|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název služby** | **ITSM- Služby řádného provozu** | **TYP KL:** | **ITSM – 001 Paušální** |
| **Zkrácený popis služby** | Zajištění řádného provozu aplikačních prvků řešení a middleware v souladu s provozní dokumentací ITSM platformy. | | |
| **DEFINICE SLUŽBY A POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | |
| **Standardních služby**  Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti ITSM platformy MZe a s tím souvisejících činností.  **Služba zahrnuje**:   * provádění profylaxe a provozních úkonů spojených se zajištěním řádného provozu, * měření kvality a dostupnosti služeb a iniciování korektivních a preventivních služeb podpory v případě detekce stavu, který je spouštěčem těchto služeb, nebo služeb souvisejících se zajištěním řádného chodu řešení zajišťovaných subjekty 3. stran či Objednatelem, * správa certifikátů, * kontrola, analýza a instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců infrastrukturních prvků, * aktualizace provozní dokumentace. Provozní dokumentace musí být vytvořena a udržována v souladu s pokyny a provozními manuály výrobců použitých infrastrukturních prvků, Dodavatele ITSM platformy a související platnou legislativou, zejména pak zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.   **Položka služby**  1 měsíc alokované kapacity IT specialistů zajišťujících služby pro jednotlivé části infrastruktury řešení v působnosti Dodavatele.  **Metriky služby (SLA)**  Vyhodnocení identifikované odchylky v kvalitě a dostupnosti služeb, posouzení dopadu na provoz:   * Lhůta pro zahájení vyhodnocení od detekce odchylky – 1 hod * Lhůta pro vyhodnocení odchylky od její detekce a iniciace dalších kroků (tj. případné založení incidentu řešeného v rámci korektivních služeb podpory, nebo zadání požadavku na provozovatele infrastruktury, Objednatele či subjekty 3. stran) – 4 hod   **Patche, hotfixy, service packy a další opravné balíky výrobců infrastrukturních prvků**:   * Lhůta pro analýzu a návrh nasazení – 5 pracovních dnů od vydání * Lhůta pro instalaci – 5 pracovních dnů od pokynu pro provedení instalace * Aktualizace provozní dokumentace – do 5 pracovních dnů od identifikace potřeby (Objednatelem nebo Dodavatelem) provozní dokumentaci aktualizovat.   Periodické činnosti:   * a) profylaktické činnosti, jako jsou sledování a kontrola log souborů, kontrola funkcionality, * b) provádění drobných údržbových prací nutných k zajištění bezproblémového chodu systému * h) vyhledání a identifikace rizikových míst v rámci aplikačního SW a informování Objednatele o možných krocích k nápravě, * i) sledování dostupnosti nových verzí hardware a software, testování nových verzí a návrh přechodu na nové verze hardware a software, * J) zajištění podpory/maintenance výrobce pro všechny software komponenty využité v řešení na minimálně celé období platností této Smlouvy s výjimkou licencí zajišťovaných Objednatelem. | | | |
| **Požadovaná úroveň služeb** | | | |
| Produkční prostředí: BRONZ  Testovací prostředí: TEST | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název služby** | **Korektivní služby podpory** | **TYP KL:** | **ITSM – 002 Paušální** |
| **Zkrácený popis služby** | Reaktivní služba nápravy nestandardních či chybových stavů řešení. Korektivní služby jsou prováděny: | | |
| **DEFINICE SLUŽBY A POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | |
| **Popis služby:**  Reaktivní služba nápravy nestandardních či chybových stavů řešení. Korektivní služby jsou prováděny:   * na pokyn Objednatele v případě, že provozní informace či chování řešení indikují možné nedostatky nebo zhoršení jeho funkčních či vlastnostních charakteristik a požadavek byl zadán do ServiceDesk či nahlášen na uživatelskou podporu; * na pokyn uživatelů v případě, že chování řešení indikuje možné nedostatky nebo zhoršení jeho funkčních či vlastnostních charakteristik a požadavek byl zadán do ServiceDesk či nahlášen na uživatelskou podporu; * na základě nestandardních nebo od normálu se odchylujících provozních ukazatelů identifikovaných v rámci provozu či preventivních služeb podpory.   Služba zahrnuje:   * analýzu a dodatečný monitoring nestandardních či chybových stavů, * provozní a servisní zásah technika zahrnující zejména:   + opravu chyb aplikační části řešení,   + opravu chyb či změnu konfigurace prvků infrastruktury v působnosti Dodavatele v souladu s pokyny technologických vendorů či subjektů zajišťujících 3. úroveň podpory, * iniciaci provozního zásahu u provozovatele technologické infrastruktury, * iniciaci součinnosti technologických vendorů a subjektů zajišťujících 3. úroveň podpory, komunikaci s těmito subjekty, * podpora MZe v případě potřeby eskalace anomálie, nestandardního nebo chybového stavu vůči 3. stranám.   **Položka služby**  1 měsíc alokované kapacity IT specialistů zajišťujících služby pro jednotlivé části infrastruktury řešení v působnosti Dodavatele  **Metriky služby (SLA)**  Lhůty pro incidenty vyžadující korektivní služby podpory:   * Lhůta pro zahájení reakce na nestandardní či chybový stav – 1 hod * Lhůta pro informování uživatelů o nestandardním či chybovém stavu – 1 hod * Lhůta pro iniciaci součinnosti či iniciaci zásahu na straně Objednatele, provozovatele infrastruktury, technologických vendorů či subjektů zajišťujících 3. úroveň podpory – bez zbytečného prodlení po identifikaci potřeby této součinnosti * Lhůta pro poskytnutí informací na dotaz Objednatele, provozovatele infrastruktury, technologických vendorů či subjektů zajišťujících 3. úroveň podpory – 1 hod * Lhůta pro odstranění nestandardního či chybového stavu:   + Kategorie A – 8 hod   + Kategorie B – 3 pracovní dny   + Kategorie C – 5 pracovních dnů * Lhůta pro vyhodnocení příčin nestandardního či chybového stavu – 3 pracovní dny od odstranění nestandardního či chybového stavu   Lhůty jsou, pokud není uvedeno jinak, počítány od přijetí incidentu.  Odstraněním nestandardního či chybového stavu se pro všechny kategorie vad rozumí nasazení opravy do produkčního prostředí. Do lhůty není započítávána doba, po kterou je na základě rozhodnutí MZe odloženo nasazení opravy do produkčního prostředí. | | | |
| **Požadovaná úroveň služeb** | | | |
| Produkční prostředí: BRONZ  Testovací prostředí: TEST | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název služby** | Preventivní služby podpory | **TYP KL:** | **ITSM – 003 Paušální** |
| **Zkrácený popis služby** | Proaktivní podpora řádného provozu zaměřená na detekci problémů a provádění úkonů směřujících k proaktivnímu předcházení vzniku negativních provozních událostí či incidentů. | | |
| **DEFINICE SLUŽBY A POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | |
| **Popis služby**  Proaktivní podpora řádného provozu zaměřená na detekci problémů a provádění úkonů směřujících k proaktivnímu předcházení vzniku negativních provozních událostí či incidentů.  Služba zahrnuje:   * analýzu příčin událostí a incidentů, * analýzu logů a trendů, * testování prvků infrastruktury, * návrh a realizaci změn vedoucích k optimalizaci fungování infrastruktury, * návrh a realizaci změn dokumentace.   Činnosti budou prováděny na základě navrženého plánu i reaktivně v návaznosti na aktuální provozní události a incidenty.  **Položka služby**  1 měsíc alokované kapacity IT specialistů zajišťujících služby pro jednotlivé části infrastruktury řešení v působnosti Dodavatele  **Metriky služby (SLA)**  Lhůta pro zpracování plánů provádění preventivních služeb – 5 pracovních dnů před zahájením měsíce v rámci kterého budou služby prováděny.  Dodržení lhůt plynoucích z plánu provádění preventivních služeb. | | | |
| **Požadovaná úroveň služeb** | | | |
| Produkční prostředí: BRONZ  Testovací prostředí: TEST | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název služby** | **Uživatelská podpora** | **TYP KL:** | **ITSM – 004 Paušální** |
| **Zkrácený popis služby** | Uživatelská podpora | | |
| **DEFINICE SLUŽBY A POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | |
| **Popis služby**  Zajištění uživatelské podpory zahrnující:   * Zodpovídání uživatelských dotazů týkajících se ovládání a funkčnosti řešení. Uživatelské dotazy budou zodpovídány na základě informací obsažených v uživatelských příručkách a interní znalostní bázi. * V případě, že bude dotaz vyřešen ihned telefonicky při jeho přijetí, musí Dodavatel takovýto dotaz v zjednodušené podobě zaznamenat do ServiceDesku. Bude-li to možné, bude Dodavatel odpovídat uživatelům výhradně prostřednictvím ServiceDesku. * Doplňování interní znalostní báze. Interní znalostní bázi doplní Dodavatel o standardizovanou odpověď vždy, kdy je uživatelem vznesen dotaz, pro který není odpověď odvoditelná z uživatelských příruček nebo informací v interní znalostní bázi. * Publikování FAQ. Dodavatel na měsíční bázi uveřejní v uživatelské sekci odpovědi na 20 nejčastěji kladených otázek.   **Položka služby**  Počet vyhrazených pracovníků pro zajišťování služby dostupných současně koncovým uživatelům služeb.  **Metriky služby (SLA)**  Lhůta pro odpověď na dotaz uživatele – 2 hod  Aktualizace FAQ – 1x měsíčně | | | |
| **Požadovaná úroveň služeb** | | | |
| Produkční prostředí: BRONZ | | | |

