SLA

Katalogové listy a definice SLA Informačního systému INFRA‑FIM

Příloha č. 5

Table of Contents

[1. Katalogové listy a definice SLA 3](#_Toc158974900)

[1.1. Podpora koncových uživatelů 3](#_Toc158974901)

[1.2. Podpora administrátora 4](#_Toc158974902)

[1.3. Podpora správce infrastruktury 5](#_Toc158974903)

[1.4. Zpracování a aktualizace dokumentace 6](#_Toc158974904)

[1.5. Základní školení uživatelů 7](#_Toc158974905)

[1.6. Školení administrátorů 8](#_Toc158974906)

[1.7. Zpracování a úpravy dat 9](#_Toc158974907)

[1.8. Řešení havárií aplikace 10](#_Toc158974908)

[1.9. Řešení bezpečnostních incidentů 11](#_Toc158974909)

[1.10. Vedení záznamů o vadách, haváriích a bezpečnostních incidentech a zjištěných zranitelnostech ze strany Objednatele tak ze strany Dodavatele. 12](#_Toc158974956)

[1.11. Realizace změn IS INFRA‑FIM 13](#_Toc158975026)

[1.12. Distribuce nových verzí aplikace 14](#_Toc158975027)

### Katalogové listy a definice SLA

#### Podpora koncových uživatelů

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Katalogový list Služby | | | |
| Identifikace (ID) | INFRA‑FIM\_01 | | |
| Název Služby | Uživatelská podpora INFRA‑FIM | | |
|  |  | | |
| Identifikace činnosti | INFRA‑FIM\_01\_01 | | |
| Název činnosti | Podpora koncových uživatelů | | |
| Definice činnosti | | | |
| Popis činnosti | Požadavek na uživatelskou podporu musí být zaznamenán v ServiceDesku Dodavatele.  Podpora uživatelů IS INFRA‑FIM je rozdělena na: | | |
| * Technická podpora - konzultace při závadách a modifikacích na HW a SW klientských stanic, které mají vliv na správnou funkci IS INFRA‑FIM | | |
| * Metodická podpora - dotazy a náměty týkající se práce s IS INFRA‑FIM, konzultace postupů při používání IS INFRA‑FIM | | |
| Parametry činnosti | | | |
| Rozsah poskytování Služby | 8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin  (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna) | | |
| Lhůty | Maximální doba reakce Dodavatele se počítá od okamžiku předání nahlášení požadavku v aplikaci ServiceDesk Dodavateli. Maximální doba na vyřešení požadavku se počítá od okamžiku reakce Dodavatele. | | |
| Kategorie požadavku | Doba reakce Dodavatele | Doba na vyřešení požadavku |
| technická podpora | 4 hodin | 16 hodin |
| metodická podpora | 8 hodin | 48 hodin |
| Měřící bod | ServiceDesk Dodavatele | | |
| Objem poskytované Služby | Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA‑FIM v ServiceDesku Dodavatele | | |
| Doplňující informace | | | |
| Platební podmínky | Paušální čtvrtletní platba | | |
| Způsob dokladování | Registrované záznamy ze ServiceDesku Dodavatele a oboustranně podepsaný Akceptační protokol. | | |

#### Podpora administrátora

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Katalogový list Služby | | | |
| Identifikace (ID) | INFRA‑FIM\_01 | | |
| Název Služby | Uživatelská podpora IS INFRA‑FIM | | |
|  |  | | |
| Identifikace činnosti | INFRA‑FIM\_01\_02 | | |
| Název činnosti | Podpora administrátora IS INFRA‑FIM | | |
| Definice činnosti | | | |
| Popis činnosti | Požadavek na podporu administrátora IS INFRA‑FIM musí být zaznamenán v ServiceDesku Dodavatele.  Podpora administrátorů IS INFRA‑FIM je rozdělena na:   * Technická podpora - konzultace postupů při nastavení IS INFRA‑FIM z pohledu administrátora aplikace, konzultace postupů při zpracování a výměně dat s externími IS, konzultace při řešení chyb a havárií IS INFRA‑FIM, konzultace postupů při závadách a modifikacích na HW a SW klientských stanic | | |
| Metodická podpora dotazy a náměty týkající se metodického nastavení infrastrukturní části IS INFRA‑FIM, konzultace a nastavení postupů při propojení s externími IS | | |
| Parametry činnosti | | | |
| Rozsah poskytování Služby | 8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin  (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna) | | |
| Lhůty | Maximální doba reakce Dodavatele se počítá od okamžiku předání požadavku v aplikaci ServiceDesk Dodavatele. Maximální doba na vyřešení požadavku se počítá od okamžiku reakce Dodavatele. | | |
| Kategorie požadavku | Doba reakce Dodavatele | Doba vyřešení požadavku |
| technická podpora | 4 hodin | 16 hodin |
| metodická podpora | 8 hodin | 16 hodin |
| Měřící bod | ServiceDesk Dodavatele | | |
| Objem poskytované Služby | Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA‑FIM v ServiceDesku Dodavatele | | |
| Doplňující informace | | | |
| Platební podmínky | Paušální čtvrtletní platba | | |
| Způsob dokladování | Registrované záznamy ze ServiceDesku Objednatele a oboustranně podepsaný Akceptační protokol. | | |

