



## Specifikace katalogových listů

### Správa a monitoring privilegovaných účtů – PIM

## OBSAH

1. Přehled základních pojmů .....	3
2. Podmínky poskytování služeb Systému.....	5
2.1. Obecné podmínky .....	5
2.2. Dokumentace .....	6
2.2.1. Provozní deník .....	7
2.3. Změny v Systému provedené Objednatelem .....	7
3. Sleva z ceny.....	8
3.1. Uplatnění slevy z ceny služeb a možnost odstoupení od Smlouvy .....	8
4. Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb .....	9
4.1. Měření Služeb.....	9
4.2. Kategorie provozních stavů .....	9
4.3. Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA.....	9
4.3.1. Priority pro provozní prostředí .....	9
5. Seznam katalogových listů .....	11
5.1. PIM01 Odezva.....	11
5.2. PIM02 Maintenance .....	14
5.3. PIM03 Součinnost pro Maintenance .....	16
5.4. PIM04 Reparametrizace a optimalizace .....	17

## 1. PŘEHLED ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Termín	Význam
Celková měsíční cena	Součet paušálních měsíčních cen za katalogové listy, u kterých je placena paušální měsíční cena
Člověkodenní	Představuje 8 hodin práce jednoho pracovníka
Helpdesk	Specializované oddělení zajišťující komplexně uživatelskou podporu
Check-out/check-in hesla	funkce umožňující získání (check-out) hesla ke spravovanému privilegovanému účtu na základě oprávnění uživatele (a následné oznámení o konci jeho využití – check-in)
ITSM	IT service management – řízení úrovně poskytovaných Služeb především, nikoliv však výhradně, v rozsahu doporučeném ITIL
KL	katalogový list
KPI	výkonnostní parametr, hodnotící parametr Služby
Maintenance	Služby a aktivity, poskytované výrobcem Systému nebo jeho komponent, potřebné pro udržení Systému v provozuschopném stavu v souladu s dohodnutými parametry a zajišťující kompatibilitu Systému s komponentami ICT Objednatele.
MZe	Česká republika - Ministerstvo zemědělství
Objednatel, Zadavatel	osoba, která je jako Objednatel definovaná v záhlaví Smlouvy
Obnovení služby (fix time)	Je časová lhůta, ve které je Zhotovitel povinen obnovit parametry Služby, resp. Systému, na sjednanou úroveň s tím, že doba obnovení parametrů Služby, resp. Systému, je počítána od vzniku původního požadavku bez ohledu na změnu priority požadavku
Odezva (response time)	Je časová lhůta, ve které je Zhotovitel povinen odpovědět na požadavek předaný prostřednictvím service desku Objednatele, a to buď odmítnutím, nebo přijetím požadavku
PIM	Privileged Identity Management - správa privilegovaných identit/účtů
Pracovní den	každý den mimo sobot, neděl a státních svátků a ostatních svátků dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších právních předpisů
Pracovní doba nebo Kalendář	doba, kdy je Služba poskytována – od-do, které dny v týdnu, počet minut pro potřeby výpočtu dostupnosti: 8x5 – Pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin 10x5 – Pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin 24x7 – nepřetržitě
Provozní deník	dokumentace obsahující náležitosti uvedené v kapitole 2.2.1 této přílohy č. 2 Smlouvy
Rozhraní Systému	integrační a komunikační rozhraní Systému prezentované vnějším rozhraním hraničního (posledního) aktivního síťového prvku pod správou Zhotovitele, tvořícího rozhraní mezi sítí Zhotovitele a vnější komunikační infrastrukturou
Service Desk (SD)	Nástroj pro podporu řízení služeb
Servisní okno	časový interval definovaný Objednatelem a zakotvený v dokumentaci MZe
SLA	sjednaná úroveň poskytované Služby

