalogovém listu 1.4. – Řešení drobných změn.

Katalogový list 1.3 – Řízení projektu		
Kategorie služby	Základní podpora	
Kód služby	1.3	
Název služby	Řízení projektu	
Popis služby	Cílem služby je poskytovat činnosti spojené s vedením projektu údržby a podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému IS	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Detailní popis		
<p>V rámci této služby jsou poskytovány činnosti spojené s vedením projektu údržby a podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb, zabezpečované projektovým vedoucím Zhotovitele při poskytování služeb základní i rozšířené podpory a na jednáních u Objednatele. Zhotovitel poskytuje službu s ohledem na potřeby projektu, Objednatele a na své kapacitní možnosti. Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi Zhotovitelem a Objednatelem.</p> <p>Požadavek na součinnost Objednatele Zajistit funkční projektovou strukturu na straně Objednatele, zabezpečit dohodnuté podklady, zabezpečit další součinnost v dohodnutém rozsahu.</p> <p>Kvalita služby a reporting Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 1.1 Helpdesk. Kritériem úspěšnosti je poskytování služeb údržby a podpory v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.</p>		

Katalogový list 1.4 – Řešení drobných změnových požadavků		
Kategorie služby	Základní podpora	
Kód služby	1.4	
Název služby	Řešení drobných změnových požadavků	
Popis služby	Řešení drobných změnových požadavků, které nemají charakter incidentu či vady (nejsou typu REKLAMACE) a lze je vzhledem k malému rozsahu realizovat v rámci paušálního rozsahu služeb Základní podpory.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému IS	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Funkční celek	Všechny komponenty systému IS	
Detailní popis		
<p>Řešení drobných servisních požadavků, jejichž realizace nemá dopad na změnu zdrojových kódů IS nebo výkonnost IS a současně jejich realizace nepřesahuje pracnost 4 člověkohodin; Drobnými servisními požadavky jsou typicky:</p> <ul style="list-style-type: none"> • změna nastavení konfigurace produktu, • úpravy výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů, • požadavky na údržbu dat, <p>Zhotovitel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.</p>		
Evidence požadavku		
Evidence požadavku probíhá prostřednictvím služby 1.1. Helpdesk.		
Součástí evidence požadavku je:		
<ul style="list-style-type: none"> • zadání požadavku Objednatelem, • popis řešení požadavku (obsah, termín, pracnost) Zhotovitelem • schválení řešení Objednatelem • realizace požadavku Zhotovitelem • akceptace řešení Objednatelem 		
Kvalita služby a reporting		
Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 1.1 Helpdesk.		
Kritériem úspěšnosti je realizace drobného požadavku na změnu v dohodnutém rozsahu, termínu a požadované kvalitě.		

Katalogový list 2.1 – Řešení servisních požadavků		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2.1	
Název služby	Řešení servisních požadavků	
Popis služby	<p>V rámci této služby poskytuje Zhotovitel Objednateli pracovní kapacitu k realizaci jeho požadavků na provedení změn na dodaném díle, které vzhledem ke svému rozsahu nelze realizovat v rámci služeb Základní podpory.</p> <p>Jedná se zejména o úpravy, rozšíření a vývoj nové funkčnosti aplikací, služby konzultace a školení.</p> <p>Tato služba je poskytována na základě požadavků zadávaných prostřednictvím služby 1.1. Helpdesk</p> <p>Realizace proběhne poté, co dojde mezi Zhotovitelem a Objednatelem k dohodě na obsahu, rozsahu, termínu a ceně požadavku.</p>	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému IS	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Funkční celek	Všechny komponenty systému IS	
Detailní popis		
<p>Řešení změnových požadavků typu NEREKLAMACE vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému, popř. služby pro jeho efektivnější využití. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Změnové a rozvojové požadavky • Implementace nových verzí produktu • Poskytování konzultací • Poskytování školení <p>Potřebné práce si Objednatel vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, s předstihem jednoho měsíce.</p> <p>Zhotovitel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.</p> <p>Evidence požadavku</p> <p>Evidence požadavku probíhá prostřednictvím služby 1.1. Helpdesk.</p> <p>Veškeré služby poskytované Zhotovitelem u Objednatele i u Zhotovitele v rámci rozšířené podpory budou evidovány tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka Zhotovitele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce.</p> <p>Informaci o realizaci požadavku resp. protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro Objednatele, předloží pracovník Zhotovitele zodpovědnému pracovníkovi Objednatele ke schválení resp. podpisu. V případě, že Objednatel bezdůvodně neschválí realizaci požadavku resp. nepodepíše protokol o převzetí plnění ani do 7 dnů ode dne, kdy ho k tomu Zhotovitel vyzve, má se za to, že byl požadavek realizován resp. protokol podepsán v den následující po marném uplynutí této lhůty.</p> <p>Kvalita služby a reporting</p> <p>Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby k dispozici Objednateli prostřednictvím služby 1.1 Helpdesk.</p>		