**Parametry úrovně požadovaných služeb**:

BRONZ: 5 x 10

TEST: 5 x 8

HR-001

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název služby** | **ITSM-** Služby s plněním na základě objednaných služeb | **TYP KL:** | **Ad-hoc** |
| **Zkrácený popis služby** | Služby s plněním na základě objednaných služeb   * Rozvojové služby * Odborné služby | | |
| **DEFINICE SLUŽBY A POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | |
| **Rozvojové a odborné služby**  Služba umožňuje využívat kapacity Poskytovatele zejména na následující činnosti:   * Služby analytické, projektové a implementační práce související s parametrizací modulu nebo jeho implementací v organizaci Objednatele nebo jím stanoveného subjektu. * Zajištění podpory při parametrizaci modulu nebo jeho implementaci v rámci organizace * Aktualizaci dokumentace nad rámec paušálních služeb * Konzultační služby v rámci přípravy změnového požadavku   Rozvoj řešení realizován ve 3 krocích:   * Zpracování zadání – tento krok zahrnuje přijetí požadavku, jeho formální kontrolu, doplnění zadání a odhad pracnosti analýzy zadání. * Zpracování technické analýzy – tento krok zahrnuje analýzu požadavku, která by umožnila detailně analyzovat dopady do stávajícího řešení a kvalifikovaně odhadnout kapacitní náročnost realizace změnového požadavku a harmonogram realizace požadavku. * Provedení implementace – v návaznosti na schválení realizace požadavku Objednatelem bude požadavek realizován a po ověření řízeně nasazen do produkčního provozu.   Služba bude poskytována po celou dobu smluvního vztahu s Dodavatelem na základě pokynu Objednatele a dle Objednatelem schválené pracnosti. Služba bude hrazena dle odvedeného výkonu potvrzeného Objednatelem.  **Položka služby**  Člověkohodina odborných rolí podílejících se na plnění služby  **Metriky služby (SLA)**  Lhůta pro zpracování zadání – 3 pracovní dny  Lhůta pro zahájení zpracování technické analýzy (od schválení pracnosti analýzy) – 3 pracovní dny  Lhůta pro provedení implementace (od schválení pracnosti a návrhu provedení implementace) – 5 pracovních dnů  Plnění bude prováděno dle jednotlivých sjednaných parametrů  Dodávka této služby bude prováděna v souladu se zavedenými procesy vycházející z metodiky ITIL a Interní dokumentaci. | | | |

HR-002

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název služby** | **ITSM-** Služby s plněním na základě objednaných služeb malého rozsahu | **TYP KL:** | **Ad-hoc** |
| **Zkrácený popis služby** | Konzultace nebo asistence, optimalizace a provádění úprav za účelem efektivnějšího, bezpečnějšího a komplexnějšího využívání. | | |
| **DEFINICE SLUŽBY A POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | |
| Realizace rozvojových požadavků, zejména, nikoliv však výhradně, v následujících oblastech:   1. Detailní analýzu požadavku. 2. Realizaci na vývojovém prostředí Poskytovatele včetně důkladného otestování. 3. Nasazení na testovací prostředí MZe. 4. Součinnost při testování a akceptaci. 5. Nasazení z testovacího na produkční prostředí MZe. 6. Koordinaci s ostatními dodavateli a uživateli při nasazování úprav. 7. Součinnost při testování či nasazování změn souvisejících systémů. 8. Konzultační služby v rámci přípravy změnového požadavku.   Maximální rozsah jednoho plnění na základě ticketu v ServiceDesk nástroji je do 50 000 Kč bez DPH.  Dodávka této služby bude prováděna v souladu se zavedenými procesy vycházející z metodiky ITIL a Interní dokumentaci. | | | |