Služba	služba Podpory definovaná v jednotlivých KL
Smlouva	Smlouva o poskytnutí řešení „Správa a monitoring privilegovaných účtů – PIM“ uzavřená mezi Objednatelem a Zhotovitelem
SSO (Single-Sign-On)	system jednotného přihlášení umožňující autentizaci do dalších systémů na základě jednoho přihlášení bez nutnosti dalšího zadávání přístupových údajů.
SW	software, aplikace – program, programové vybavení nebo jeho komponenta
Standardní SW (SSW)	softwarové vybavení třetích stran dodané v rámci Smlouvy, na základě kterého byl zhotoven Systém, které nebylo vyvinuto Zhotovitelem a není aplikační SW komponentou Systému vyvinutou v rámci Smlouvy
Systém	řešení PIM, předmět dodávky
Zhotovitel	osoba, která je jako Zhotovitel definovaná v záhlaví Smlouvy

## 2. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMU

### 2.1. Obecné podmínky

Zhotovitel je povinen bezplatně poskytnout součinnost pro MZe související s odbornými, zákonnými a jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči MZe v souvislosti s dodávkou služeb a Systémem jako takovým.

Veškeré výkazy, podklady a dokumenty musí být ve formě, umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních organizací, kterými se rozumí veškeré subjekty oprávněné provádět kontrolu jakkoliv týkající se plnění této Smlouvy na základě právního předpisu. Pokud je dokument, výkaz nebo jiný podklad, související s tímto dokumentem zpochybněn kontrolní organizací, je Zhotovitel povinen poskytnout podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Zhotovitel nebude schopen tyto podklady dodat a/nebo tyto nebudou kontrolním orgánem akceptovány a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení sankce vůči MZe, Zhotovitel poskytne náhradu ve výši sankce, uplatněné vůči MZe, a to i po uplynutí účinnosti této Smlouvy, pokud se sankce bude týkat období trvání Smlouvy.

Zhotovitel je před zahájením dodávky Služby Objednateli povinen dodat písemný seznam komponent Systému, které kategorizuje jako standardní software, krabicový software případně software třetích stran a takto označit i odpovídající položky konfigurační databáze Objednatele.

Všechny úpravy, funkcionality, programové kódy, konfigurace apod., které Zhotovitel neoznačí jako standardní software a/nebo které vznikly v průběhu platnosti Smlouvy, jsou považovány za vlastnost Systému, kterou může Objednatel kdykoliv na základě vlastního uvážení využít v jiných informačních systémech a libovolně upravovat bez jakýchkoliv licenčních závazků vůči Zhotoviteli nebo třetím stranám. Tím nejsou dotčena práva Objednatele ani povinnosti Zhotovitele dle Smlouvy.

Pokud je zjištěno podávání nepravdivých dat a výkazů Zhotovitelem, je celé měřicí období, ve kterém bylo toto zjištěno, považováno za nesplněné ve všech parametrech, u kterých bylo toto pochybení zjištěno. Vyplyvající slevy jsou aplikovány na každý parametr zvlášť v maximálním rozsahu stanoveném touto Smlouvou.

Zhotovitel je povinen se řídit zákonnými, technickými a jinými požadavky, pravidly a doporučeními, souvisejícími se zajišťovanými službami, spravovanou nebo využívanou infrastrukturou a využívanými nebo poskytovanými službami, které nejsou předmětem tohoto dokumentu.

Ústní jednání v souvislosti s předmětem dodávky / plnění definovaným Smlouvou nemá povahu jakéhokoliv závazku.

## 2.2. Dokumentace

Veškerá infrastruktura, která je předmětem dodávky Služeb, bude dokumentována. Zhotovitel zajistí aktualizaci při každé změně, provedené Zhotovitelem. Pokud dokumentace neexistuje, Zhotovitel ji v potřebném rozsahu vytvoří. Dokumenty dokumentace mají v úvodní sekci seznam změn, ve kterém jsou stručně shrnuty změny provedené od předchozího vydání dokumentace. Dokumentace zahrnuje zejména, nikoliv však výhradně následující položky:

- hlavní komponenty PIM řešení na úrovni celků, na které lze aplikovat změnu ve smyslu doporučení ITIL;
- veškeré licence včetně volně šiřitelných a neplacených licencí;
- vazby mezi komponentami PIM řešení na úrovni fyzické, logické, datové, dodávky služeb;
- uživatelskou dokumentaci;
- bezpečnostní dokumentaci;
- administrátorskou dokumentaci;
- zálohovací plány a postupy;
- opatření a dokumentace k zajištění kontinuity provozu (vč. plánů obnovy PIM řešení);
- postupy pro obnovení dat včetně konfigurací do původního provozního stavu;
- konfigurace aplikací a případně jejich komponent;
- seznamy použitých softwarových komponent a standardního SW včetně jejich verzí;
- všechny programové kódy, vzniklé jako předmět dodávky, kromě Standardního SW;
- všechny programové kódy, vzniklé nebo změněné v průběhu platnosti Smlouvy;
- konfigurace a artefakty, nezbytné pro sestavení programových komponent z programových kódů;
- Provozní deník;

### 2.2.1. Provozní deník

Zhotovitel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést Provozní deník. Provozní deník bude veden jeden pro celý Systém.

Zhotovitel je povinen do Provozního deníku prostřednictvím záznamu zaznamenat minimálně následující události:

- Provedení úkonů předepsaných v KL včetně identifikace příslušného KL;
- Havarijní stavy, opravy, výměny komponent;
- Anomálie a nestandardní stavy systémů, které mají dopad na plnění SLA;
- Zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného systému a/nebo odstavení systému;
- Spuštění, vypnutí a restart systému;
- Obnovení ze zálohy.

Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas pořízení záznamu;
- Identifikace osoby pořizující záznam;
- V případě událostí trvajících více než 1 hodinu také čas začátku a konce události;
- Popis události.
- Provedené úkony k události s uvedenými časy provedení
- U činností, prováděných na žádost Objednatele nebo vyplývající ze Smlouvy zdůvodnění, na základě jakého požadavku byla činnost vykonána (např. ID záznamu v ServiceDesku Objednatele, číslo Smlouvy a příslušný KL).

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Provozní deník není systémovou dokumentací. Při realizaci změny se do Provozního deníku zapisuje, že byla provedena změna a její stručný popis. Popis změny, resp. nově vzniklý stav a konfigurace systému jsou detailně popisovány v systémové dokumentaci. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že změnou se myslí jakákoliv změna ve smyslu „Change management“ podle ITIL.

Způsob vedení Provozního deníku není předepsán. Zhotovitel je oprávněn vést Provozní deník v elektronické podobě, avšak tak, aby byl pro Objednatele a jeho pracovníky kdykoliv přístupný a bylo možno z něj provádět kopie, přehledy a exporty dat.

Objednatel připouští vedení jednotného Provozního deníku pro všechny KL. V takovém případě každý záznam obsahuje také identifikaci KL, k němuž se vztahuje.

### 2.3. Změny v Systému provedené Objednatelem

Objednatel je oprávněn provádět změny (administrovat) v Systému pomocí standardního rozhraní Systému (např. přidávat/odebírat uživatele, přidávat/odebírat koncové systémy na kterých je Systémem řízen přístup, zálohovat Systém, apod.) do míry, na kterou je Systém Zhotovitelem nadimenzován na

základě informací uvedených v Technické specifikaci. Tyto změny nijak neovlivní povinnosti Zhotovitele dané katalogovými listy.

V případě jiných změn (např. instalace aktualizace, změna architektury řešení, apod.) realizovaných za účinnosti Smlouvy je Objednatel povinen nechat si takovouto změnu schválit Zhotovitelem, který tak vyhodnotí dopady na funkčnost Systému. V případě neakceptace změny Zhotovitelem, musí zhotovitel navrhnout jiné řešení, které bude mít na Systém stejný účinek. Provedení změn Objednavatelem podle postupu schváleného Zadavatelem nezbavuje Zhotovitele povinností ze zajištění parametrů služeb definovaných v KL.

### 3. SLEVA Z CENY

Slevy z ceny za nedodržení celkové dostupnosti a za nedodržení Obnovy služby vzniklé v souvislosti se stejným incidentem lze kumulovat.

Zhotovitel není v prodlení s plněním povinnosti, na jejíž porušení se sleva z ceny vztahuje, a to po dobu, pro kterou prokáže, že za porušení povinnosti Zhotovitel neodpovídá (např. prokázána příčina ležící mimo Systém).