Katalogový list 2.1.1 – Změnové a rozvojové požadavky		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2.1.1	
Název služby	Změnové a rozvojové požadavky	
Popis služby	Poskytování úprav nebo doplnění standardní funkčnosti systému.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému IS	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Funkční celek	Všechny komponenty systému IS	
Detailní popis		
<p>V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produkčním provozu systému uplatněné službou 1.1. Helpdesk, které Objednatel navrhuje s klasifikací „NEREKLAMACE“ (tzn. servisní požadavky, které nejsou předmětem reklamačního řízení).</p> <p>Typicky jsou to servisní požadavky týkající se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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), • úpravy vyvolané org. změnami a postupy u Objednatele. <p>Specifická součinnost pro službu</p> <p>Objednatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení; • nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení; • zajištění spolupráce dotčených dalších správců Objednatele; • zajištění spolupráce dotčených třetích stran; • zajištění případných termínů plánované odstávky. <p>Postup zadávání změnových/rozvojových požadavků</p> <p>Změnové/rozvojové požadavky jsou předávány Objednatelem Zhotoviteli prostřednictvím služby 1.1 Helpdesk.</p> <p>Součástí požadavku musí být podrobný popis změny.</p> <p>Vyhodnocení návrhu změny Zhotovitelem</p> <p>Zhotovitel na základě požadavku Objednatele vyhodnotí jeho zadání a realizovatelnost.</p> <p>Rozhodnutí mohou být následujícího typu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zhotovitel akceptuje požadavek jako realizovatelný a přistoupí k provedení analýzy požadavku a k přípravě nabídky. • V případě, že Zhotovitel z objektivních důvodů vyhodnotí požadavek jako nerealizovatelný, může vydat zamítavé stanovisko s upřesněním důvodů zamítnutí Objednateli. <p>Vytvoření nabídky Zhotovitelem</p> <p>Po vyhodnocení a akceptaci požadavku Objednatele provede Zhotovitel analýzu požadavku a připraví nabídku na realizaci změny. Tato nabídka bude obsahovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nabízený obsah služby – úpravy, zajišťované činnosti • Pracnost/cenu nabídky • Harmonogram provedení • Očekávaný výstup • Platnost nabídky 		

Akceptace nabídky Objednatel

V případě, že Objednatel s nabídkou souhlasí a požaduje její realizaci, akceptuje nabídku prostřednictvím Helpdeskového systému Zhotovitele.

V případě, že Objednatel nesouhlasí s uvedenými parametry nabídky (zejména cena a harmonogram) je tato neshoda řešena na jednání odpovědných zástupců smluvních stran.

Realizace změny

Pokud Objednatel odsouhlasil nabídku Zhotovitele, dochází k realizaci požadavku na základě konkrétních a vzájemně odsouhlasených podmínek (druh, parametry, rozsah služby a další náležitosti) uvedených v nabídce.

Akceptace změny

K akceptaci změnového/rozvojového požadavku dochází po otestování/ověření funkčnosti Objednatel a podepsáním akceptačního protokolu.

Odstoupení od konkrétního požadavku

Pokud Zhotovitel neobdrží akceptaci nabídky v době platnosti nabídky, nebo pokud Zhotovitel obdrží zamítavé stanovisko k nabídce, předpokládá se odstoupení Objednatele od Zhotovitelem nabízeného konkrétního požadavku.