#### Podpora správce infrastruktury

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Katalogový list Služby | | | |
| Identifikace (ID) | INFRA‑FIM\_01 | | |
| Název Služby | Uživatelská podpora IS INFRA‑FIM | | |
|  |  | | |
| Identifikace činnosti | INFRA‑FIM\_01\_03 | | |
| Název činnosti | Podpora správce infrastruktury | | |
| Definice činnosti | | | |
| Popis činnosti | Požadavek na podporu administrátora IS INFRA‑FIM musí být zaznamenán v ServiceDesku Dodavatele.  Podpora správce infrastruktury IS INFRA‑FIM je rozdělena na:   * Technická podpora - konzultace postupů při nastavení infrastruktury IS INFRA‑FIM z pohledu správce infrastruktury, konzultace při řešení chyb a havárií SW a HW, konzultace postupů při závadách a modifikacích na nastavení komunikačního rozhraní v souvislosti na infrastruktuře, | | |
|  | | |
| Parametry činnosti | | | |
| Rozsah poskytování Služby | 10 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 18:00 hodin  (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna) | | |
| Lhůty | Maximální doba reakce Dodavatele se počítá od okamžiku předání požadavku v aplikaci ServiceDesk Dodavateli. Maximální doba na vyřešení požadavku se počítá od okamžiku reakce Dodavatele. | | |
| Kategorie požadavku | Doba reakce Dodavatele | Doba vyřešení požadavku |
| technická podpora | 8 hodin | 17 hodin |
| metodická podpora | 4 hodin | 17 hodin |
| Měřící bod | ServiceDesk Objednatele | | |
| Objem poskytované Služby | Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA‑FIM v ServiceDesku Objednatele | | |
| Doplňující informace | | | |
| Platební podmínky | Paušální čtvrtletní platba | | |
| Způsob dokladování | Registrované záznamy ze ServiceDesku Objednatele a oboustranně podepsaný Akceptační protokol. | | |

#### Zpracování a aktualizace dokumentace

|  |  |
| --- | --- |
| Katalogový list Služby | |
| Identifikace (ID) | INFRA‑FIM\_01 |
| Název Služby | Uživatelská podpora IS INFRA‑FIM |
|  |  |
| Identifikace činnosti | INFRA‑FIM\_01\_04 |
| Název činnosti | Zpracování a aktualizace dokumentace |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | Zpracování a aktualizace Provozní dokumentace:   * Požadavek se týká aktualizace veškeré Provozní dokumentace IS INFRA‑FIM, tedy veškeré dokumentace vzniklé během implementace nebo podpory produktivního provozu a slouží k popisu stavu nebo fungování systému nebo k podpoře uživatelů při výkonu jejich povinností v systému. |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování Služby | Průběžně ve vazbě na uvolňované verze |
| Lhůty | Veškerá Provozní dokumentace musí být Objednavatelem schválena a musí být aktualizována před instalací aktualizované verze IS INFRA‑FIM, infrastruktury nebo komunikačního rozhraní. |
| Měřící bod | Společné souborové úložiště Objednatele, ServiceDesk Dodavatele |
| Objem poskytované Služby | Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA‑FIM v ServiceDesku Dodavatele |
| Doplňující informace | |
| Platební podmínky | Paušální čtvrtletní platba |
| Způsob dokladování | Požadavek na změnu včetně detailní specifikace, pracnosti v člověkohodinách a harmonogramu, registrovaný v aplikaci ServiceDesk a schválený dle ustanovení Smlouvy.  Odsouhlasený Akceptační protokol, postup dle ustanovení Smlouvy. |