Uplatnění slevy nemá vliv na povinnost poskytování Služeb ve sjednaných úrovních. Nárok na slevu z ceny Služeb se nedotýká závazku Zhotovitele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné).

V případě prodlení Zhotovitele s plněním KPI určených v rámci katalogového listu PIM01, PIM02 a PIM04 má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 10.000,- Kč bez DPH, a to v každém případě takového prodlení. Vedle slevy z ceny uvedené v předchozí větě má Objednatel nárok na další slevu z ceny sjednanou v katalogovém listu, je-li tam další sleva z ceny uvedena, přičemž předmětné slevy z ceny se aplikují současně. Definice předmětných KPI, za jejichž porušení se uplatní sleva z ceny, je uvedena pod položkou „Definice parametrů“.

#### 3.1. Uplatnění slevy z ceny služeb a možnost odstoupení od Smlouvy

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci se odečte od Celkové měsíční ceny všech poskytnutých Služeb za daný měsíc. Objednatel má za daný měsíc nárok na zaplacení ceny za poskytnuté Služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu.

V případě, že součet všech poskytnutých slev z ceny poskytnutých Služeb v daném měsíci je vyšší než Celková měsíční cena poskytnutých Služeb za daný měsíc, bude neuplatněný nárok na slevu z ceny Služeb uplatněn v dalším měsíci.

V případě, že výše neuplatněné slevy z ceny Služeb převyší součet cen Služeb za následující měsíce až do konce trvání Smlouvy, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Objednatel je současně oprávněn před odstoupením od Smlouvy vyúčtovat Zhotoviteli částku odpovídající výši neuplatněné slevy z ceny Služeb jako smluvní pokutu.

Odstoupení od smlouvy nemá vliv na výši uplatněné slevy ani smluvní pokutu.

## 4. VYHODNOCOVÁNÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

### 4.1. Měření Služeb

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu provádění činností dle katalogového listu. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána nebo byla vykonána v rozporu s požadavky vyplývajícími ze Smlouvy, zaznamená tuto skutečnost do Service Desku Objednatele prostřednictvím přidělení incidentu Zhotoviteli.

### 4.2. Kategorie provozních stavů

Jsou definované následující kategorie provozních stavů:

#### **Standardní provoz**

Provoz na provozním nebo testovacím prostředí je bez omezení, Systém je plně funkční.

#### **Servisní okno**

Objednatel předem definovaný a oznámený časový interval na provozním nebo testovacím prostředí, ve kterém může dojít ke snížení nebo omezení funkčnosti Systému nebo některé z jeho částí. Po jeho dobu Objednatel neuplatňuje slevy z ceny. O vyhlášení Servisního okna rozhoduje MZe.

### 4.3. Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA

Priority incidentů a požadavků stanovuje Objednatel.

#### 4.3.1. Priority pro provozní prostředí

Je-li tak definováno v příslušném KL, platí priority uvedené níže. Pro definici priority požadavků dle KL PIM01 a PIM03 se uplatní pravidla uvedená v předmětném KL.

<b>Priorita</b>	<b>Definice priority požadavku</b>	<b>Parametry řešení požadavku</b>
Priorita 1 Kritická	Některé nebo všechny části PIM řešení selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost PIM řešení.	Odezva: 4 hodiny Obnovení služby: 11 hodin Kalendář: 10x5
Priorita 2 Vysoká	PIM řešení je funkční pouze částečně, PIM řešení je ovlivněno selháním nebo omezením některé z komponent nebo funkcí podporujících důležité činnosti PIM řešení.	Odezva: 6 hodin Obnovení služby: 20 hodin Kalendář: 10x5
Priorita 3 Střední	Bezpečnostní hrozba, která má dopad na PIM řešení	Odezva: 10 hodin Obnovení služby: 2 dny Kalendář: 10x5
Priorita 4 Nízká	PIM řešení je funkční, závada nemá vliv na činnost PIM řešení. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortnost obsluhy nebo zvyšující pracnost činností než v běžném provozu.	Odezva: 10 hodin Obnovení služby: 6 dnů Kalendář: 10x5
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení) nebo existence aktualizace či záplaty Systému. Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému, za předpokladu, že řešení požadavku závisí na součinnosti třetí strany mimo vliv Zhotovitele. Požadavek dále zahrnuje situace, kdy byly výrobcem některé z komponent PIM řešení vydány její aktualizace.	Odezva: 2 dny Obnovení služby: 15 dnů Kalendář: 10x5

