Příloha č. 2: specifikace služeb

# Převzetí

* 1. V rámci Převzetí budou pokryty potřebné aktivity související s převzetím poskytování Služeb dle Harmonogramu.
  2. Objednatel požaduje následující rozsah Převzetí:
     1. příprava postupu Převzetí, vč. návrhu termínů předložení požadované dokumentace (zejména Plánu převzetí) ke schválení Objednatelem a návrhu plánu schůzek Projektového týmu,
     2. zpracování Plánu převzetí a jeho schválení Objednatelem,
     3. zpracování testovacích scénářů přebíracích (funkčních) Testů, včetně schválení Objednatelem,
     4. napojení Service Desku a CA SDM na centrální monitoring Objednatele,
     5. převzetí CA SDM „pod kontrolu“ – realizace přebíracích Testů,
     6. inventarizace a převzetí dokumentace nastavení CA SDM, vč. seznámení s nastavením,
     7. převzetí a analýza otevřených provozních Incidentů a Požadavků souvisejících s provozem CA SDM,
     8. převzetí podkladů a inventarizace nedokončených nastavení a změn, vč. souvisejících projektů Objednatele,
     9. vytvoření a zajištění technických prostředků na straně Poskytovatele, vč. integrace na technické prostředky Objednatele a IT infrastrukturu a napojená prostředí,
     10. vytvoření technických podmínek pro poskytování Služeb, vč. definice vstupů pro Rozvoj v rámci CA SDM,
     11. definice pravidel a postupů pro poskytování Podpory CA SDM a jejich zapracování do požadované dokumentace, včetně schválení Objednatelem,
     12. vytvoření dokumentace pro zajištění poskytování Podpory CA SDM (jejich následná aktualizace je součástí Podpory CA SDM) v rozsahu dle bodu 1.3 této **Přílohy č. 2** [*Specifikace Služeb*] a Plánu převzetí.
  3. Během Převzetí vznikne množství dokumentace mapující nejen postup samotného Převzetí, ale také stav, ve kterém se CA SDM nacházel během Převzetí a postupů následné Podpory CA SDM. Objednatel požaduje tyto výstupy Převzetí:
     1. zprávy/zápisy ze vstupní kontroly,
     2. Plán převzetí,
     3. protokoly o předání a převzetí CA SDM,
     4. protokol o předání přístupů do CA SDM,
     5. protokol o aktivaci služeb Monitoringu,
     6. dokumentace v požadovaném rozsahu nezbytná pro poskytování Podpory CA SDM, zejména zálohovacího plánu, recovery plánu, havarijního plánu a plánu kontinuity služeb, bezpečnostní dokumentace v souladu s platnou legislativou a analýzy rizik, to vše v souladu s Interními předpisy a aplikovatelnými obecně závaznými právními předpisy a správními akty.
     7. zápisy z pracovních schůzek Projektového týmu,
     8. ostatní předávací a Akceptační protokoly,
     9. plán Plánovaných odstávek (servisních oken apod.).
  4. Objednatel požaduje v rámci Převzetí vytvoření Plánu převzetí, který bude obsahovat následující kapitoly a informace:
     1. Úvod
     2. Základní funkce a procesy Produkčního/Testovacího/školícího prostředí CA SDM
        1. Aktuální architektura CA SDM
        2. Nastavení a popis procesů
        3. Nastavení Notifikací
        4. Role, řešitelské skupiny
        5. RACI
        6. Aktivity procesu
        7. monitoring SLA napojených systémů, UC – Underpinning Contract
        8. Popis nasazování nových verzi CA SDM – Testovací / Produkční /školící prostředí
     3. Hardware a Software konfigurace CA SDM
        1. Hardware a Software
        2. Seznam serverů
        3. Rozložení zátěže – Load balancing
        4. Síťové prostupy
        5. Licenční zajištění
     4. Konfigurace dat a číselníky CA SDM
        1. Snímek Active Directory a vazba na CA SDM
        2. Oprávnění v CA SDM - modulární oprávnění, řešitelské a uživatelské skupiny, dodavatelé
        3. Kategorie Požadavku
        4. Nastavení hodnot ke sledování kvality poskytovaných služeb dodavateli Objednatele (SLA) napojených systémů nebo UC
        5. Číselníky a další parametry konfigurací CA SDM
        6. Pravidla pro Firewall (FW) prostupy, Webový Aplikační Firewall (WAF), PROXY, záznamy v DNS – Testovací, školící a Produkční prostředí
     5. Popis zdrojových dat a importy CA SDM
        1. Active Directory Objednatele
        2. ePD (Elektronická provozní dokumentace)
     6. Připojení externích dodavatelů Objednatele prostřednictvím WS (Web Service)
        1. Vstupní a výstupní rozhraní CA SDM (metody volání a návratové hodnoty)
        2. Popis nastavení komunikace s externími dodavateli Objednatele
        3. Mapování kategorií
        4. Kódy vyřešení a možné příčiny
        5. Technické aspekty propojení - pravidla pro Firewall (FW) prostupy, WAF, PROXY, záznamy v DNS – Testovací/školící a Produkční prostředí
     7. Statistiky a kontrolní počty dat CA SDM v okamžiku Převzetí
        1. Statistiky aktuálních požadavků
        2. Datový model požadavků
        3. výkazy
     8. Zálohování a způsob obnovy dat CA SDM
        1. Nastavení a konfigurace zálohování
        2. Popis a způsob obnovy dat
     9. Harmonogram schůzek Projektového týmu v rámci Převzetí
     10. Přílohy
     11. Seznam termínů, zkratek

# Požadavky na Služby podpory CA SDM

* 1. Měsíční výkaz bude obsahovat následující kapitoly a informace:
     1. Aktuální přehled poskytovaných Služeb
        1. Informace o jednotlivých Službách
* Dostupnost CA SDM
* Statistické přehledy počtu Úkonů Service Desku:
* Tikety, které byly registrovány v Service Desk v příslušném období;
* Tikety, které byly ke konci příslušného období aktivní;
* Tikety, které byly ke konci příslušného období pozastaveny;
* Tikety, které byly v příslušném období vyřešeny;
* Tikety, které byly v příslušném období stornovány;
* Kvantitativní přehled Incidentů, Požadavků, Úkonů Service Desku a servisních hlášení za uplynulá období za CA SDM bez archivace a zálohování;
* Kvantitativní přehled Incidentů, Požadavků, Úkonů Service Desku a servisních hlášení za uplynulá období za archivaci a zálohování;
  + - 1. Přehled porušení úrovně poskytovaných Služeb za každou jednotlivou Službu (viz níže) a porušení kvality poskytovaných služeb dodavateli Objednatele (SLA) za každého jednotlivého dodavatele
* Incidenty a incidenty u jednotlivých dodavatelů Objednatele, které byly v příslušném období vyřešeny (dodáno Finální řešení) a byla porušena dohodnutá kvalita Služeb anebo porušeno SLA pro dodavatele Objednatele,
* Požadavky a požadavky u jednotlivých dodavatelů Objednatele, které byly v příslušném období vyřešeny (dodáno Finální řešení) a byla porušena dohodnutá kvalita Služeb anebo porušeno SLA pro dodavatele Objednatele,
* Přehled a závěr z analýzy porušení kvality Služeb a SLA pro dodavatele Objednatele,
* Hodnocení kvality každé jednotlivé Služby a SLA pro dodavatele Objednatele,
* Výpočet sankcí pro Poskytovatele a dodavatele Objednatele.
  + 1. Odborné konzultace
       1. Přehled čerpání ve sledovaném období a celkově
       2. Hodnocení Služby
       3. Členové Realizačního týmu (informovat o příchodech /změnách / odchodech)
    2. Podpisová doložka
    3. Přílohy
       1. Chronologický přehled porušených SLA dodavatelů Objednatele,
       2. Detailní přehled Dostupnosti a dostupnosti dotčených napojených systémů.
  1. Proces řešení a vyřešení Incidentu (Akceptace Náhradního řešení a Finálního řešení) je zpravidla tvořen následující posloupností kroků:
     1. Nahlášení (založení) Incidentu v Service Desku Ohlašovatelem;
     2. Prokazatelné potvrzení přijetí Incidentu Poskytovatelem v Service Desku – Reakce;
     3. Zahájení řešení Incidentu;
     4. Poskytovatel si může vyžádat doplňující podklady k Incidentu od Ohlašovatele;
     5. Poskytovatel nalezne příčinu Incidentu na základě dodaných informací, případně vzdáleným přístupem do CA SDM anebo IT infrastruktury;
     6. Poskytovatel vytvoří Náhradní řešení;
     7. Poskytovatel popíše postup pro nasazení a testování Náhradního řešení k ohlášenému Incidentu do Service Desku a nasadí Náhradní řešení do Testovacího prostředí, je-li to možné;
     8. Proběhnou Testy Náhradního řešení na Testovacím prostředí, je-li to možné;
     9. V případě, že Náhradní řešení vykazuje Vady, podá o tom Ohlašovatel bezodkladně zprávu Poskytovateli. Jakmile Poskytovatel Vadu opraví, postupují Strany znovu dle písm. (f) až (h) tohoto bodu 2.2 této **Přílohy č. 2** [*Specifikace Služeb*] výše. Pokud však Náhradní řešení vykazuje jiné Vady, než které byly důvodem pro dodání Náhradního řešení, budou takové Vady nahlášeny jako nový Incident;
     10. V případě úspěšného průběhu Testů nasadí Poskytovatel Náhradní řešení do Produkčního prostředí. Nasazením Náhradního řešení do Produkčního prostředí nastává Čas dodání Náhradního řešení;
     11. Poskytovatel vytvoří Finální řešení;
     12. Poskytovatel popíše postup pro nasazení a testování Finálního řešení k ohlášenému Incidentu do Service Desku a nasadí Finální řešení do Testovacího prostředí, je-li to možné;
     13. Proběhnou Testy Finálního řešení na Testovacím prostředí, je-li to možné;
     14. V případě, že Finální řešení vykazuje Vady, podá o tom Objednatel anebo Ohlašovatel bezodkladně zprávu Poskytovateli. Jakmile Poskytovatel Vadu opraví, postupují Strany znovu dle písm. (k) až (m) tohoto bodu 2.2 této **Přílohy č. 2** [*Specifikace Služeb*] výše. Pokud však Finální řešení vykazuje jiné Vady, než které byly důvodem pro dodání Finálního řešení, nahlásí Objednatel takové Vady jako nový Incident;
     15. V případě úspěšného průběhu Testů nasadí Poskytovatel Finální řešení do Produkčního prostředí. Nasazením Finálního řešení do Produkčního prostředí nastává Čas dodání Finálního řešení.
  2. Úspěšný průběh Testů a dodání Náhradního a Finálního řešení budou Objednatelem potvrzeny prostřednictvím Service Desku. Obsahuje-li Interní dokumentace ustanovení stanovící fikci přijetí řešení Incidentu (například z důvodu nečinnosti uživatele), vztahuje se taková fikce na vnitřní vztah uživatelů a Ohlašovatele na úrovni podpory L1, nikoliv na vztah Objednatele a Poskytovatele, tj. Ohlašovatele a příjemce hlášení Incidentu na úrovni podpory L2; poslední věta tohoto bodu 2.3 této **Přílohy č. 2** [*Specifikace Služeb*] se uplatní obdobně na Požadavky.
  3. V případě dodání Náhradního řešení a minimalizace dopadu Incidentu je Poskytovatel oprávněn převést Incident na jinou kategorii. Incident se však v takovém případě nepovažuje za vyřešený, pouze se mění spolu se změnou kategorie i Doba vyřešení.
  4. Katalog Služeb specifikuje Služby Poskytovatele a činnosti (tzv. komponenty Služeb), které vykonává Poskytovatel v rámci jednotlivých Služeb v rámci Podpory CA SDM. Katalog Služeb obsahuje základní minimální výčet parametrů jednotlivých Služeb v rámci Podpory CA SDM. Katalog Služeb může být upřesněn v rámci Plánu převzetí a dle výsledků Převzetí.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Služba | | Komponenta | | Režim |
| S1 | Provozní podpora CA SDM | KS1.1 | Podpora provozu CA SDM | Paušál |
|  |  | KS1.2 | Uživatelská podpora | Paušál |
|  |  | KS1.3 | Technická a metodická podpora | Paušál |
|  |  | KS1.4 | Bezpečnostní dohled | Paušál |
|  |  | KS1.5 | Technologický update | Paušál |
|  |  | KS1.6 | Záloha a obnova | Paušál |
|  |  | KS1.7 | Dohled nad provozem | Paušál |
| S2 | Vzdělávání administrátorů a správců | | | Paušál |