#### Základní školení uživatelů

|  |  |
| --- | --- |
| Katalogový list Služby | |
| Identifikace (ID) | INFRA‑FIM\_02 |
| Název Služby | Školení |
| Identifikace činnosti | INFRA‑FIM\_02\_01 |
| Název činnosti | Základní školení uživatelů |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | Služba zahrnuje provádění školení v dohodnutém objemu dle požadavků Objednatele. Školení je prováděno v prostorách Objednatele. (jeden den výuky je 6 hodin po 60 minutách) |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování Služby | Služba v rozsahu max. 30 uživatelů a min. 5 dní. |
| Měřící bod | Prostory Objednatele, ServiceDesk Dodavatele |
| Objem poskytované Služby | Určuje Objednatel |
| Doplňující informace | |
| Platební podmínky | Dle smlouvy 3.1. - Předem schválená časová dotace |
| Způsob dokladování | Požadavek na změnu včetně detailní specifikace, pracnosti v člověkohodinách a harmonogramu, registrovaný v aplikaci ServiceDesk a schválený dle ustanovení Smlouvy.  Odsouhlasený Akceptační protokol, postup dle ustanovení Smlouvy. |

#### Školení administrátorů

|  |  |
| --- | --- |
| Katalogový list Služby | |
| Identifikace (ID) | INFRA‑FIM\_02 |
| Název Služby | Školení |
| Identifikace činnosti | INFRA‑FIM\_02\_03 |
| Název činnosti | Školení administrátorů |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | Služba zahrnuje provádění školení v dohodnutém objemu dle požadavků Objednatele. Školení je prováděno v prostorách Objednatele.(jeden den výuky je 6 hodin po 60 minutách) |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování Služby | Služba v rozsahu max. 3 uživatelů a min. 5 dní. |
| Měřící bod | Prostory Objednatele, ServiceDesk Dodavatele |
| Objem poskytované Služby | Určuje Objednatel |
| Doplňující informace | |
| Platební podmínky | Dle smlouvy 3.1. - Předem schválená časová dotace |
| Způsob dokladování | Požadavek na změnu včetně detailní specifikace, pracnosti v člověkohodinách a harmonogramu, registrovaný v aplikaci ServiceDesk a schválený dle ustanovení Smlouvy.  Odsouhlasený Akceptační protokol, postup dle ustanovení Smlouvy. |

#### Zpracování a úpravy dat

|  |  |
| --- | --- |
| Katalogový list Služby | |
| Identifikace (ID) | INFRA‑FIM\_03 |
| Název Služby | Podpora při provozování a údržbě IS INFRA‑FIM |
|  |  |
| Identifikace činnosti | INFRA‑FIM\_03\_01 |
| Název činnosti | Zpracování a úpravy dat |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | Pracovník Dodavatele provádí pro Objednatele na základě požadavků registrovaných v aplikaci ServiceDesk jednorázové nastavení rutinních zpracování a úpravy dat včetně výstupů dat.  Pracovník Dodavatele provádí dle požadavků Objednatele opravy dat, které nemají charakter chyb (např. oprava chybných dat vložených do systému uživateli) a v termínech stanovených Objednavatelem. |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování Služby | 8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin  (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna) |
| Měřící bod | ServiceDesk Dodavatele |
| Objem poskytované Služby | Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA‑FIM v ServiceDesku Dodavatele |
| Doplňující informace | |
| Platební podmínky | Paušální čtvrtletní platba |
| Způsob dokladování | Registrované záznamy ze ServiceDesku Dodavatele a oboustranně podepsaný Akceptační protokol. |