## 5. SEZNAM KATALOGOVÝCH LISTŮ

### 5.1. PIM01 Odezva

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	PIM01
Název Služby	Odezva
Popis Služby	Zajištění odezvy služeb, funkcí a dat řešení PIM.
<b>Parametry</b>	
Název	KPI01 Odezva
Definice	Zajištění dostupnosti Služby <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obnovení funkcí PIM řešení či některé z jeho komponent podle priorit definovaných v 4.3.1 Priority pro provozní prostředí;</li> </ul>
<b>Parametry KPI</b>	
Kalendář služby	10x5
Odezva	Viz 4.3.1 Priority pro provozní prostředí
Obnovení služby	Viz 4.3.1 Priority pro provozní prostředí
Definice parametrů	<p>Odezva Systému je definována následovně:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Je možné se úspěšně přihlásit do všech komponent Systému.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funkce přihlášení se do Systému se považuje za dostupnou, pokud se uživateli zobrazí jeho kompletní domovská stránka (dále jen „Odezva systému na přihlášení“) do 5 vteřin od potvrzení přihlašovací údajů, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem;</li> <li>• Pokud je Odezva systému na přihlášení v intervalu od 5 do 12 vteřin, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, je tento stav považován jako závada Priority 4;</li> <li>• Pokud je Odezva systému na přihlášení delší než 12 vteřin, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, nebo pokud se není možné do Systému přihlásit, je tento stav považován jako závada Priority 1;</li> </ul> </li> <li>Po přihlášení jsou uživateli k dispozici všechny jemu přiřazené funkce/zdroje/role/účty;                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pokud má uživatel po úspěšném přihlášení k dispozici pouze některé nikoliv všechny jemu přiřazené funkce/zdroje/role/účty, jedná se o závadu Priority 2;</li> <li>• Pokud uživatel nemá po úspěšném přihlášení k dispozici žádné jemu přiřazené funkce/zdroje/role/účty, jedná se o závadu Priority 1;</li> </ul> </li> <li>Funkce „check-out/check-in“ hesel poskytuje funkční heslo k řízenému účtu;                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funkce „check-out/check-in“ hesel se považuje za dostupnou, pokud Systém poskytne funkční heslo k řízenému účtu do 5 vteřin od potvrzení operace typu „check-out“ nebo „check-in“ (dále jen „Odezva na „check-out/check-in“), kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem;</li> <li>• Pokud je Odezva na check-out/check-in Systému v intervalu od 5 do 12</li> </ul> </li> </ol>