#### Služba „S1 Provozní podpora CA SDM“

##### Vymezení Služby

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Označení** | | **Název Služby** |
| **S1** | | **Provozní podpora CA SDM** |
| **Stručný popis Služby** | | |
| Služba zajišťuje provoz všech logických částí poskytnutého plnění. Její součástí jsou především podpora základních funkcí. Součástí Služby je příjem, zpracování a řešení Incidentů v úrovni L2 a L3. | | |
| **Podmínky poskytování Služby** | | |
| Předmětem Služby je zajištění korektní funkčnosti všech logických částí pro uživatele CA SDM, a to v rozsahu Akceptované specifikace vytvořené v rámci Rozvoje, tj. instalace a implementace a dílčích specifikací, jež jsou výstupem implementovaných změn v rámci Rozvoje.  Předmětem Služby je rovněž zajištění všech náležitostí pro korektní průběh integračních vazeb na Help desk systémy třetích stran v rozsahu Akceptované specifikace (viz výše). Poskytovatel bude vykonávat všechny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu všech logických částí ve všech požadovaných prostředích. Činnosti, které Objednatel explicitně požaduje, jsou uvedeny u jednotlivých komponent Služby.  Součástí Služby jsou všechny činnosti nutné k zajištění požadované Dostupnosti a odezvy Služby. Objednatel požaduje plnění například, nikoliv však výlučně, činností uvedených u komponent Služby KS1.1 – KS1.7 v rozsahu pokrývající všechny uvedené logické části.  Poskytovatel zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení Incidentů a Požadavků zadaných přímo do Service Desku, popřípadě jinou formou např., strukturovaný email na určenou emailovou adresu Poskytovatele, či telefonickou linku určenou pro příjem Incidentů a Požadavků, spadajících do kompetence Poskytovatele ve smyslu Smlouvy. | | |
| **Seznam komponent Služby (oblasti zajišťovaných činností, jejichž detailní popis je uveden níže):** | | |
| **Označení** | **Název** | |
| KS1.1 | Podpora provozu CA SDM | |
| KS1.2 | Uživatelská podpora | |
| KS1.3 | Technická a metodická podpora | |
| KS1.4 | Bezpečnostní dohled | |
| KS1.5 | Technologický update | |
| KS1.6 | Záloha a obnova | |
| KS1.7 | Dohled nad provozem | |
| **Parametry Služby** | | |
| Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých komponent Služby. | | |

##### Vymezení komponent Služby (zajišťovaných činností)

###### Komponenta Služby „KS1.1 Podpora provozu CA SDM“

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** | | |
| **KS1.1** | **Podpora provozu CA SDM** | | |
| **Seznam činností** | | | |
| Řešení Incidentů | „Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby způsobující Incident. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou Incidentů, návrhu Náhradního řešení a Finálního řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny technologické části dané logické části. Řešení Incidentů se vztahuje i na Software třetích stran, který je nedílnou součástí plnění, je-li takový. | | |
| Optimalizace chodu | “Optimalizace chodu” zahrnuje dílčí činnosti související s úpravami CA SDM (indexace, změny konfigurací, apod.) s cílem udržet požadované výkonnostní parametry dané logické části. Optimalizace chodu se vztahuje na všechny technologické části dané logické části. | | |
| Kontrola logů | „Kontrola logů“ zajišťuje všechny dílčí činnosti spojené s proaktivní kontrolou chodu logické části s cílem včas odhalit potenciální problémy související s provozem CA SDM. O provedení kontroly logů bude vždy proveden záznam do CA SDM Objednatele tak, aby bylo možné vyhodnotit kvalitu poskytované Služby. Součástí záznamu v Service Desku (CA SDM Objednatele) bude i informace o potencionálních problémech, které byly v rámci logů identifikovány (např. nefunkčnost či omezení zálohovacího Software nástroje Objednatele). Zálohování logů bude prováděno v rámci činnosti zálohování datové základny. | | |
| Zvýšená provozní podpora (Článek 2.3(c)(iii) Smlouvy) | „Zvýšená provozní podpora“ zahrnuje činnosti související se změnou parametrů nutných pro provoz CA SDM, které si nebude Objednatel vykonávat sám prostřednictvím vlastních pracovníků. Jedná se o činnosti související s realizací drobných změn, podporou a poskytování součinnosti při nasazování, testování změn komponent jiných dodavatelů, jejichž provoz má úzkou souvislost s provozem CA SDM a účast pracovníků Poskytovatele na pravidelných schůzkách Projektového týmu. Činnosti a jejich náročnosti bude Poskytovatel vykazovat v granularitě 0,25 MD a budou samostatně uvedeny v Měsíčním výkazu. Činnosti budou realizovány na základě Objednávky. | | |
| Správa prostředí | V rámci správy prostředí musí Poskytovatel provádět realizaci dílčích činností související se správou jednotlivých prostředí (Testovací, školící a Produkční prostředí) a všech jeho vrstev, včetně realizace technologických opatření (testování a instalace oprav a záplat Software vydaných jeho výrobcem - Aktualizace a aktualizace provozní dokumentace) vyplývající z monitoringu update (viz KS 1,5) a poskytování součinnosti. Poskytovatel vykonává sám prostřednictvím vlastních pracovníků. Poskytovatel tuto činnost vykonává na všech požadovaných prostředích Objednatele, která zajišťuje Objednatel ve smyslu Článku 10.4 Smlouvy.  Prostředí ve smyslu této Služby tvoří následující vrstvy:   1. aplikační a prezentační vrstva, a 2. databázová vrstva.   Realizace technologických opatření ve všech dostupných prostředích komponenty (včetně aktualizace provozní dokumentace) podléhá předchozímu schválení Objednatelem.  Součástí komponenty je realizace technologických opatření poskytnutých výrobcem Software:   1. bez poplatků, či v rámci poplatků placených Objednatelem mimo plnění této Smlouvy, anebo 2. za poplatek zaplacený Objednatelem mimo plnění dle této Smlouvy na základě oznámení o dostupnosti update v rámci monitoringu update. | | |
| **Podmínky provádění činností** | | | |
| Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v takovém rozsahu, aby byla zachována požadovaná Dostupnost CA SDM a všech jeho logických částí. V případě, že provádění činností vyžaduje odstávku logické části, je Poskytovatel povinen navrhnout provedení dané činnosti a provést ji po odsouhlasení Objednatelem jako Plánovanou odstávku. Pravidelnost plánování Plánovaných odstávek včetně seznamu všech pravidelných úkonů bude stanovena v Převzetí, kde bude proces plánovaných zásahů Objednatelem představen.  Objednatel požaduje vedení podrobné provozní dokumentace o rozsahu pravidelných i nepravidelných prací s uvedením jména nebo kódu pracovníka, který činnosti prováděl a časovým razítkem. Provozní dokumentace bude vedena na centrálním úložišti Objednatele v dostatečném rozsahu pro potřeby vyhodnocení kvality Služby.  Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku a CA SDM Objednatele nejpozději do 2 hodin od jeho výskytu a průběžně aktualizovat jeho stav vzhledem k jeho vývoji. | | | |
| **Obsah plnění** | | | |
| Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:   1. Veškeré licenční poplatky spojené s údržbou technologií a komponent, které byly Poskytovatelem použity pro realizaci nabízeného řešení dle licenční politiky příslušných výrobců/dodavatelů (nevztahuje se na Maintenance a licence a update - Aktualizace ve smyslu správy prostředí). 2. Náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti. 3. Veškeré náklady související se zajištěním definovaných činností. | | | |
| **Rozsah činností** | | | |
| Objednatel požaduje následující rozsah činností: | | | |
| Řešení Incidentů | Řešení Incidentů je dáno aktuální potřebou. Činnosti budou realizovány bez časového, věcného a množstevního omezení. | | |
| Optimalizace chodu | Úpravy CA SDM jsou dány aktuální potřebou a budou realizovány bez časového, věcného a množstevního omezení. | | |
| Kontrola logů | Kontrola logů v minimálním rozsahu jedenkrát (1×) za kalendářní den jako prevence proti Výpadkům. | | |
| Zvýšená provozní podpora | Objednatel předpokládá využití v rozsahu maximálně 5 MD měsíčně. Nevyčerpaná část bude převoditelná do dalšího období. | | |
| Správa prostředí | Aktualizace prostředí na vyžádání (po schválení), maximálně však 4× ročně. | | |
| „Podpora provozu“ bude Poskytovatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Poskytovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné Služby. | | | |
| **Provozní doba poskytování komponenty** | | | |
| Komponenta “Podpora provozu” bude poskytována v Provozní době v režimu 7×24 (Po-Ne, 00:00 – 24:00 hod) včetně státních svátků a dnů pracovního volna. | | | |
| **Reakční doba pro poskytování Služby** | | | |
| Typ požadavku | | Reakční doba v hodinách | Doba vyřešení v hodinách |
| Požadavek | | 2 | Dle dohody, maximálně však do 120 hodin (5 kalendářních dnů). Pokud jde o Požadavek na poskytnutí Služby omezené počtem MD, Doba vyřešení se vztahuje na Požadavky do maximálního rozsahu MD stanoveného v této komponentě. V opačném případě platí Článek 7.4(b) Smlouvy. |
| Incident | | 1 | Maximálně však do 24 hodin. |
| Reakční doba a Doba vyřešení běží v Provozní dobu poskytování komponenty. Doba vyřešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu v prostředí, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak. | | | |

