

Příloha č. 3 – Specifikace služeb podpory provozu ESS

1/ Definice pojmů

Servisní požadavek

Servisním požadavkem se rozumí:

- **Vada** - událost způsobující odchylku od očekávané funkce ESS, která způsobuje nebo může způsobit přerušení anebo snížení kvality této funkce.
- **Změnový požadavek** – požadavek na novou funkcionalitu ESS či změnu stávající funkcionality, nebo konfigurace, které nemají charakter Vady. Změnové požadavky budou vždy nejprve Poskytovatelem analyzovány z hlediska dopadu na ESS a možností řešení a bude navržen konkrétní způsob řešení, případně budou navrženy jeho varianty. V návrhu řešení, případně variantním návrhu řešení Změnového požadavku Poskytovatel uvede příslušný odhad pracnosti v člověkohodinách. Specifický požadavek Objednatele na úpravu systému ESS. Analýza a návrh řešení Změnových požadavků je součástí měsíční ceny podpory, cena za vlastní realizaci Změnových požadavků bude hrazena zvlášť po akceptaci řešení jednotlivých požadavků.
- **Dotaz** - řešení základních problémů a požadavků koncových uživatelů. Pověřený pracovník Objednatele provede analýzu a shromáždění údajů a informací o konkrétním požadavku a předá ho formou Dotazu na HelpDesk Poskytovatele. S HelpDeskem Poskytovatele komunikují pouze pověřeni zaměstnanci Objednatele.

Vzdálená správa a Vzdálený přístup

Provádění takových činností na ESS, které nejsou prováděny na pracovištích Objednatele, ale prostřednictvím připojení z provozovny Poskytovatele k zařízení Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení z místa provozovny Poskytovatele.

Pracovní doba

Čas mezi 8:00 a 16:30 v pracovní dny, mimo sobot, nedělí a státem uznaných svátků.

Jednotné místo pro hlášení servisních požadavků

Hlášení servisních požadavků budou Objednatelem prováděna na HelpDesk Poskytovatele těmito cestami (a to dle volby Objednatele):

- zadáním hlášení do helpdeskového systému na Poskytovatelem sdělené webové adrese (portálu zákaznické podpory),
- telefonicky na Poskytovatelem sděleném telefonním čísle,
- e-mailem na Poskytovatelem sdělenou e-mailovou adresu.

S helpdeskem Poskytovatele bude oprávněn komunikovat vymezený okruh pracovníků Objednatele (pověření zaměstnanci), celkem půjde maximálně o 20 pracovníků Objednatele.

IS

Software aplikace, která je součástí informačního systému Objednatele.

2/ Kategorie servisních požadavků

Označení	Popis
Vada kategorie A	<p>Úplná nebo velmi omezená dostupnost služeb ESS či selhání systému ESS, kterému nemůže být zabráněno užitím běžných postupů, které jsou v kompetenci správce systému Objednatele. Typicky se jedná o:</p> <p>provozní problém znemožňující užívání ESS, tj. způsobuje „zamrznutí“ nebo „zhroucení“ jádra operačního systému během normálního používání, nebo „zamrznutí“ nebo „zhroucení“ systému ESS během normálního používání;</p> <ul style="list-style-type: none">• způsobuje ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání systému ESS;• způsobuje, že významná část systému ESS je nefunkční, a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému Objednatele;• způsobuje takové narušení bezpečnosti ESS, že v jeho důsledku nemůže být systém používán;• do systému ESS se nelze přihlásit,• základní operace s dokumenty nelze dokončit, nelze vyhledávat spisy a jednotlivé dokumenty v databázi,• nelze komunikovat s Datovou schránkou,• chybějící podpora legislativních úprav,• nefunkční propojení na další aplikace IS Objednatele pokud byla součástí implementace apod.
Vada kategorie B	<p>Vada nebo výpadek části služby ESS, které způsobí sníženou dostupnost služby a snížený komfort ovládání aplikace ESS pro uživatele Objednatele, ale nepůsobí celkovou nedostupnost služby. Typicky se jedná o:</p> <ul style="list-style-type: none">• provozní problém omezující užívání některé úlohy nebo funkce systému ESS, způsobuje významné problémy při používání, avšak je překonatelná dočasným náhradním postupem;• způsobuje, že část systému ESS se významně odchyluje od specifikace v dokumentaci, avšak neomezuje významně jeho funkčnost;• chyby zobrazení uživatelského rozhraní ve webovém prohlížeči, chyby tiskových sestav, doplnění plné podpory hw periférií, které jsou plně kompatibilní podle vyjádření