Zrušení konkrétního požadavku Objednatel

Objednatel může dále zrušit konkrétní požadavek v termínu po předložení nabídky či akceptaci objednávky. Zrušení požadavku mohou být následujícího typu:

- Zrušení požadavku nejpozději 10 pracovních dní před dohodnutým termínem zahájení prací na provedení změny (dle harmonogramu obsaženého v nabídce). V tomto případě Zhotovitel nepožaduje úhradu nákladů.
- Zrušení požadavku během realizace s úhradou prokazatelně vynaložených a doložených nákladů vzniklých Zhotoviteli ke dni zrušení konkrétního požadavku.

Kvalita služby a reporting

Kritériem úspěšnosti je akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí Objednatele.

Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 1.1. Helpdesk.

Omezení služby

Ohodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje Zhotovitel po přijetí požadavku.

Katalogový list 2.1.2 – Implementace nových verzí IS		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2.1.2	
Název služby	Implementace nových verzí IS	
Popis služby	Cílem služby je implementace nových verzí produktu do prostředí Objednatele.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému IS	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Detailní popis		
<p>Poskytnutí služby Implementace nových verzí produktu probíhá v těchto krocích:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Představení nové verze • Návrh postupu realizace implementace nové verze produktu do prostředí Objednatele • 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 <p>Kvalita služby a reporting</p> <p>Předmět plnění je poskytován na základě požadavku Objednatele na prostředí určené Objednatelem. Pokud to umožňuje předmět plnění, může být Implementace nových verzí produktu prováděna vzdáleným přístupem, v opačném případě je vyžadována instalace přímo v místě Objednatele.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je dosažení stavu, kdy je systém protokolárně předán, obsahuje funkčně vše dle licenční smlouvy, cílového konceptu a případně i popisu změn. Systém je funkční z koncových stanic uživatelů, s oprávněním se do něj lze přihlásit, lze jej testovat dle popisu změn.</p>		

Katalogový list 2.1.3 – Poskytování konzultací		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2.1.3	
Název služby	Poskytování konzultací	
Popis služby	Konzultace za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem funkčních celků definovaných tímto dokumentem.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému IS	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Detailní popis		
<p>Náplní služby je poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky Objednatele.</p> <p>Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků Objednatele 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 Objednatele k zadanému požadavku.</p> <p>Předmět plnění je poskytován dle povahy konzultace buď v místě Objednatele nebo Zhotovitele (telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu). Výjimečně při řešení obecných principů, je možná realizace konzultace pro širší okruh uživatelů na učebně.</p> <p>Požadavek na součinnost Objednatele</p> <p>Objednatel definuje seznam osob, které mohou schválit požadavky na vypracování písemné odpovědi. Objednatel definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz.</p> <p>Kvalita služby a reporting</p> <p>Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 1.1 Helpdesk.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je provedení konzultace dokumentované zápisem prostřednictvím služby Helpdesk, v případě konzultace v místě Objednatele podepsanou prezenční listinou a hodnocením konzultace.</p>		

Katalogový list 2.1.4 – Poskytování školení		
Kategorie služby	Rozšířená podpora	
Kód služby	2.1.4	
Název služby	Poskytování školení	
Popis služby	Cílem služby je zajišťovat školení pracovníků Objednatele (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí.	
Rozsah a parametry služby		
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)
Všechny komponenty systému IS	8:00 - 18:00 hod. (5 x 10)	240
Detailní popis		
Činnost zdokonalující znalosti pracovníků Objednatele formou prezentace problematiky, funkcionalit a principů konkrétní školené oblasti. Probíhá zpravidla na pracovištích Objednatele,		

nejlépe učebně pro tuto činnost přizpůsobené. Školení je prováděno zpravidla na testovacím prostředí Objednatele.

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 nebo opravného balíčku verze produktu IS.

Součástí této služby je i příprava tzv. školících materiálů. Podle požadavku Objednatele je možno službu doplnit i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti.

Požadavek na školení je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk. Zhotovitel poskytne školení v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Objednatele a na své kapacitní možnosti.

Kvalita služby a reporting

Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi Zhotovitelem a Objednatelem.

Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 1.1 Helpdesk.

Kritériem úspěšnosti je provedení školení dokumentované podepsanou prezenční listinou a hodnocením školení.

Požadavek na součinnost Objednatele

Zajistit uvolnění a účast konkrétních uživatelů, administrátorů a školících a technických prostředků.

V případě potřeby tištěných příruček jejich vytištění a namnožení v potřebných počtech.