###### Komponenta Služby „KS1.2 Uživatelská podpora“

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** | | |
| **KS1.2** | **Uživatelská podpora** | | |
| **Seznam činností** | | | |
| Řešení Požadavků | „Řešení Požadavků“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro vyřešení Požadavků od Ohlašovatelů (tato činnost se nevztahuje na Požadavky ve smyslu Článku 7.4(a) Smlouvy). Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s přijetím, analýzou a řešením Požadavků na úrovni L2. | | |
| Zvýšená uživatelská podpora (Článek 2.3(c)(iii) Smlouvy) | „Zvýšená uživatelská podpora“ zahrnuje činnosti související s úpravou parametrů nebo úpravou konfigurací CA SDM, které si nebude Objednatel vykonávat sám prostřednictvím vlastních pracovníků. Jedná se o činnosti související s realizací drobných úprav na základě Objednávky. Činnosti a jejich náročnosti bude Poskytovatel vykazovat v granularitě 0,25 MD a budou samostatně uvedeny v Měsíčním výkazu. | | |
| **Podmínky provádění činností** | | | |
| Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v takovém rozsahu, aby byla zachována požadovaná dostupnost dané logické části. Poskytovatel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon včetně podrobné informace do Service Desku a CA SDM Objednatele nejpozději do 2 hodin od jeho provedení a průběžně aktualizovat jeho stav vzhledem k jeho vývoji. | | | |
| **Obsah plnění** | | | |
| Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:   1. Veškeré licenční poplatky spojené s údržbou technologií a komponent, které byly Poskytovatelem použity pro realizaci nabízeného řešení dle licenční politiky příslušných výrobců/dodavatelů (nevztahuje se na Maintenance a licence). 2. Náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti 3. Ostatní náklady související se zajištěním definovaných činností | | | |
| **Rozsah činností** | | | |
| Objednatel požaduje následující rozsah činností: | | | |
| Řešení Požadavků | Příjem a analýza Požadavků jsou dány aktuální potřebou a budou realizovány bez časového, věcného a množstevního omezení. | | |
| Zvýšená uživatelská podpora | Objednatel předpokládá využití v rozsahu maximálně 1 MD měsíčně. Nevyčerpaná část bude převoditelná do dalšího období. | | |
| „Uživatelská podpora“ bude Poskytovatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Poskytovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné Služby. | | | |
| **Provozní doba poskytování komponenty** | | | |
| Komponenta “Uživatelská podpora” bude poskytována v režimu 5×12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00 hod, pracovní dny). | | | |
| **Reakční doba pro poskytování Služby** | | | |
| Typ požadavku | | Reakční doba v hodinách | Doba vyřešení v hodinách |
| Požadavek | | 2 | Dle dohody, maximálně však do 24 hodin (3 pracovní dny. Pokud jde o Požadavek na poskytnutí Služby omezené počtem MD, Doba vyřešení se vztahuje na Požadavky do maximálního rozsahu MD stanoveného v této komponentě. V opačném případě platí Článek 7.4(b) Smlouvy. |
| Reakční doba a Doba vyřešení běží v Provozní dobu poskytování komponenty. Doba vyřešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Požadavku v prostředí, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak. | | | |

###### Komponenta Služby „KS1.3 Technická a metodická podpora“

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Označení** | | | **Název komponenty** | |
| **KS1.3** | | | **Technická a metodická podpora** | |
| **Seznam činností** | | | | |
| Provozní konzultace | | „Provozní konzultace“ zahrnuje činnosti související s poradenstvím provozních činností příslušné logické části. Jedná se zejména o konzultace v oblasti administrace, správy CA SDM, nastavení práv, audity, zálohování, obnova apod. | | |
| Organizační konzultace | | „Organizační konzultace“ zahrnuje činnosti související s organizační stránkou zajištění dodávky Služby a provozu CA SDM. Jedná se zejména, nikoliv však výlučně, o účast Poskytovatele na pracovních jednáních, seminářích, prezentacích, zpracování výkazů, poskytnutí součinnosti pro certifikaci atd. | | |
| Analytická konzultace | | „Analytická konzultace“ zahrnuje činnosti související s rozvojem funkcionality příslušné logické části. Jedná se např. o činnosti zpracování návrhu, oponentura záměrů, poradenství v oblasti fungování dané logické části atd. | | |
| Metodická konzultace | | „Metodická konzultace zahrnuje činnosti související s metodickou stránkou fungování příslušné logické části. Jedná se tedy o IT konzultace v oblasti metodiky monitorování, ITIL procesů a konzultace k práci se CA SDM ve vztahu k problematice metodik Objednatele. | | |
| Ostatní provozní konzultace | | „Ostatní provozní konzultace“ zahrnují činnosti spojené s poskytování součinnosti k přípravě, testování, realizaci změn CA SDM. Jedná se o konzultace odborných specialistů v rozsahu použitých technologií. Činnosti a jejich náročnosti bude Poskytovatel vykazovat v granularitě 0,25MD a budou samostatně uvedeny v Měsíčním výkazu. Činnosti budou realizovány na základě Objednávky. | | |
| **Podmínky provádění činností** | | | | |
| V rámci technické a metodické podpory zajistí Poskytovatel pro pověřené pracovníky Objednatele (administrátoři, správci) konzultace související s provozem a rozvojem příslušné logické části na L2 a L3 úrovni. Komunikace bude probíhat prioritně v Projektovém týmu (nad rámec KS 1.1). Jako komunikační kanál bude zvolen email, telefon nebo videokonference.  Objednatel i Poskytovatel jsou povinni zaznamenávat všechny požadavky na konzultace do Service Desku Objednatele tak, aby bylo možné vyhodnotit jednotlivé parametry hodnocení služeb. Poskytovatel je povinen zaznamenat (a to i v případě konzultace po telefonu) příslušnou informaci do Service Desku a CA SDM Objednatele nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.  Granularita vykazování komponenty je 0,25 MD. | | | | |
| **Obsah plnění** | | | | |
| Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:   1. Náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním konzultací včetně licenčních nákladů na autorská díla, pokud jsou tyto díla nezbytná pro poskytování dané konzultace (nevztahuje se na Maintenance a licence). 2. Personální náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti. 3. Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Poskytovatele do místa konzultace. | | | | |
| **Rozsah činností** | | | | |
| Objednatel požaduje následující rozsah činností: | | | | |
| Provozní konzultace | V rozsahu maximálně 1 MD za 1 kalendářní měsíc. | | | |
| Organizační konzultace | V rozsahu maximálně 1 MD za 1 kalendářní měsíc. | | | |
| Analytická konzultace | V rozsahu maximálně 1 MD za 1 kalendářní měsíc. | | | |
| Metodická konzultace | V rozsahu maximálně 1 MD za 1 kalendářní měsíc. | | | |
| Ostatní provozní konzultace | V rozsahu maximálně 1 MD za 1 kalendářní měsíc. | | | |
| Komponenta „Technická a metodická podpora“ bude Poskytovatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Poskytovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné Služby. Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude omezen požadovaným rozsahem činností. Nevyčerpané MD technické a metodické podpory budou převedeny do dalšího období. | | | | |
| **Provozní doba poskytování komponenty** | | | | |
| Komponenta “Technická a metodická podpora” bude poskytována v režimu 5×12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00 hod, pracovní dny). | | | | |
| **Reakční doba pro poskytování Služby** | | | | |
| Typ požadavku | Reakční doba v hodinách | | | Doba vyřešení v hodinách |
| Požadavek | 2 | | | Dle dohody, maximálně však do 80 hodin (10 pracovních dní). Pokud jde o Požadavek na poskytnutí Služby omezené počtem MD, Doba vyřešení se vztahuje na Požadavky do maximálního rozsahu MD stanoveného v této komponentě. V opačném případě platí Článek 7.4(b) Smlouvy. |
| Reakční doba a Doba vyřešení běží v Provozní dobu poskytování komponenty. Doba vyřešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Požadavku v prostředí, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak. | | | | |