	Poskytovatele, opravy závad způsobených instalací oficiálního upgrade aplikace ESS apod.
Vada kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B, které mohou způsobit obtížnější používání aplikace ESS pro koncové uživatele nebo správce systému Objednatele, ale nejedná se o výpadek dostupnosti části služeb ESS nebo omezení ve správě aplikace ESS a jejich uživatelů. Provozní problémy, které komplikují postupy při práci s ESS, tj. se projevují v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci a jejich popis nespádá do předchozích kategorií.
Způsob kontroly	
Kategorizaci Vad bude primárně provádět Objednatel v „Hlášení o vzniku Vady“. V průběhu odstraňování Vady a po dohodě odpovědných osob obou smluvních stran může být upravena kategorie Vady. Za vyřešení Vady v dané kategorii je považováno: <ul style="list-style-type: none"> • odstranění nahlášeného provozního problému • poskytnutí přijatelného řešení nebo náhradního postupu (poskytnutí návodu na náhradní postup nebo jeho předvedení) • rozhodnutí, že se jedná o Změnový požadavek • postoupení Vady k vyřešení třetí osobě (např. dodavatelům hardwaru nebo softwaru třetích stran atd.), prokáže-li Poskytovatel, že se jedná o problém vyvolaný nekorektním chováním komponenty dodané třetí osobou, která není součástí dodávky zajišťované Poskytovatelem. Doba řešení Vady třetí osobou se v takovém případě nezapočítává do lhůt pro odstranění Vady Poskytovatelem. V rámci měření kvality poskytovaných servisních služeb budou sledovány Vady typu A, B a C.	

3/ SLA parametry pro řešení servisních požadavků

Kategorie Vady	Zahájení prací na odstranění Vady od nahlášení	Odstranění Vady od nahlášení
A	8 pracovních hodin	8 pracovních hodin
B	16 pracovních hodin	24 pracovních hodin
C	5 pracovních dnů	do 3 pracovních dnů předá Poskytovatel návrh způsobu a termínu řešení

4/ Služby podpory provozu ESS

V rámci služby podpory provozu ESS se Poskytovatel zavazuje:

- Objednateli zpřístupnit, nainstalovat a způsobem odpovídajícím potřebám Objednatele nakonfigurovat nejnovější verze ESS, jejich aktualizace, vylepšení a opravy.

Patří sem aktualizace typu:

- Významná změna architektury, funkčnosti nebo zaměření ESS.
- Verze rozšiřující funkčnost ESS.
- Verze vydávaná Poskytovatelem podle plánu rozvoje funkčnosti ESS, který je určován Poskytovatelem.
- Aktualizace zahrnující všechny relevantní funkčnosti, změny a opravy předchozích verzí (pokud nejsou novou verzí změněny – např. optimalizace funkčnosti nebo opravy).
- Aktualizace reagující na legislativní změny.
- Verze obsahující opravy chyb a problémů a optimalizaci stávající funkčnosti, s popisem všech obsažených oprav a změn.
- Opravné verze vydávané na základě závažných chyb při provozu a používání systému s popisem všech obsažených oprav.

5/ Služby podpory pilotního provozu ESS

Pilotní provoz bude přímo navazovat na instalační a implementační fázi. Pilotní provoz zahrnuje i akceptaci instalace ESS.

