**Příloha č. 1**

* + 1. Specifikace služeb

### Paušální servisní služby

| **Služba - název** | **Obsah, popis** | **Parametry služeb** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Způsob zadání | Doba příjmu požadavku | SLA parametr |
| Hot-line | Rychlá podpora okamžitého servisního zásahu k operativnímu hlášení incidentu či ke krátké metodické podpoře. | tel., e-mail | 5 x 8  8:00 – 16:00 | dostupnost do 15 minut |
| Servisní podpora poskytovaná prostřednictvím ServiceDesk systému | Servisní zásah na základě požadavku uživatelů, řešení problémů aplikace, notifikace stavů požadavků a jejich řešení, uzavírání požadavků. ServiceDesk představuje kontaktní místo pro pracovníky Objednatele (uživatele) a je využívaný k podpoře uživatelů a řízení servisních služeb.  Součástí služby ServiceDesk je řízení incidentů v návaznosti na jejich dopad.\*) | ServiceDesk | 7 x 24 x 365 | reakční doba a doba vyřešení\*\*) |
| Maintenance a legislativa | Průběžné a bezodkladné poskytování programových korekcí software (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) a softwarové dokumentace v souladu s tím, jak nové verze programového vybavení s vylepšenými funkcemi dává k dispozici výrobce programového vybavení. Součástí služby je poskytnutí aktualizací pro udržení souladu s legislativou a navazující úpravy provozní dokumentace a uživatelských manuálů systému.  Korekce software musí být provedeny tak, aby byla zajištěna jeho plná kompatibilita s ostatními komponentami systému.  Služba zahrnuje mimo vlastní systém i maintenance databáze (poplatky za údržbu databázových licencí). | ServiceDesk | 5 x 8  8:00 – 16:00 | korekce software poskytnuta do 2 prac. dnů od jejího uvolnění výrobcem,  v případě legislativ. změn do 10 prac. dnů po uveřejnění ve sbírce zákonů, nebude-li dohodnuto jinak |
| Aktualizace software | Efektivní a rychlá implementace změn a nových korekcí software (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) ve vazbě na maintenance za účelem udržování systému v aktuálním stavu a minimalizace vzniku incidentů z důvodu změn. Služba zahrnuje rovněž testování změn a nových konfigurací vzniklých v souvislosti aktualizací a proškolení aktualizací dotčených uživatelů na implementované změny.  Aktualizace software musí probíhat mimo pracovní dobu, pokud nebude výjimečně dohodnuto s objednatelem služeb jinak. | ServiceDesk | 5 x 8  8:00 – 16:00 | aktualizace software poskytnuta do 10 prac. dnů od jejího poskytnutí v rámci maintenance, nebude-li dohodnuto jinak |
| Administrace | Správa nastavení systému včetně databáze ve stavu potřebném pro jeho bezproblémový provoz.  Zadávání, změny rolí a přístupových práv jednotlivých osob - uživatelů podle pokynů objednatele.  Správa databáze, zálohování bezpečnostních kopií a archivace dat.  Obnova dat ze zálohy. | ServiceDesk | 5 x 8  8:00 – 16:00 | reakce do konce následujícího pracovního dne  (next business day) |

\*)

Součástí služeb ServiceDesk jsou dvě úrovně podpory uživatelů:

**1. úroveň základní podpory** znamená, že osoba Objednatele obsluhující SeviceDesk Objednatele je na kontaktu s uživateli a řeší jejich požadavky různého typu (incident, problém, požadavek na změnu / úpravu, požadavek na informaci / konzultaci, apod.), které vyplývají ze sjednaných servisních služeb. Na 1. úrovni podpory dochází k identifikaci zdrojů nefunkčností a ke stanovení odpovědnosti za vznik a řešení nápravy. Pokud se náprava týká neservisované části systému (vazba na HW infrastrukturu), je požadavek řešen IT útvarem Objednatele. Požadavky, které nejsou vyřešeny prostřednictvím 1. úrovně a vyžadují specialisty na straně Poskytovatele, předá osoba Poskytovatele k řešení na 2. úroveň specializované podpory.