###### Komponenta Služby “KS1.4 Bezpečnostní dohled“

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** | |
| **KS1.4** | **Bezpečnostní dohled** | |
| **Seznam činností** | | |
| Součinnost | Poskytnutí součinnosti pracovníkům Objednatele, kteří realizují bezpečnostní audit a dohled. Jedná se například o zpřístupnění všech logů, umožnění penetračních testů, zpřístupnění dokumentace a apod. | |
| Zpracování auditní stopy | „Zpracování auditní stopy“ zahrnuje dílčí činnosti související s identifikací a rozborem datových informací auditních logů, s cílem interpretovat auditní stopu prováděných činností uživatelů a administrátorů systémů Objednatele. | |
| Bezpečnostní dokumentace | Aktualizace bezpečnostní dokumentace (ve smyslu Převzetí, Interní dokumentace, ZKB a případně jejich upřesnění ze strany Objednatele) a zajištění souladu s platnými legislativními předpisy. | |
| Bezpečnostní dohled | Výkon bezpečnostního dohledu a realizace bezpečnostních opatření identifikovaných ve výstupech z bezpečnostních dohledů a auditů na základě pravidel definovaných v rámci Převzetí, Interní dokumentace a případně jejich upřesnění ze strany Objednatele. Bezpečnostní dohled se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro bližší identifikaci kybernetického bezpečnostního incidentu (ve smyslu ZKB) a návrhu vhodných protiopatření. | |
| **Podmínky provádění činností** | | |
| Poskytovatel je povinen sledovat a upozorňovat na kybernetické bezpečnostní incidenty identifikované v rámci provozu z pohledu vnější bezpečnosti, vnitřní bezpečnosti i ochraně citlivých a osobních údajů (ve smyslu ZOOÚ) (dat).  Objednatel (resp. jím určený subjekt) i Poskytovatel jsou povinni zaznamenávat veškeré aktivity (události, incidenty, požadavky, komentáře, atd.) související s komponentou služeb „Bezpečnostní dohled“ do Service Desku a CA SDM Objednatele tak, aby bylo možné vyhodnotit jednotlivé parametry hodnocení Služeb. Poskytovatel bude aktualizovat dokumentaci v oblasti bezpečnosti s ohledem na identifikované kybernetické bezpečností incidenty, jejich nápravě nebo protiopatření k jejich zmírnění. Poskytovatel je povinen zaznamenat příslušnou informaci do Service Desku a CA SDM Objednatele nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.  Mechanizmy automatického vyhodnocování pravidel pro identifikaci možných bezpečnostních rizik budou provozovány v režimu komponenty „KS1.1 Podpora provozu“. | | |
| **Obsah plnění** | | |
| Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:   1. Náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním součinnosti a realizaci bezpečnostních opatření (nevztahuje se na Maintenance a licence). 2. Náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití Software třetích stran 3. Personální náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti 4. Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Poskytovatele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR. | | |
| **Rozsah činností** | | |
| Objednatel požaduje následující rozsah činností: | | |
| Součinnost | Poskytnutí součinnosti v rozsahu 2 MD za jeden kalendářní měsíc. | |
| Zpracování auditní stopy | Součinnost při zpracování auditní stopy v min. rozsahu 10 auditních stop za 1 kalendářní měsíc | |
| Bezpečnostní dokumentace | Realizace bez časového, věcného a množstevního omezení. | |
| Bezpečnostní dohled | Realizace bez časového, věcného a množstevního omezení. | |
| Komponenta “Bezpečnostní dohled“ bude Poskytovatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Poskytovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné Služby. Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude omezen požadovaným rozsahem činností. Činnosti a jejich náročnosti bude Poskytovatel vykazovat v granularitě 0,25MD a budou samostatně uvedeny v Měsíčním výkazu. Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období. | | |
| **Provozní doba poskytování komponenty** | | |
| Komponenta “Bezpečnostní dohled” bude poskytována v režimu 7×24 (Po-Ne, 00:00 – 24:00 hod) včetně státních svátků a dnů pracovního volna. | | |
| **Reakční doba pro poskytování Služby** | | |
| Typ požadavku | Reakční doba v hodinách | Doba vyřešení v hodinách |
| Požadavek | 2 | Dle dohody, maximálně však do 72 hodin (3 kalendářní dny). Pokud jde o Požadavek na poskytnutí Služby omezené počtem MD, Doba vyřešení se vztahuje na Požadavky do maximálního rozsahu MD stanoveného v této komponentě. V opačném případě platí Článek 7.4(b) Smlouvy. |
| Incident | 1 | Maximálně však do 24 hodin. |
| Reakční doba a Doba vyřešení běží v Provozní dobu poskytování komponenty. Doba vyřešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu v prostředí, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak. | | |

###### Komponenta Služby “KS1.5 Technologický update“

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** | | |
| **KS1.5** | **Technologický update** | | |
| **Seznam činností** | | | |
| Monitoring update | V rámci monitoringu musí Poskytovatel neustále sledovat nové verze CA SDM a Software v rámci konkrétních prostředí IT infrastruktury (viz správa prostředí dle KS 1.1), na kterých je CA SDM instalován anebo provozován, tak, aby postupnou implementaci těchto nových verzí byly logické části provozovány v aktuálních verzích po celou dobu trvání Smlouvy (Aktualizace). | | |
| Součinnost | V rámci poskytování součinnosti zajistí Poskytovatel vzájemnou spolupráci (komunikaci, poskytování informací, účast na jednáních, jednání Projektového týmu, atd.) s provozovateli a dodavateli informačních systémů k dosažení a udržení vzájemné kompatibility s programovým vybavením Objednatele. | | |
| Technologický update | Realizace technologických opatření (testování a instalace oprav a záplat Software vydaných výrobcem CA SDM) vyplývající z monitoringu update a poskytování součinnosti. Technologický update se vztahuje i na Software třetích stran, který je nedílnou součástí dané logické části prostředí (např. nikoliv však výlučně operačních systémů, databázových prostředků atd. viz správa prostředí dle KS 1.1). | | |
| Zvýšená podpora pro technologický update | Činnosti nad rámec „Technologického update“. Jedná se zejména o poskytnutí součinnosti při realizaci změn pro instalace nových verzí Software (upgrade). Činnost bude realizována na základě Objednávky. Činnosti a jejich náročnosti bude Poskytovatel vykazovat v granularitě 0,25MD a budou samostatně uvedeny v Měsíčním výkazu. | | |
| **Podmínky provádění činností** | | | |
| Objednatel i Poskytovatel jsou povinni zaznamenávat veškeré aktivity (události, incidenty, požadavky, komentáře, atd.) související s komponentou služeb „Technologický update“ do Service Desk a CA SDM Objednatele. Poskytovatel je povinen zaznamenat příslušnou informaci do Service Desku a CA SDM Objednatele nejpozději do 24 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.  Realizaci technologického updatu jakékoliv logické části bude schvalovat odpovědný pracovník Objednatele na základě návrhu Poskytovatele. Každý návrh bude obsahovat výčet činností a možných dopadů na okolní systémy.  Kontrolu prováděných akcí bude provádět Objednatel nebo třetí strana určená Objednatelem. Součástí realizace změn je bezodkladná aktualizace provozní dokumentace. | | | |
| **Obsah plnění** | | | |
| Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:   1. Náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním součinnosti, monitoringu update a realizaci technologických opatření 2. Náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití Software třetích stran (nevztahuje se na Maintenance a licence a update - Aktualizace ve smyslu správy prostředí) 3. Personální náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti 4. Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Poskytovatele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR. | | | |
| **Rozsah činností** | | | |
| Objednatel požaduje následující rozsah činností: | | | |
| Součinnost | V rozsahu maximálně 6 MD za jeden kalendářní rok. | | |
| Monitoring update | Průběžný monitoring updatů Software prostředků v minimálním rozsahu jedenkrát (1×) měsíčně. | | |
| Technologický update | Realizace bez časového, věcného a množstevního omezení. | | |
| Zvýšená podpora pro technologický update | V rozsahu maximálně 1 MD za kalendářní měsíc. | | |
| Komponenta „Technologický update“ bude Poskytovatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Poskytovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné Služby. Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude omezen požadovaným rozsahem činností. Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období. | | | |
| **Provozní doba poskytování komponenty** | | | |
| Komponenta “Technologický update” bude poskytována v režimu 5×12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00 hod, pracovní dny). | | | |
| **Reakční doba pro poskytování Služby** | | | |
| Typ požadavku | | Reakční doba v hodinách | Doba vyřešení v hodinách |
| Požadavek | | 2 | Dle dohody, maximálně však do 80 hodin (10 pracovních dní). Pokud jde o Požadavek na poskytnutí Služby omezené počtem MD, Doba vyřešení se vztahuje na Požadavky do maximálního rozsahu MD stanoveného v této komponentě. V opačném případě platí Článek 7.4(b) Smlouvy. |
| Reakční doba a Doba vyřešení běží v Provozní dobu poskytování komponenty. Doba vyřešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu v prostředí, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak. | | | |