	<p>vteřin, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, je tento stav považován za závadu Priority 4;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pokud je Odezva na check-out/check-in Systému delší než 12 vteřin, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, nebo pokud Systém neposkytuje funkční heslo k řízenému účtu, je tento stav považován jako závadu Priority 1;</li></ul> <p>4. Přihlášení prostřednictvím SSO na cílový systém je funkční pro všechny typy dostupných podporovaných zařízení;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pokud dojde k úspěšnému přihlášení pomocí SSO realizovaného Systémem od okamžiku požadavku na přihlášení do doby o maximálně 7 vteřiny delší, než je doba trvání úspěšného přihlášení realizované mimo Systém, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, je tento stav považován za dostupnost funkce přihlášení pomocí SSO;</li><li>• Pokud dojde k úspěšnému přihlášení pomocí SSO realizovaného Systémem od požadavku na přihlášení do doby delší o více než 7 vteřiny, ale zároveň kratší než 15 vteřin, než je doba trvání úspěšného přihlášení realizované mimo Systém, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, je tento stav považován za závadu Priority 4;</li><li>• Pokud dojde k úspěšnému přihlášení pomocí SSO realizovaného Systémem od doby požadavku na přihlášení do doby delší než 15 vteřin, oproti době trvání úspěšného přihlášení realizované mimo Systém, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem, je tento stav považován za závadu Priority 1;</li><li>• Pokud nedojde k úspěšnému přihlášení pomocí SSO, je tento stav považován za závadu Priority 1;</li></ul> <p>5. Systém nemá zaznamatelný vliv na odezvy činností realizovaných v rámci probíhající uživatelské relace;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pokud je vliv Systému na odezvu činnosti realizované v rámci probíhající uživatelské relace zaznamatelný (pomalé překreslování oken, zpoždění uživatelských vstupů, apod.), jedná se o závadu Priority 2;</li></ul> <p>6. Systém zaznamenává/nahrává uživatelské relace na koncových systémech a zaznamenává/ukládá metadata těchto relací;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Funkce zaznamenávání/nahrávání uživatelských relací se považuje za dostupnou, pokud jsou veškeré relace uživatelů kompletně zaznamenány/nahrány, a to od okamžiku přihlášení uživatele na koncový systém, až do jeho odhlášení z koncového systému, a zároveň jsou zaznamenány/nahrány veškeré činnosti, které uživatel během relace provedl;</li><li>• V opačném případě se jedná o závadu Priority 1;</li></ul> <p>7. Zaznamenané/nahrané uživatelské relace je možné přehrát;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Funkce přehrání uživatelské relace se považuje za dostupnou, pokud</li></ul>
--	--

	<p>jsou všechny zaznamenané/nahrané uživatelské relace dostupné pouze na základě přiděleného oprávnění, je možné spustit jejich přehrání, během kterého je možné identifikovat všechny činnosti, které uživatel během relace provedl;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• V opačném případě se jedná o závadu Priority 4;</li> </ul> <p>8. U zaznamenaných/nahranych uživatelských relací je zachována integrita;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jakákoliv změna zaznamenané/nahrané relace je detekovatelná;</li> <li>• V opačném případě se jedná o závadu Priority 4;</li> </ul> <p>9. Systém audituje jak veškeré operace uživatelů, administrátorů v rámci Systému, tak i interní operace Systému samotného;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funkce auditování operací se považuje za dostupnou, pokud je auditní záznam o operaci v Systému zaznamenán a zároveň dostupný ke kontrole do 5 vteřin po provedení příslušné činnosti, kde tato doba zahrnuje pouze zpoždění zapříčiněné Systémem;</li> <li>• V opačném případě se jedná o závadu Priority 4;</li> </ul> <p>10. Systém generuje reporty;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funkce generování reportů se považuje za dostupnou, pokud reporty zobrazují kompletní data Systému a výstup reportu je k dispozici za adekvátní dobu s ohledem na složitost reportu;</li> <li>• V opačném případě se jedná o závadu Priority 4;</li> </ul>
Způsob výpočtu a měření	Jako směrodatné a závazné pro Zhotovitele se pro měření parametrů odezvy Systému berou hodnoty naměřené dohledovým systémem Objednatele. V případné zjištění nedostupnosti, nefunkčnosti či omezení funkce Systému je tento stav zaznamenán do Service Desku Objednatele. Pracovníci Helpdesku Objednatele následně kontaktují kanálem, definovaným Smlouvou (email, telefon, Service Desk Objednatele), technickou podporu Zhotovitele a o tomto kontaktování provedou záznam do tiketu v Service Desku Objednatele jako počátek nedostupnosti Služby.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele.
Způsob dokladování	Měsíční report o plnění KPI.
Sleva z ceny	Jednorázová sleva viz kapitola 3 Sleva z ceny a zároveň 2500 Kč za každou započatou hodinu nad dohodnutou dobu pro Obnovení služby viz tabulka Priorit v kapitole 4.3.1 Priority pro provozní prostředí.
<b>Doplňující informace</b>	
Poznámka	-
Platební podmínky	Paušální měsíční cena podle Smlouvy.