**2. úroveň specializované podpory** řeší požadavky nevyřešené na 1. úrovni. Jedná se o pracovní tým odborníků Poskytovatele, jejichž kvalifikace pokrývají poskytované služby na detailní úrovni znalostí. V rámci služeb ServiceDesk jsou poskytovány rovněž následující služby:

* řešení a dokumentace požadavků předaných na 2. úroveň a poskytování informací o stavu řešení požadavku,
* budování a aktualizace konfigurační databáze prvků systému pokrytých servisními službami (tzv. provozní báze) ,
* poskytování pravidelných měsíčních výkazů o poskytnutých servisních službách (paušálních i ad-hoc).

\*\*)

Podle dopadu jsou požadavky zařazeny do příslušné priority jejich řešení. Prioritě řešení požadavku odpovídá reakční doba a doba vyřešení požadavku.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Priorita** | **Dopad** | **Popis** | **Reakční doba** | **Doba vyřešení** |
| 1 | Kritický | Závada, při níž systém není použitelný ve svých základních funkcích. Není možné pokračovat ve standardním způsobu práce, neexistuje dostupný náhradní způsob. | 2 hodiny | 4 hodiny |
| 2 | Vysoký | Závada, kdy je systém ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz, tuto situaci je však možné řešit nebo zmírnit dostupným náhradním způsobem. | 4 hodiny | NBD  (next business day) |
| 3 | Střední | Závada, která svým charakterem neovlivňuje významným způsobem běžný provoz systému a nepoškozuje data. Omezuje některé uživatelské funkce systému, které jsou ale dosažitelné jinými uživatelskými funkcemi. | NBD  (next business day) | týden |
| 4 | Nízký | Požadavek bez vlivu na funkčnost systému, např. kosmetické změny, žádost o informace atd. | NBD  (next business day) | měsíc |
| 5 | Bez bezprostředního vlivu | Návrhy, připomínky nebo náměty na zlepšení či další rozvoj. Tato priorita nepodléhá SLA (Service Level Agreement – kvalitativní parametry služeb). | NBD  (next business day) | dle dohody |

### Ad-hoc servisní služby

| **Služba - název** | **Obsah, popis** | **Parametry služeb** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Způsob zadání | Doba příjmu požadavku | SLA parametr |
| Metodická podpora | Metodická podpora v oblastech pokrytých funkcionalitou systému včetně poskytování specifického know-how při změnách či rozvoji systému. | ServiceDesk, objednávka | 5 x 8  8:00 – 16:00 | reakce do konce následujícího pracovního dne  (next business day),  splnění dohodnutých termínů |
| Servisní úpravy | Drobný servisní rozvoj týkající se systému. | ServiceDesk, objednávka | 5 x 8  8:00 – 16:00 | reakce do konce následujícího pracovního dne  (next business day),  splnění dohodnutých termínů |
| Školení uživatelů | Školení nových nebo stávajících uživatelů. | ServiceDesk, objednávka | 5 x 8  8:00 – 16:00 | reakce do konce následujícího pracovního dne  (next business day),  splnění dohodnutých termínů |
| Export dat | Export dat ze systému v čitelném textovém formátu (CSV) a formátu Microsoft Excel. | ServiceDesk, objednávka | 5 x 8  8:00 – 16:00 | reakce do konce následujícího pracovního dne  (next business day),  splnění dohodnutých termínů |

**Příloha č. 2**

* + 1. Součinnost Objednatele

Objednatel v rámci součinnosti zajišťuje:

• 1. úroveň základní podpory, ze které budou na 2. úroveň specializované podpory Poskytovatele zasílány takové požadavky, které na 1. úrovni nebyly vyřešeny.

• Funkčnost infrastrukturního prostředí pro běh Ekonomického informačního systému, tj. včetně aktuálnosti systémového softwaru, datové služby komunikační infrastruktury a zálohování serverových systémů.

• Provoz ServiceDesk systému (Mantis Bug Tracker, MantisBT). V případě požadavku Poskytovatele umožní provést Poskytovateli propojení ServiceDesk systému MantisBT se systémem provozovaným Poskytovatelem, tj. umožní tzv. propisování požadavků (ticketů) systému MantisBT se systémem Poskytovatele.

• Vzdálený (VPN) přístup nezbytný pro poskytování Servisních služeb popř. Rozvoje.