###### Komponenta Služby “KS1.6 Záloha a obnova“

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** | | | |
| **KS1.6** | **Záloha a obnova** | | | |
| **Seznam činností** | | | | |
| Zálohovací plán | Jedná se o průběžnou aktualizaci zálohovacího plánu pro všechny logické části.  Součástí komponenty je rovněž aktualizace zpracované dokumentace zejména, Zálohovacího plánu, Recovery plánu, Havarijního plánu a plánu kontinuity služeb a Analýzy rizik. | | | |
| Test obnovy | V součinnosti se Objednatelem zajistí Poskytovatel test obnovy spočívající v kompletní obnově. Test obnovy spočívá v zajištění těchto činnosti:   * Obnova dat ze záloh. * Ověření validity dat. * Ověření funkčnosti integrací. * Ověření funkčnosti CA SDM. | | | |
| Kontrola záloh | Jedná se o činnosti související s kontrolou záloh. Vlastní proces zálohování provádí garant zálohování (koordinaci zajistí Objednatel). Kontrola záloh spočívá v provedení:   * Kontroly úplnosti záloh. * Kontroly logů agenta zálohovacího Software. * Kontroly velikosti zálohovaných dat. * Vyhotovení protokolu o zálohování. | | | |
| Zvýšená podpora zálohování a obnovy | „Zvýšená podpora zálohování a obnovy“ zahrnují činnosti spojené s poskytování součinnosti k přípravě, testování, realizaci změn zálohovacího systému a jeho rekonfigurací. Součásti Služby je rovněž realizace speciálních testů obnovy celého CA SDM nebo některých jeho logických částí. Činnosti a jejich náročnosti bude Poskytovatel vykazovat v granularitě 0,25MD a budou samostatně uvedeny v Měsíčním výkazu. Činnosti budou realizovány na a základě Objednávky. | | | |
| **Podmínky provádění činností** | | | | |
| Objednatel požaduje, aby Poskytovatel vykonával denní kontroly zálohovacích rutin. Jedná se zejména o kontrolu vlastního provedení zálohy, kontrolu integrity a úplnosti záloh, kontrolu příslušných logů zálohovacího Software, velikostí záloh a kontroly dodržování předepsaných postupů. Poskytovatel bude mít pasivní práva k monitoringu backupů k zajištění tohoto požadavku, vlastní realizaci záloh provádí Objednatel. Objednatel požaduje denní zaznamenání podrobného reportu do CA SDM Objednatele s časovým razítkem a jménem / kódem pracovníka, který kontrolu provedl.  Objednatel požaduje, aby Poskytovatel součinil s garantem zálohování, který bude řídit proces úplného Testu obnovy CA SDM i všech uložených dat.  Test obnovy bude proveden na základě návrhu Poskytovatele a po odsouhlasení Objednatelem, do prostředí určeného Objednatelem. V době Testu Obnovy budou zablokována veškerá přístupová práva tak, aby nemohlo dojít ke zneužití dat ani pouhým zobrazením nepovolané osobě. Po otestování funkcionalit obnoveného CA SDM budou všechna data z dané instance prokazatelně vymazána.  Všechny kroky Testu Obnovy budou podrobně zapisovány (kdo, co a jak prováděl) s uvedením časových razítek. Souběžně bude provedena kontrola popisu postupů v příručkách, zda rozsahem a úplností vyhovují. Všechny tyto informace budou přehledně, čitelně a srozumitelně uvedeny v protokolu a úplnost protokolu bude podmínkou jeho převzetí Objednatelem.  Test Obnovy se provádí 1x ročně, maximální doba na předložení finální verze podrobného protokolu Objednateli je 14 dní od data fyzického provedení. Pokud se stane, že v daném termínu nebude kompletní Test Obnovy úspěšně proveden, bude Poskytovatelem navržen nejbližší náhradní termín, ve kterém se proces bude opakovat. | | | | |
| **Obsah plnění** | | | | |
| Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:   1. Náklady na technické a materiální vybavení nezbytné pro zajištění požadovaných činností 2. Personální náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti 3. Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Poskytovatele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR. | | | | |
| **Rozsah činností** | | | | |
| Objednatel požaduje následující rozsah činností: | | | | |
| Příprava a aktualizace zálohovacího plánu | | | V maximálním rozsahu 12 MD za jeden kalendářní rok. | |
| Test obnovy | | | Objednatel požaduje realizovat test obnovy v rozsahu 1× za kalendářní rok. | |
| Kontrola záloh | | | Objednatel požaduje provádět činnosti kontroly záloh v minimálním rozsahu 1× denně. | |
| Zvýšená podpora zálohování a obnovy | | | V maximálním rozsahu 1 MD za 1 kalendářní měsíc. | |
| Komponenta Služby „Záloha a obnova“ bude Poskytovatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Poskytovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné Služby. Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude omezen požadovaným rozsahem činností. Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období. | | | | |
| **Provozní doba poskytování komponenty** | | | | |
| Komponenta “Záloha a obnova” bude poskytována v režimu 5×12 (Po-Pá, 06:00 – 18:00 hod, pracovní dny). | | | | |
| **Reakční lhůty pro poskytování Služby** | | | | |
| Typ požadavku | | Reakční doba v hodinách | | Doba vyřešení v hodinách |
| Požadavek | | 2 | | Dle dohody, maximálně však do 40 hodin (5 pracovních dny). Pokud jde o Požadavek na poskytnutí Služby omezené počtem MD, Doba vyřešení se vztahuje na Požadavky do maximálního rozsahu MD stanoveného v této komponentě. V opačném případě platí Článek 7.4(b) Smlouvy. |
| Reakční doba a Doba vyřešení běží v Provozní dobu poskytování komponenty. Doba vyřešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu v prostředí, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak. | | | | |

###### Komponenta Služby “KS1.7 Dohled nad provozem“

|  |  |
| --- | --- |
| **Označení** | **Název komponenty** |
| **KS1.7** | **Dohled nad provozem** |
| **Seznam činností** | |
| Monitoring dostupnosti | Sledování a vyhodnocování kritických parametrů s cílem minimalizovat Výpadky z důvodu Incidentů na CA SDM. |
| Monitoring výkonu | Sledování a vyhodnocování výkonnostních parametrů s cílem predikovat budoucí potřeby a chování CA SDM. |
| Monitoring události | Sběr události z jednotlivých systémových logů s cílem identifikovat prostřednictvím pokročilých analytických technik potencionální problémy s fungováním. |
| Návrh a změna parametrů dohledu | Realizace změn nastavení dohledu v úrovni dohledu jednotlivých komponent a nastavení jejich požadovaných parametrů. Objednatel požaduje, aby Poskytovatel na základě pravidelných měsíčních vyhodnocení provozu prováděl aktualizaci návrhu dohledu a předkládal ji Objednateli před realizací změn ke schválení Objednateli. |
| Monitoring SLA napojených systémů | Sledování a vyhodnocování kritických parametrů SLA dodavatelů Objednatele s cílem určení výpočtu sankcí za nesplnění SLA dodavateli Objednatele v rámci napojených systémů, určování výše sankcí a začlenění takových sankcí a výpočtů do Měsíčního výkazu. |
| **Podmínky provádění činností** | |
| V návaznosti na dohledové a kontrolní činnosti realizované v rámci komponenty „KS1.1 Podpora provozu“ bude Poskytovatel vykonávat dohledové činnosti nad provozem celého CA SDM. Jedná se o kontinuální automatizovaný dohled jednotlivých relevantních částí CA SDM, plně zajišťovaný Poskytovatelem. Poskytovatel umožní Objednateli přístup k dohledu komponent s úzkou vazbou na např. systémový Software (IT infrastruktura), zálohování, integračních rozhraní atd. V případě zjištění jakékoliv vady / problému v průběhu Monitoringu bude Poskytovatel automaticky generovat požadavky do Service Desku a CA SDM Objednatele, včetně správného rozřazení dle kompetencí.  Objednatel kromě automatizovaného dohledu parametrů požaduje kontinuální kontroly a analýzy logů, kontroly chování zdrojů a kapacit, kontroly využití a vytížení výkonu**.** Na základě této pravidelné kontroly Poskytovatel vydá konkrétní doporučení Objednateli cestou záznamu do Service Desku a CA SDM Objednatele. V rámci řešení těchto doporučení budou uchovány v Service Desku a CA SDM Objednatele i konkrétní výsledky komunikace a způsob řešení všech doporučení.  Rozsah monitorovaných dat navrhne Poskytovatel v rámci Převzetí a pro potřeby provozu bude odsouhlasen Objednatelem. V průběhu plnění může být rozsah upravován po odsouhlasení obou Stran. Poskytovatel umožní přístup k Monitoringu pověřeným osobám Objednatele a současně zpřístupní dohled pro automatické vyčítání informací o stavu centrálnímu dohledovému nástroji Objednatele – CA SDM. | |
| **Obsah plnění** | |
| Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:   1. Náklady na technické a materiální vybavení nezbytné pro zajištění požadovaných činností 2. Veškeré poplatky (licence) spojené s užíváním dohledového a monitorovacího Software Poskytovatele (nevztahuje se na Maintenance a licence) 3. Personální náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti 4. Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Poskytovatele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR. | |
| **Rozsah činností** | |
| Objednatel požaduje následující rozsah činností: | |
| Monitoring Dostupnosti | Objednatel požaduje zajistit Monitoring dostupnosti kritických parametrů v takovém rozsahu, který umožní identifikovat Výpadek nejpozději do 5 minut od jeho výskytu. Poskytovatel je povinen předat vyhodnocený a v Service Desku a CA SDM Objednatele zadaný Incident (tzn. Incident prověřený pracovníkem Poskytovatele) příslušnému řešiteli Poskytovatele nejpozději do 30 minut od jeho výskytu. Informace o incidentu spadajícího do kompetence jiného dodavatele předá Objednateli doplňujícím zápisem do Service Desku a CA SDM Objednatele nejpozději do 30 minut od jeho výskytu. V případě nedostupnosti Service Desku a CA SDM Objednatele je Poskytovatel povinen informovat Objednatele např. strukturovaný email na určenou emailovou adresu anebo telefon Kontaktní osoby Objednatele. |
| Monitoring výkonu | Objednatel požaduje zajistit monitorování výkonu v takovém rozsahu, který umožní identifikovat výkonnostní problémy nejpozději do 30 minut od jejich výskytu. Poskytovatel je povinen předat vyhodnocený a v Service Desku a CA SDM Objednatele zadaný Incident (tzn. Incident prověřený pracovníkem Poskytovatele) příslušnému řešiteli Poskytovatele nejpozději do 60 minut od jeho výskytu. Informace o incidentu spadajícího do kompetence jiného dodavatele předá Objednateli doplňujícím zápisem do CA SDM Objednatele nejpozději do 60 minut od jeho výskytu. |
| Monitoring události | Objednatel požaduje zajistit sběr událostí ze systémových služeb takovým způsobem, aby došlo nejpozději do 60 minut od vzniku **relevantní** události (ta, která byla vyhodnocena analytickým aparátem) ke generování odpovídajícího Incidentu do Service Desku a CA SDM Objednatele, který bude směřován na příslušného řešitele podle rozdělení oprávnění v rámci Service Desk anebo CA SDM Objednatele.  Informace o incidentu spadajícího do kompetence jiného dodavatele předá Objednateli doplňujícím zápisem do CA SDM Objednatele nejpozději do 60 minut od jeho výskytu. |
| Návrh a změna parametrů dohledu | Objednatel požaduje čtyřikrát (4×) ročně provést vyhodnocení nastavení dohledového systému a sledovaných parametrů. |
| Monitoring SLA napojených systémů | Výpočet sankcí za nesplnění SLA dodavateli Objednatele v rámci napojených systémů, určení výše sankcí a začlenění takových sankcí a výpočtů do Měsíčního výkazu vždy za kalendářní měsíc dle potřeby tak, aby Objednatel mohl bez dalších matematických operací zjistit výši sankcí, na jejichž uplatnění mu vznikl nárok v příslušném kalendářním měsíci a mohl dané sankce uplatnit vůči svým dodavatelům. |
| Komponenta Služby „Dohled nad provozem“ bude Poskytovatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Poskytovatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné Služby. Rozsah plnění ze strany Poskytovatele nebude omezen a to i v takovém případě, pokud množství aktuálně provedených činností bude vyšší, než Objednatelem deklarovaný rozsah. Poskytovatel v rámci součinnosti zpřístupní všechny monitorované body Objednateli. Rovněž Objednatel zpřístupní relevantní body pro dohled Poskytovatele. | |
| **Provozní doba poskytování komponenty** | |
| Komponenta “Dohled nad provozem” bude poskytována v režimu 7×24 (Po-Ne, 00:00 – 24:00 hod) včetně státních svátků a dnů pracovního volna. | |
| **Reakční doba pro poskytování Služby** | |
| Reakční doba a Doba vyřešení běží v Provozní dobu poskytování komponenty. Doba vyřešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu v prostředí, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak. Reakční doba na Incidenty je stanovena jednotně pro všechny logické části a pro všechny Služby a komponenty. | |