## 5.2. PIM02 Maintenance

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	PIM02
Název Služby	Maintenance
Popis Služby	Technická podpora produktu
<b>Parametry</b>	
Název	KPI02 Maintenance
Definice	Zajištění technické podpory směrem k výrobci dané nárokem platné Maintenance na komponenty PIM řešení.
<b>Parametry KPI</b>	
Kalendář služby	10x5
Odezva	Podle priority 3
Obnovení služby	Podle priority 3
Definice parametrů	<p>Přímý přístup Objednatele a Zhotovitelem zprostředkovaný přístupke službám, souvisejících s Maintenance, všech výrobců všech komponent Systému. Jedná se zejména, nikoli však výhradně, o tyto služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• přístup a možnost využití kontaktního místa podpory výrobce</li> <li>• možnost zadávat požadavky, související se zajištěním provozuschopnosti a aktualizacemi Systému</li> <li>• možnost získávání všech typů aktualizací a opravených verzí</li> <li>• přístup do znalostní báze daného výrobce</li> <li>• užívání všech výhod a služeb, které výrobce v rámci Zhotovitelem poskytnutého typu Maintenance poskytuje</li> <li>• zajištění všech informací a součinností, vyžadovaných výrobcem v souvislosti s poskytováním Maintenance a podpory</li> </ul> <p>Tyto služby jsou hrazeny tímto KL a Objednateli nevznikne uplatněním požadavku u výrobce v rámci KL PIM02 žádný dodatečný náklad.</p> <p>Veškeré podklady související se zajištěním Maintenance (licence, přístupové údaje na portály výrobců, kontaktní údaje na kontaktní místa výrobce – email, telefon, apod.) budou předány Objednateli a Zhotovitel bude zajišťovat jejich aktuálnost směrem k Objednateli po celou dobu účinnosti Smlouvy.</p>
Způsob výpočtu a měření	<p>Kontrola dostupnosti služeb výrobců, souvisejících s KL PIM02. Počátkem nedostupnosti je čas záznamu v ServiceDesku Objednatele, kterým oznamuje Zhotoviteli nedostupnost služeb pro každou Maintenance pro každou komponentu Systému.</p> <p>Doklady, prokazující platnost Maintenance a podpory na vyžádání a/nebo při změně (vč. obnovení) smluv s výrobcem. Nesmí dojít k nezajištění Maintenance a podpory.</p>
Měřicí bod	Kontaktní místa výrobců.
Způsob dokladování	Záznam v ServiceDesku Objednatele.
Sleva z ceny	Podle článku 3 Sleva z ceny v případě nezajištění Maintenance a podpory v daném měsíci.

<b>Doplňující informace</b>	
Poznámka	Doba poskytování služby Maintenance je určena ve Smlouvě.
Platební podmínky	Jednorázová platba za Maintenance produktu/produktů PIM řešení.