Pilotní provoz bude spuštěn po dohodě Objednatele a Poskytovatele. Pilotní provoz bude trvat 30 pracovních dní, včetně provozu s linkou pro skenování dokumentů a rozhraní pro propojení ESS s vybraným IS, přičemž po dobu prvních 15 pracovních dnů Poskytovatel zajistí v pracovní době přítomnost svého odborníka přímo v sídle Objednatele.

Pilotní provoz je součástí akceptačního procesu. V průběhu pilotního provozu bude postupně Objednatelem prováděno ověřování shody vlastností, chování a funkčních charakteristik implementovaného ESS s požadovaným stavem implementace, který tvoří přílohu č. 1 smlouvy, a to v podmínkách reálného provozu na dané součásti. Po ukončení pilotního provozu bude Poskytovatelem vytvořena zpráva o průběhu pilotního provozu obsahující popis způsobu splnění požadavků popsanych v příloze č. 1 smlouvy (požadovaný stav implementace), včetně konkrétních údajů získaných během pilotního provozu, a návrh akceptačního protokolu.

Akceptační protokol může být vyhotoven v jedné ze tří variant:

1. Pilotní provoz ukončen s neakceptovatelnými vadami - v případě, že Objednatel našel vady, které brání realizaci následného dílčího plnění nebo užití ESS za účelem splnění předmětu plnění (resp. nebyly splněny podmínky blíže specifikované smlouvou). V takovém případě je Poskytovatel povinen bez zbytečného prodlení odstranit zjištěné vady a nasadit do testovacího i provozního prostředí Objednatele upravený ESS k novému akceptačnímu procesu. Tento proces započne po dohodě obou stran, nejpozději však ve lhůtě do čtrnácti kalendářních dnů.
2. Pilotní provoz ukončen s akceptovatelnými vadami - v případě, že Objednatel našel vady, které nebrání realizaci následného dílčího plnění nebo užití ESS za účelem splnění předmětu plnění. Tyto vady je Poskytovatel povinen odstranit bez zbytečného prodlení a v termínech uvedených v akceptačním protokolu.

3. Pilotní provoz ukončen bez zjevných vad - v případě, že Objednatel v průběhu akceptačního procesu nenalezl žádné zjevné vady.

6/ Součinnost Objednatele

Pro řádné poskytování podpory bude poskytnuta následující součinnost Objednatele:

- a) Zajištění základní podpory uživatelů tj. užití běžných postupů, které jsou v kompetenci správce systému ESS na straně Objednatele se snahou k odstranění uživatelských servisních požadavků, analýza servisních požadavků a sběr informací, nutných k řešení servisních požadavků v prostředí Objednatele.
- b) Neprodlené předávání servisních požadavků od uživatelů na HelpDesk Poskytovatele.
- c) Zajištění podmínek pro Vzdálenou administraci a Vzdálený přístup pověřených pracovníků Poskytovatele do systémů Objednatele, včetně oprávnění potřebných pro řešení zadaných servisních požadavků. V případě, že bude vzdálený přístup nefunkční z důvodů chyb na straně Objednatele, nebo nebudou nastavena potřebná oprávnění, je Poskytovatel povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednatele; lhůta pro odstranění Vady začíná v takovém případě opětovně běžet až po požadované obnově přístupů do systémů Objednatele.
- d) Na požádání poskytovat Poskytovateli podklady a informace související s řešením servisního požadavku.
- e) Svolávat po dohodě s Poskytovatelem pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s řešením servisních požadavků a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
- f) Na požádání umožnit Poskytovateli v průběhu řešení servisního požadavku konzultace k přijatým řešením. Objednatel zajistí pro takovéto konzultace účast kvalifikovaných pracovníků.
- g) Bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí řešit ve spolupráci s Poskytovatelem překážky v řešení servisního požadavku.
- h) Poskytovat nezbytnou součinnost při řešení servisního požadavku.