#### Služba „S2 Vzdělávání administrátorů a správců v době provozu“

##### Vymezení Služby

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Označení** | **Název Služby** | | | |
| **S2** | **Vzdělávání administrátorů a správců v době provozu** | | | |
| **Stručný popis Služby** | | | | |
| Služba zajišťuje vzdělávání nových administrátorů a správců, přeškolování existujících na základě Požadavku Objednatele. | | | | |
| **Podmínky poskytování Služby** | | | | |
| Poskytovatel zajistí formou presenčních kurzů zaškolení nových pracovníků a přeškolení stávajících pracovníků v rozsahu odpovídajícímu roli uživatelů:   * + *Správce* (osoba Objednatele zajišťující správu)   + *Administrátor* (osoba Objednatele z odboru IT, seznámená detailně s interním fungováním, jeho logických částí, integrací a všemi procesními záležitostmi, které jsou nutné k zajištění bezproblémového chodu CA SDM)   Vzdělávání bude určeno zejména pro interní pracovníky Objednatele. Objednatel požaduje proškolení pracovníků a to níže uvedenými kurzy:   * CA Service Desk Manager 14.1: Basic Administration * CA Service Desk Manager 14.1: Config. Incident and Problem Mgmt * CA Service Desk Manager 14.1: Config. Change Mgmt * CA Service Desk Manager 14.x: CMDB Population * CA Service Desk Manager 14.x: CMDB Data Management   Poskytovatel ke každému kurzu zajistí tištěné a elektronické materiály v českém jazyce. Konkrétní aktivity realizované v rámci Služby budou Poskytovatelem provedeny po dohodě a v úzké součinnosti s Objednatelem. Objednatel navrhuje a odsouhlasuje termíny školení a jejich věcnou náplň, přičemž nenaplnění ze strany cílové skupiny není zohledňováno. Objednatel předpokládá realizaci ve vlastních prostorech případně v prostorách Poskytovatele. | | | | |
| **Seznam činností** | | | | |
| Příprava školení | | Příprava školení zahrnuje činnosti související s přípravou materiálu (tištěných, elektronických), vytvoření plánu školení, obeslání účastníků, zajištění lektora apod. | | |
| Realizace školení | | Realizace školení zahrnuje činnosti související s pronájmem příslušné výpočetní techniky, účast lektora, zajištění občerstvení, atd. | | |
| **Obsah plnění** | | | | |
| Rozsah plnění ze strany Poskytovatele bude zahrnovat:   1. Náklady na licenční poplatky za použití autorský děl, které jsou použity pro účely školení (nevztahuje se na Maintenance a licence) 2. Personální náklady na pracovníky Poskytovatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti 3. Dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Poskytovatele do místa školení, pokud se toto místo nachází na území ČR. 4. Zajištění občerstvení, náklady na pronájem výpočetní techniky | | | | |
| **Rozsah činností** | | | | |
| Objednatel požaduje následující rozsah činností: | | | | |
| 1. Zpracování školené problematiky v požadovaném formátu a v dohodnutém rozsahu. 2. Příprava a realizace školení. 3. Školení bude vždy pro maximálně 5 osob, předpokládaný počet školených osob je 10. Konkrétní rozsah délka, způsob realizace kurzů a jejich rozsah (MD) bude stanovena na základě dohody Objednatele a Poskytovatele. 4. Služba bude vykazována na základě skutečně realizovaných a akceptovaných kurzů jako součást Měsíčního výkazu. 5. Pro zajištění požadovaných činností požaduje Objednatel kapacitu v rozsahu 5 MD za jeden kalendářní rok. Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období. | | | | |
| **Provozní doba poskytování komponenty** | | | | |
| Služba „Vzdělávání administrátorů a správců v době provozu“ bude poskytována v pracovní dny od 6:00 do 18:00, pokud se obě Strany nedohodnou jinak. | | | | |
| **Reakční doba pro poskytování Služby** | | | | |
| Typ požadavku | | | Reakční doba v hodinách | Doba vyřešení v hodinách |
| Požadavek | | | 2 | Dle dohody. Maximálně však 336 hodin (14 kalendářních dnů). |
| Reakční doba a Doba vyřešení běží v Provozní dobu poskytování komponenty. Doba vyřešení se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení Incidentu v prostředí, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak. | | | | |

# Hodnocení služeb

#### Parametry hodnocení Služeb, procentní nastavení

##### Parametry hodnocení Služeb

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Služba | | Komponenta | | Provozní doba | Vstupní parametry pro vyhodnocení kvality Služeb |
| S1 | Provozní podpora  Provoz a podpora | KS1.1 | Podpora provozu | 7×24 | Incidenty, Požadavky |
| KS1.2 | Uživatelská podpora | 5×12 | Požadavky |
| KS1.3 | Technická a metodická podpora | 5×12 | Požadavky |
| KS1.4 | Bezpečnostní dohled | 7×24 | Incidenty, Požadavky |
| KS1.5 | Technologický update | 5×12 | Požadavky |
| KS1.6 | Záloha a obnova | 5×12 | Požadavky |
| KS1.7 | Dohled nad provozem | 7×24 | Požadavky |
| S2 | Vzdělávání administrátorů a správců v době provozu | | | - | Dle skutečnosti |

Vyhodnocení kvality poskytovaných Služeb bude součástí pravidelných Měsíčních výkazů a jejich nedodržení bude zpracováno.

Slevy za nedodržení jednotlivých parametrů se sčítají.

#### Vyhodnocení parametrů plnění Dostupnosti

##### Výpočet parametru z vykazovaných nedostupností služeb

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Parametr** | **Dostupnost** | | | | |
| Popis | Dostupnost je vyjádřena v % doby, po kterou bude CA SDM Dostupný. Dostupnost se vyhodnocuje pro zaručenou Provozní dobu a mimo Provozní dobu. | | | | |
| Metrika | Dostupnost pro každý prvek se vypočítá dle následujícího vzorce:  A Dostupnost (Availability)  Celková Provozní doba za sledované období (za daný kalendářní měsíc) bez Plánovaných odstávek  DT = Celková doba neplánovaných odstávek (Výpadků) ve sledovaném období (za daný kalendářní měsíc). | | | | |
| Metoda | Měření bude prováděno Monitoringem automatickým vyhodnocováním Incidentů (kategorie A) v Service Desku a porovnáním s informacemi v centrálním dohledovém systému Objednatele. | | | | |
| Časové body | Začátek: Čas evidence nedostupnosti prvku v Service Desku (SD)  Konec: Čas nahlášení dostupnosti Služby do Service Desku (SD). | | | | |
| Časový interval | Dostupnost bude vypočítávána, hlášena a vyhodnocována měsíčně. | | | | |
| Výjimky | Měření bude prováděno pro všechny Služby uvedené v KS 1.1  Měření bude prováděno pouze v Provozní době KS 1.1 | | | | |
| **Dostupnost pro Provozní dobu** | | | | | |
| Služba, sleva z Ceny podpory na poskytované Služby | | >99,8% | >99,0% | >97,0% | <95,0% |
| KS1.1 Podpora provozu | | 0% | 10% | 20% | 30% |
| **Dostupnost mimo Provozní dobu** | | | | | |
| Služba, sleva z Ceny podpory na poskytované Služby | | >98,0% | >94,0% | >90,0% | <86,0% |
| KS1.1 Podpora provozu | | 0% | 10% | 20% | 30% |

Celková sleva za nedostupnost CA SDM je dána součtem slev za nedostupnost v Provozní době a mimo Provozní dobu. Do nedostupnosti se nezapočítávají Plánované odstávky.

#### Vyhodnocení zpracování incidentů

Vyhodnocení Incidentů bude prováděno na základě Kategorie Incidentu a prostředí, ve kterém k Incidentu došlo. Do vyhodnocení vstupují parametry Reakční doba a Doba vyřešení.

##### Kategorizace Incidentů (Vad)

**Kategorie A** – Vážný Incident s nejvyšší prioritou, který má kritický dopad do funkčnosti nebo její logické části a dále Incident, který znemožňuje užívání prvků nebo způsobuje vážné provozní problémy.

**Kategorie B** - Incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné zhoršení výkonnosti a funkčnosti prvku nebo má zásadní omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o Incidenty odstranitelné, které způsobují problémy při užívání a provozování, ale umožňují provoz, dále pak kybernetický bezpečnostní Incident, který neohrožuje dostupnost Služby, spadá vždy do kategorie B.

**Kategorie C** – Incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A nebo kategorie B. Znamená snadno odstranitelné Incidenty s minimálním dopadem na funkcionalitu.