### 5.3. PIM03 Součinnost pro Maintenance

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	PIM03
Název Služby	Součinnost pro Maintenance a podpora SSW
Popis Služby	Poskytnutí podpory a aktualizací SSW PIM řešení.
<b>Parametry</b>	
Název	KPI03 Maintenance
Definice	Součinnost pro Maintenance a podpora SSW zahrnuje především, nikoliv však výhradně, následující činnosti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění nároku Objednatele na Maintenance/software assurance na SSW;</li> <li>• Sledování znalostní báze výrobce, vyhledání a identifikace oprav a hotfixů, včetně jejich stažení a poskytnutí Objednateli;</li> <li>• Analýza a výběr vhodných aktualizací, ověření jejich vhodnosti pro aplikaci do prostředí Objednatele, předání doporučení pro jejich aplikaci;</li> </ul>
<b>Parametry KPI</b>	
Kalendář Služby	10x5
Odezva	Viz 4.3.1 Priority pro provozní prostředí
Obnovení služby	Viz 4.3.1 Priority pro provozní prostředí
Definice parametrů	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytnutí bezpečnostní aktualizace Systému přes domluvený kanál do doby dané Prioritou požadavku, včetně poskytnutí stanoviska pro vhodnost a způsob nasazení včetně možných dopadů. Bezpečnostní aktualizace je aktualizace uvolněná výrobcem řešení pro produkční nasazení, která řeší bezpečnostní slabinu či zranitelnost řešení, zde se jedná o požadavek priority 3;</li> <li>• Poskytnutí ostatních aktualizací Systému přes domluvený kanál do doby dané Prioritou požadavku, včetně poskytnutí stanoviska pro vhodnost a způsob nasazení včetně možných dopadů, zde se jedná o požadavek priority 4.</li> </ul>
Způsob výpočtu a měření	V případné vydání nové aktualizace/opravného balíku/nové verze SSW výrobcem, založí Zhotovitel požadavek do Service Desku Objednatele informující o této skutečnosti. Zhotovitel je povinen požadavek založit nejdéle do doby dané jako Odezva pro příslušnou prioritu požadavku, od vydání aktualizace výrobcem. Požadavek může rovněž založit Objednatel, pokud tuto skutečnost zjistí dříve, kdy následně Helpdesk Objednatele informuje o této skutečnosti domluveným kanálem (email, telefon, Sevice Desk Zhotovitele) technickou podporu Zhotovitele. Do doby pro Obnovení služby musí Zhotovitel poskytnout stanovisko pro vhodnost, způsob nasazení a samotnou aktualizaci/opravný balík/novou verzi.
Měřící bod	Service Desk Objednatele
Způsob dokladování	Měsíční report o plnění KPI.
Sleva z ceny	1000 Kč za každou započatou hodinu nad dobu pro Obnovení Služby stanovenou prioritou požadavku.
<b>Doplňující informace</b>	
Poznámka	-
Platební podmínky	Paušální měsíční cena podle Smlouvy.

#### 5.4. PIM04 Reparametrizace a optimalizace

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	PIM04
Název Služby	Reparametrizace, optimalizace a adaptace Systému pro jeho efektivnější využívání
Popis Služby	On-site asistence, optimalizace a provádění úprav Systému za účelem jeho efektivnějšího, bezpečnějšího a komplexnějšího využívání. Službou je zabezpečeno řešení požadavků na Systém, jejichž příčinou není incident (nefunkčnost).
<b>Parametry</b>	
Název	KPI04 Reparametrizace
Definice	V rámci této Služby jsou vykonávány zejména, nikoliv však výhradně, následující činnosti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• realizace rekonfigurací a drobných úprav vedoucích k efektivnějšímu, bezpečnějšímu a komplexnějšímu využívání Systému;</li> <li>• integrace nových koncových zařízení;</li> </ul> <p>Služba bude poskytována podle požadavků Objednatele.</p>
<b>Parametry KPI</b>	
Kalendář Služby	10x5
Definice parametrů	Přijetí nebo odmítnutí požadavku do 3 Pracovních dní. Dodržení stanoveného termínu ukončení realizace požadavku. Dodání měsíčního záznamu o poskytnutí Služby (viz níže v tomto KL).
Měřicí bod	Service Desk MZe.
Způsob dokladování	Měsíční záznam o poskytnutí Služby s identifikací poskytnutých činností a služeb, rozpadu pracnosti, včetně elektronické verze záznamu ve standardním čitelném formátu. Minimální jednotkou pro dokladování pracnosti je půl hodina na jednoho člověka.
Sleva z ceny	Porušení byť i jednoho parametru KPI04 vede k uplatnění Slevy z ceny viz kapitola 3 Sleva z ceny. Za porušení parametru KPI04 se považuje: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. nedoručení přijetí nebo odmítnutí požadavku Objednatele do 3 Pracovních dnů;</li> <li>2. v případě přijetí požadavku Objednatele a termínu jeho zapracování, nedodržení této doby zapracování požadavku;</li> <li>3. nedodání měsíčního záznamu o poskytnutí Služby se všemi požadovanými parametry (viz Způsob dokladování)</li> </ol>
<b>Doplňující informace</b>	
Objem poskytované Služby	Objem, který je Objednatel oprávněn čerpat, činí 15 člověkodní na období trvání Podpory definované Smlouvou. Čerpání bude probíhat podle aktuálních potřeb Objednatele.
Platební podmínky	Paušální měsíční cena podle Smlouvy