Příloha č. 2 oznámení otevřeného řízení VU 18-0150

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

Služby budou poskytovány ode dne podpisu smlouvy do konce smluvního období. Služby budou poskytovány v pracovní dny v době od 8:00 – 18:00 hod. Zadavatel může vyžádat z pracovních důvodů změnu nebo úpravu časového rozsahu služeb. Dodavatel služeb zajistí provoz webových stránek, které budou obsahovat:

1. Přehled nahlášených požadavků – pro všechny uživatele systému

2. Registrace závady a havarijní události – pro uživatele s právy na hlášení závad

3. Všechny verze dokumentů k systému ELTM (aktuálně platná verze bude zřetelně odlišena) – pro uživatele s příslušnými právy

* 1. Servisní podmínky (SLA)

Servisní podmínky (SLA) zahrnují:

* + 1. Help Desk

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

Popis služby:

* Hlášení požadavku

Zadavatel se bude mít možnost se svými požadavky obracet na pracoviště uživatelské podpory dodavatele prostřednictvím elektronické pošty.

* Povinnosti služby Help Desk po nahlášení požadavku
* potvrzení přijetí požadavku zadavateli elektronickou poštou.
* zprostředkování služby Uživatelská podpora po telefonu, pokud o to zadavatel požádal
* předání požadavku k dalšímu řešení specialistům
* sledování průběhu řešení a na požádání informování zadavatele o aktuálním stavu
* Povinnosti služby Help Desk po ukončení řešení požadavku
* informování zadavatele o vyřešení požadavku elektronickou poštou.
  + 1. Podpora - Uživatelská podpora po telefonu

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

O zprostředkování služby Uživatelská podpora po telefonu zadavatel požádá prostřednictvím pracoviště uživatelské podpory.

Dodavatel musí zajistit zpětnou telefonickou konzultaci do čtyř pracovních hodin od potvrzení požadavku zadavatele službou Help Desk.

* + 1. Podpora - Podpora systému a drobné změny

V rámci služby Podpora systému a drobné změny dodavatel řeší problémy zadavatele 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 zadavatel 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 systému, které lze realizovat v rámci definovaného rozsahu 9 md / měsíc. Odpovědné osoby dodavatele a zadavatele se musí na rozsahu - náročnosti práce (čerpání vymezeného rozsahu 9 md / měsíc) dohodnout.

Popis služby - průběh řešení požadavku

* Hlášení požadavku

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

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

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

* **Vážný problém - priorita 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 - priorita 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 - priorita řešení 3**
* Řešení požadavku

Požadavky jsou řešeny podle priority přidělené zadavatelem.

Každé prioritě požadavku odpovídá určitá doba odezvy, tj. doba, ve které dodavatel musí zahájit řešení požadavku zadavatele. Podle priority se liší i termíny řešení. Dobu odezvy a termíny řešení v závislosti na prioritě požadavku shrnuje následující tabulka.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Priorita | Doba odezvy (počet pracovních hodin) | Termín řešení (počet pracovních dnů) |
| 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 3 |
| 3 | 24 | Je stanoven po dohodě zadavatele a dodavatele 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 dodavatel 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
* dodavatel má povinnost zdokumentovat provedené změny, zásahy a případné dopady na jiné funkce aplikací a aktualizovat stávající dokumentace a návody k aplikacím.
* informovat zadavatele o vyřešení požadavku, provedených změnách a aktualizacích dokumentace a návodů.
  + 1. Rozvoj - Změnové a rozvojové požadavky

V rámci služby Změnové a rozvojové požadavky poskytuje dodavatel zadavateli 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 a školení.

Požadavky na službu Změnové a rozvojové požadavky podává zadavatel na pracoviště uživatelské podpory. Dodavatel následně kontaktuje zadavatele a dohodne s ním rozsah, cenu a termín realizace objednávané služby. Zadavatel na základě této dohody vystaví tzv. zakázkový list s uvedením rozsahu a termínu prací, ceny a způsobu akceptace a po jeho akceptaci dodavatel zahájí řešení. Zakázkové listy budou dohodnuty jako služba za režimu T&M, tedy práce evidovaná ve výkazech práce a fakturovaná podle skutečně vykonané práce dodavatele.

1. Části plnění, harmonogram, výstupy jednotlivých částí
2. Část plnění (etapa 1): převzetí do provozu a náběh plné podpory

Výstup: Akceptované převzetí systému zadavatelem do plné podpory. Akceptace převzetí se řídí plánem akceptace, který bude zpracován dle návrhu dodavatele a odsouhlasen zadavatelem v rámci kontrolního dne nejpozději do 30 dnů od účinnosti smlouvy.

1. Část plnění (etapa 2): podpora systému

Výstup: Podpora systému a drobné změny. Pravidelná aktualizace uživatelské a administrátorské dokumentace, včetně fyzických schémat systému, procesních schémat a datového modelu minimálně 1x ročně a navíc při žádosti zadavatele, provoz Help Desku. Minimálně 1x ročně a při každé nové dostupné verzi SW využívaných v rámci ELTM upozornění na možnost upgrade na novou verzi, včetně analýzy výhod a rizik upgrade.

1. Část plnění (etapa 3): Rozvoj systému

Výstup: Realizace změnových a rozvojových požadavků.

1. Součinnost objednatele

Objednatel předpokládá následující součinnost s dodavatelem, zejména:

* správa API externích systémů
* poskytnutí vývojového, testovacího i produkčního serverového prostředí
* poskytnutí přiměřených diskových kapacit na centrálních datových úložištích
* poskytnutí výše popsaných zálohovacích mechanismů a zálohovacího prostoru
* poskytnutí všech potřebných informací a podkladů nutných pro úspěšnou správu a rozvoj dodávaných systémů
* IT zadavatele předpokládá součinnost interních techniků i externích dodavatelů při správě a rozvoji dodávaných systémů