**Priority reakce a vyřešení incidentu:**

Tabulka níže definuje požadované parametry Reakční doby a požadované Doby vyřešení Incidentů pro jednotlivé priority Incidentů (bez ohledu na kategorii).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Priorita | Popis | Reakční doba na Incident | Doba vyřešení Incidentu |
| 1 | Nejvyšší priorita na odstranění chyby | 30 minut | 4 hodiny |
| 2 | Vysoká priorita na odstranění chyby | 1 hodina | 24 hodin |
| 3 | Střední až nízká priorita na odstranění chyby | 2 hodiny | 72 hodin |

##### Matice přiřazení priorit pro řešení Incidentů:

V závislosti na typu a kategorii Incidentu je v následující tabulce provedeno přiřazení konkrétní požadované priority k Incidentům dle kategorií. Z vazby na parametry priorit je odvozen požadavek na Reakční dobu a požadovanou Dobu vyřešení.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prostředí Objednatele | Incident Kategorie A | Incident Kategorie B | Incident Kategorie C |
| Produkční prostředí | 1 | 2 | 3 |
| Testovací prostředí | 2 | 3 | 3 |
| Školící prostředí | 2 | 3 | 3 |

V rámci řešení Incidentu, především vzhledem k požadavku na minimalizaci dopadů Incidentu, může Poskytovatel použít i Náhradní řešení. Na základě poskytnutí takového Náhradního řešení může dojít ke změně klasifikace kategorie Incidentu a tedy i ke snížení jeho priority. Změnu priority schvaluje Objednatel.

##### Vyhodnocení slevy z Ceny pro Incidenty

Následující tabulka udává výši slevy z Ceny podpory za úhrn překročení Reakční doby jednotlivých kategorií Incidentů. Pro výpočet překročení Reakční doby se nezapočítává tolerance 15 minut u kategorie Incidentů A a B a tolerance 30 minut u kategorie Incidentu C, vypočet je prováděn měsíčně.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategorie Incidentu | Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hodinu | Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hodinu nad **4** násobek požadované Reakční doby dle Priority. |
| Kategorie A | 1500,- Kč | 2000,- Kč |
| Kategorie B | 1000,- Kč | 1500,- Kč |
| Kategorie C | 250,- Kč | 500,- Kč |

Následující tabulka udává výši slevy z Ceny podpory za úhrn překročení Doby vyřešení jednotlivých kategorií Incidentů. Pro výpočet překročení Doby vyřešení se nezapočítává tolerance 15 minut u kategorie A a B a tolerance 30 minut u kategorie C, vypočet je prováděn měsíčně.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategorie Incidentu | Sleva za překročení požadované Doby vyřešení za každou započatou hodinu | Sleva za překročení Doby vyřešení za každou započatou hodinu nad **4** násobek požadované Doby vyřešení dle priority. |
| Kategorie A | 2000,- Kč | 3000,- Kč |
| Kategorie B | 1000,- Kč | 1500,- Kč |
| Kategorie C | 500,- Kč | 700,- Kč |

#### Vyhodnocení zpracování Požadavků (requesty)

Následující tabulka udává výši slevy z Ceny podpory za úhrn překročení Reakční doby jednotlivých požadavků. Vypočet je prováděn měsíčně.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Požadavek | Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hodinu | Sleva za překročení Reakční doby za každou započatou hodinu nad **4** násobek požadované Reakční doby dle Priority. |
| Požadavek | 100,- Kč | 200,- Kč |

Následující tabulka udává výši slevy z Ceny podpory za úhrn překročení vyřešení jednotlivých požadavků. Vypočet je prováděn měsíčně.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Požadavek | Sleva za překročení požadované Doby vyřešení za každou započatou hodinu | Sleva za překročení Doby vyřešení za každou započatou hodinu nad **4** násobek požadované Doby vyřešení dle Priority. |
| Požadavek | 500,- Kč | 1000,- Kč |

#### Celková kvalita Služby

Stanovení slev za poskytování Služeb odpovídá kvalitě Služeb, tj. odpovídá nedodržení požadovaných parametrů. Jedná se o parametry: Dostupnost, dodržování termínů Reakčních dob a Dob vyřešení. Jednotlivé dílčí slevy se sčítají.

##### Měsíční výkaz kvality plnění dostupnosti

Součástí měsíčního vyhodnocení bude seznam všech dílčích nedostupnosti v Provozní době a mimo Provozní dobu a celkový procentuální úhrn za obě tato období.

Celková sleva za nedostupnost

Sleva za nedostupnost v Provozní době (ZPD)

Sleva za nedostupnost mimo Provozní dobu

##### Měsíční výkaz kvality plnění Reakční doby a Doby vyřešení

Vyhodnocovány jsou jednotlivé Požadavky a Incidenty. Celková sleva za nedodržení smluvených termínů je dána součtem slev za překročení jednotlivých případů.

Sleva za nesplnění termínů Požadavku

Celková sleva za nedodržení parametrů u Požadavků

Sleva za nedodržení Reakční doby u Požadavků

Sleva za nevyřešení Požadavků v dohodnutém termínu. Nedodržení Doby vyřešení.

Sleva za nesplnění termínů Incidentu

Celková sleva za nedodržení parametrů u Incidentů.

Sleva za nedodržení Reakční doby u Incidentů.

Sleva za nevyřešení Incidentů v dohodnutém termínu. Nedodržení Doby vyřešení.

Sleva za nesplnění termínů všech případů

Celková sleva za nedodržení termínů.

Výpočet celkové slevy z poskytovaných Služeb

S Celková sleva za vyhodnocovací období.

Celková sleva za nedostupnost

Celková sleva za nedodržení termínů.

# Rozvoj systému ca service desk manager

Objednatel v rámci Rozvoje CA SDM předpokládá, Rozvoj zejména v níže uvedených oblastech:

* 1. **Samoobslužný portál**

Implementace moderního a intuitivní rozhraní pro podporované uživatele.

Řešení bude založeno na využití modulu CA Unified Self Service poskytujícím:

* + 1. Přístup z mobilní aplikace nebo přes prohlížeč
    2. Hlášení Incidentu
    3. Zadání požadavku na Služby
    4. Dotazy
    5. Sledování postupu řešení
    6. Vyhledávání znalostí z mnoha zdrojů
    7. Zájmové skupiny a diskusní fóra
    8. Live chat
    9. Neformální řešení otázek a problémů v rámci týmů
  1. **Správa servisních požadavků**

Implementace elektronického katalogu služeb a zavedení řízení servisních požadavků.

Řešení bude založeno na využití modulů CA Service Catalog a CA Process Automation poskytujících:

* + 1. Katalog služeb a produktů
    2. Přístup pro uživatele ve stylu webového obchodu
    3. Sběr informací od uživatele potřebných pro poskytnutí služby
    4. Komplexní schvalování servisních požadavků
    5. Komplexní implementační workflow
    6. Sledování nákladů/ cen za služby
  1. **Reporting a analýza dat**

Implementace nástroje pro reporting, analýzu dat a podporu rozhodování.

Řešení bude založeno na využití modulu CA Business Intelligence poskytujícím:

* + 1. Stovky předpřipravených reportů
    2. Ad-hoc reporting
    3. Definice a vyhodnocování KPI
    4. Analýzy trendů
    5. Drill down přístup k datům
  1. **Monitoring úrovně služeb**

Rozšíření detailu a záběru sledování a vyhodnocování úrovně služeb nastavených směrem k uživatelům služeb (u SLA) i směrem k poskytovatelům a externím dodavatelům služeb (u OLA, UC).

Řešení bude využívat zabudovaný mechanismus pro sledování úrovně služeb na úrovni jednotlivých tiketů v rámci CA Service Desku a agregaci dat pro Služby, zákazníky, dodavatele a pracovní skupiny v rámci CA Business Intelligence poskytující:

* + 1. Nastavení flexibilních modelů úrovně služeb (doba řešení, doba odezvy) a KPI
    2. Přiřazování více modelů úrovně služeb ke všem typů tiketů (u SLA, OLA, UC – Underpinning Contract)
    3. Proaktivní monitorování plnění úrovně služeb pro tikety včetně varování a eskalací v případě hrozícího porušení
    4. Vyhodnocování dostupnosti služeb
    5. Reporting plnění u SLA
  1. **Správa incidentů**

Implementace procesu správy incidentů včetně integrace na dohledové systémy sítí, infrastruktury datových center a aplikací.

Řešení bude využívat modul Incident Management v rámci CA Service Desku poskytující:

* + 1. Kategorizace a přidělení k řešení
    2. Sledování kvality služeb a SLA
    3. Automatizace ITIL procesu
    4. Eskalace
    5. Řešení
    6. Hodnocení uživatelem
    7. Reklamace
    8. Integrace na nástroje pro Event Management (dohledové systémy).
  1. **Správa znalostí**

Implementace správy znalostí založené na řízení životního cyklu vybraných znalostních dokumentů a federovaném vyhledávání znalostí z mnoha zdrojů (Service Desk, katalog služeb, znalostní dokumenty, externí zdroje dat – např. intranet, document management systémy, ad.).

Řešení bude založeno na využití modulů CA Knowledge Tools a CA Federated Search poskytujících:

* + 1. Řízení životního cyklu dokumentů
    2. Full-textové vyhledávání
    3. Sledování úspěšnosti a zpětná vazba
    4. Publikace a revize
    5. Známé chyby
  1. **Řízení změn**

Implementace procesu řízení změn včetně posuzovaní změn, schvalování, plánování, realizace, testování, nasazení, po-implementační podpory a revize úspěšnosti.

Řešení bude využívat modul Change Management v rámci CA SDM poskytující:

* + 1. Podpora různých typů změn – standardní změny, naléhavé změny, apod.
    2. Víceúrovňové schvalování
    3. Flexibilní workflow
    4. Analýza rizik
    5. Plánování změn
    6. Analýza konfliktů
    7. Analýza dopadu
    8. Specifikace změn konfiguračních položek.
  1. **Správa konfigurací**

Implementace konfigurační databáze (CMDB), nástrojů pro automatické vyhledávání prvků infrastruktury, plnění a aktualizaci konfigurační databáze a procesu řízení konfigurací.

Řešení bude založeno na využití modulů CA CMDB, CA Configuration Automation a integraci CA Client Automation, které poskytují:

* + 1. Řízení životního cyklu assetů a konfiguračních položek a jejich vazeb
    2. Vizualizace konfiguračních položek a jejich vazeb
    3. Integrace mnoha zdrojů dat
    4. Discovery (automatické prohledávání) systémů, aplikací a vazeb
    5. CA Configuration Audit and Change Facility – přímé řízení z Change Managementu
  1. **Správa releasů a nasazení**

Implementace procesu správy releasů a nasazení včetně seskupování změn do jednotlivých releasů, plánování, přípravy, realizace, testovacích scénářů a evidence výsledků testování, přípravy nasazení, přenosu do Produkčního prostředí, verifikace, poimplementační podpory a revize úspěšnosti.

Řešení bude využívat modul Change Management v rámci CA SDM.

* 1. **Správa problémů**

Implementace procesu správy problémů včetně databáze známých chyb a vazby na znalostní databázi.

Řešení bude využívat moduly Problem Management v rámci CA SDM, CA Knowledge Tools a CA Business Intelligence poskytující:

* + 1. Evidenci a kategorizaci problémů
    2. Databázi známých chyb a jejich vyhledávání
    3. Evidenci a vyhledávání dočasných a náhradních řešení
    4. Možnost analýzy opakovaných incidentů
    5. Identifikaci podobných incidentů

# Maintenance a licence

* 1. V rámci maintenance CA SDM se Poskytovatel zavazuje zajistit následující činnosti:
     1. 24×7 přístup na portál CA Support Online (support.ca.com) – pro samoobsluhu a registraci softwarových issue
     2. 24×7 přístup na telefonní linku CA Support pro řešení Softwarových Incidentů priority 1
     3. řešení Softwarových chyb
     4. nárok na nové verze produktů
     5. nárok na Softwarové opravy
     6. přístup ke znalostním dokumentům a produktové dokumentaci
     7. přístup k diskusním fórům uživatelů, ad.
     8. Charakteristiky (kategorizace na základě standardních podmínek CA Support)
     9. Issue Severity 1 – doba odezvy do 1 hodiny
     10. Issue Severity 2 – doba odezvy do 2 hodin během pracovní doby 8×5
     11. Issue Severity 3 – doba odezvy do 4 hodin během pracovní doby 8×5
     12. Issue Severity 4 – doba odezvy do 1 pracovního dne během pracovní doby 8×5
  2. Licencí k CA SDM se pro potřeby Smlouvy rozumí kterákoliv z následujících licencí:
     1. CA Service Management SDM Package (CA SDM) - concurent user;
     2. CA Process Automation (CA SDM PA);
     3. CA Configuration Automation for Physical Enviroment (CA SDM CAP);
     4. CA Configuration Automation for Virtual Enviroment (CA SDM VAP).

# Požadavky na Služby exitu

* 1. Objednatel požaduje zejména následující činnosti v rámci Exitu:
     1. zpracování Exitového plánu,
     2. příprava a předání CA SDM novému poskytovateli nebo Objednateli,
     3. poskytnutí požadovaných součinností v souvislosti s předáním podpory a provozu CA SDM novému poskytovateli nebo Objednateli,
     4. řádné předání dat zpracovávaných v CA SDM, vč. dat doplňkových či souvisejících,
     5. poskytnutí informací nezbytných k převzetí CA SDM novým poskytovatelem nebo Objednatelem,
     6. poskytnutí a předání veškeré relevantní dokumentace k Podpoře CA SDM, k Rozvoji a ke všem datovým strukturám (modely, nastavení a další) v aktuálním stavu, které byly převzaty, vytvořeny nebo rozpracovány v rámci plnění,
     7. vytvoření / aktualizace seznamu předaných (vytvořených) zdrojových kódů s odborným popisem a komentářem včetně případného předání rozpracovaného plnění.
  2. Exit plán

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel vypracoval Exit plán, který bude obsahovat následující kapitoly a informace:

* + 1. Úvod
    2. Základní funkce a procesy Produkčního prostředí;

Provoz, Hardware a Software konfigurace CA SDM

* + - 1. Hardware a Software
      2. Seznam serverů
      3. Rozložení zátěže – Load balancing
      4. Síťové prostupy
      5. Licenční zajištění
    1. Číselníky a Konfigurace dat CA SDM – popis souborů exportu
       1. Snímek Active Directory
       2. Oprávnění v CA SDM - modulární oprávnění, řešitelské a uživatelské skupiny, dodavatelé
       3. Kategorie Požadavku a Incidentů
       4. Číselníky a další parametry
    2. Popis zdrojových evidencí CA SDM
       1. Active Directory
       2. EPD
    3. Přehled a popis struktury všech rozhraní dodavatelů připojených dodavatelů MPSV
       1. Vstupní rozhraní CA SDM – dodavatelský helpdesk volá metody WS CA SDM
       2. Výstupní rozhraní CA SDM – CA SDM volá metody WS dodavatele
       3. Mapování kategorií
       4. Technické aspekty propojení - prostupy, TP, PP, harmonogram
    4. Migrace na nový software

Statistiky a kontrolní počty dat Service Desk MPSV

* + 1. Aktuální Tikety
       1. Datový model Tiketů
    2. Záloha a způsob obnovy dat
    3. Harmonogram schůzek Projektového týmu v rámci Převzetí
    4. Přílohy
    5. Seznam termínů, zkratek

# doplňková součinnost Objednatele

Součinnost je seznamem závazků Objednatele za účelem poskytnutí nezbytné podpory v oblastech, které principiálně nemůže sám zajistit Poskytovatel. Objednatel poskytne Poskytovateli součinnost v rozsahu stanoveném v Článku 10.5 Smlouvy a tomto bodu této **Přílohy č. 2** [*Specifikace Služeb*]

* 1. **Součinnost Objednatele pro Převzetí**

Součinnost pro Převzetí nezbytnou pro provedení detailní analýzy a detailního návrhu Plánu převzetí.

Objednatel poskytne pro zpracování technického projektu a bezpečnostního projektu součinnost maximálně 4 odborníků v rozsahu nepřevyšujícím 20% jejich pracovní kapacity. Vzhledem k časovým možnostem odborných pracovníků musí Poskytovatel vycházet z předpokladu, že osobní schůzky mohou být v souladu s časovými možnostmi pracovníků Objednatele realizovány též na libovolných pobočkách či kontaktních pracovištích kdekoliv v rámci míst plnění Smlouvy.

Pro potřeby modelování CA SDM poskytne Objednatel centrální model (pro software SparxSystem Enterprise Architect v minimální edici Corporate Edition) přístupný zabezpečeným způsobem přes síť internet. Přístup k modelu bude poskytován individuálním pracovníkům Poskytovatele na základě písemné podepsané žádosti.

Objednatel tedy požaduje zpracovat a udržovat pro své dokumentační potřeby modely v nástroji SparxSystems Enterprise Architect. Zdali Poskytovatel použije pro své potřeby nějaké další nástroje je na jeho rozhodnutí. Pokud však v těchto nástrojích bude zpracovávat výstupy určené pro předání Objednateli, musí Poskytovatel zajistit jejich konverzi.

* 1. **Součinnost Objednatele pro Testování**

Součinnost pro Testování zahrnuje součinnost nezbytnou pro provedení Akceptačních, zátěžových a bezpečnostních testů.

Objednatel poskytne pro provedení Akceptačních testů Poskytovatelem, dle testovacích scénářů připravených Poskytovatelem a schválených Objednatelem.

Objednatel zajistí s pomocí vlastních zdrojů či třetí strany návrh a provedení zátěžových (výkonnostních) testů a provedení bezpečnostních testů Infrastruktury (nevztahuje se na akceptační testy).

* 1. **Součinnost Objednatele pro nasazení**

Součinnost pro nasazení zahrnuje součinnost nezbytnou pro nasazení CA SDM či jeho logické části do provozu a při testování.

Objednatel poskytne pro potřeby provozu CA SDM síťovou a komunikační infrastrukturu LAN a WAN. Zajistí tak on-line připojení pracovišť k datovým centrům (centrálním výpočetním střediskům). Objednatel zajistí součinnost správy sítí pro potřebné změny konfigurací navržené Poskytovatelem a schválené Objednatelem.

* 1. **Součinnost Objednatele pro školení**

Součinnost pro školení zahrnuje součinnost nezbytnou pro zajištění Služby S2.

Objednatel zajistí prostory pro provádění školení. Prostory mohou být dislokovány v Praze.

Školící učebny budou svojí velikostí umožňovat školení nejvýše 10 pracovníků. Každá učebna bude vybavena prezentační technikou. Předpokládaný minimální počet účastníků jednoho běhu školení je 5 osob.

* 1. **Součinnost pro vedení projektu ve smyslu Článku 16 Smlouvy**

Součinnost pro vedení projektu zahrnuje součinnost nezbytnou pro plnění Smlouvy v rovině organizační a řízení Projektového týmu. Objednatel zajistí připojení k síti Internet v místě přidělených prostor pro jednání.

# změnové řízení

* 1. Kterákoliv ze Stran je oprávněna písemně navrhnout změny výstupů poskytování Služeb anebo změny výstupů provádění Rozvoje, přičemž u Rozvoje před jeho dokončením, včetně změny výstupů, které byly již předmětem skončeného Akceptačního řízení. Objednatel není povinen navrhovanou změnu akceptovat. Poskytovatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby změnu požadovanou Objednatelem včas provedl. Navrhuje-li provedení změny Objednatel a jsou-li náklady na změnu anebo má-li změna hodnotu více jak   
     10 MD nad rámec původní ceny za poskytované konkrétní plnění podléhající Akceptačnímu řízení, hradí vícenáklady na takovou změnu Objednatel, pokud podmínky změny Akceptoval; v opačném případě jdou náklady k tíži Poskytovatele. Na podávání návrhů na změnu a jejich Akceptaci se přiměřeně užijí ustanovení Článku 7. Smlouvy.
  2. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv Stranou navrhovaných změn na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv Strany druhé Straně, přičemž doručení hodnocení se považuje pro potřeby procesu akceptace návrhu změny za Nabídku ve smyslu Článku 7 Smlouvy.
  3. Jakékoliv změny musí být sjednány v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ, a to zejména v souladu s ustanovením § 82 odst. 7 ZVZ a rovněž ve stejné formě, v jaké Strany schvalují Objednávky.
  4. Kterákoli ze Stran je rovněž oprávněna navrhnout změnu Služeb Podpory CA SDM, a to za přiměřeného užití bodů 8.1 až 8.3 této **Přílohy č. 2** [*Specifikace Služeb*].