#### Řešení havárií aplikace

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Katalogový list Služby | | | |
| Identifikace (ID) | INFRA‑FIM\_03 | | |
| Název Služby | Podpora při provozování a údržbě IS INFRA‑FIM | | |
|  |  | | |
| Identifikace činnosti | INFRA‑FIM\_03\_02 | | |
| Název činnosti | Řešení havárií aplikace spadajících do záruky Díla | | |
| Definice činnosti | | | |
| Popis činnosti | Realizace veškerých činností vedoucí k odstranění havárií (incidentů a vad díla) aplikační části IS INFRA‑FIM.  Maximální doba reakce Dodavatele se počítá od okamžiku předání nahlášení závady v aplikaci ServiceDesk Dodavateli. Maximální doba na odstranění závady akceptaci se počítá od okamžiku reakce Dodavatele. Za odstranění závady se považuje stav obnovení původní funkčnosti IS INFRA‑FIM nebo uvedení do stavu splňujícího definici závady kategorie C. U závady typu C se za odstranění závady považuje úplné vyřešení požadavku Objednatele.  A – plná nefunkčnost IS  B – částečná nefunkčnost omezující plné využívání IS  C – dílčí nefunkčnost nebránící využívání IS  D – data GPS, výkonové podklady – dostupnost dat | | |
| Lhůty | Kategorie | Doba reakce Dodavatele | Doba odstranění závady a akceptace |
| A | 4 hodiny | 16 hodin |
| B | 8 hodin | 3 pracovní dny |
| C | 16 hodin | 10 pracovních dní |
|  | D | 4 hodin | 8 hodin |
| Parametry činnosti | | | |
| Rozsah poskytování Služby | 8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin, (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna)  v zimním období včetně svátků a pracovního volna (listopad až březen) 8:00 až 20:00 hodin | | |
| Měřící bod | ServiceDesk Dodavatele | | |
| Objem poskytované Služby | Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA‑FIM v ServiceDesku Objednatele | | |
| Doplňující informace | | | |
| Platební podmínky | Paušální čtvrtletní platba | | |
| Způsob dokladování | Registrované záznamy ze ServiceDesku Dodavatelee, Souhrnný čtvrtletní výkaz kvality a oboustranně podepsaný Akceptační protokol. | | |

#### Řešení bezpečnostních incidentů

|  |  |
| --- | --- |
| Katalogový list Služby | |
| Identifikace (ID) | INFRA‑FIM\_03 |
| Název Služby | Podpora při provozování a údržbě IS INFRA‑FIM |
|  |  |
| Identifikace činnosti | INFRA‑FIM\_03\_04 |
| Název činnosti | Řešení bezpečnostních incidentů |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | Poskytnutí podpory uživatelům, administrátorům a správcům infrastruktury při vyšetření, vyhodnocení a realizaci opatření majících příčinu v událostech v IS INFRA‑FIM, které způsobily narušení důvěrnosti, integrity, dostupnosti nebo neposkytnutí/poskytnutí informace v důsledku selhání bezpečnostních opatření nebo porušení bezpečnostní politiky IS INFRA‑FIM, a to v jednotlivých termínech stanovených Objednavatelem a v souladu s příslušnými bezpečnostními směrnicemi IS INFRA‑FIM pro jednotlivá prostředí. |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování Služby | 8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin  (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna) |
| Měřící bod | ServiceDesk Dodavatele |
| Objem poskytované Služby | Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA‑FIM v ServiceDesku Dodavatele |
| Doplňující informace | |
| Platební podmínky | Paušální čtvrtletní platba |
| Způsob dokladování | Registrované záznamy ze ServiceDesku Dodavatele a oboustranně podepsaný Akceptační protokol. |

#### Vedení záznamů o vadách, haváriích a bezpečnostních incidentech a zjištěných zranitelnostech ze strany Objednatele tak ze strany Dodavatele.

|  |  |
| --- | --- |
| Katalogový list Služby | |
| Identifikace (ID) | INFRA‑FIM\_03 |
| Název Služby | Podpora při provozování a údržbě IS INFRA‑FIM |
|  |  |
| Identifikace činnosti | INFRA‑FIM\_03\_06 |
| Název činnosti | Vedení záznamů o vadách, haváriích a bezpečnostních incidentech |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | Dodavatel vede veškeré záznamy o činnostech podpory ve formě jednotlivých SD hlášení v aplikace ServiceDesk Objednatele. Dodavatel touto formou poskytuje Objednateli detailní informace o provozu, všech konkrétních činnostech Dodavatele majících vliv na funkčnost, dostupnost nebo spolehlivost IS INFRA‑FIM, řešených vadách, haváriích aplikace a bezpečnostních incidentech.  Dodavatel touto formou zaznamenává i telefonické požadavky Uživatelské podpory, případně reportuje jejich řešení. |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování Služby | 10 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 18:00 hodin  (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna) |
| Měřící bod | ServiceDesk Objednatele |
| Objem poskytované Služby | Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA‑FIM v ServiceDesku Objednatele |
| Doplňující informace | |
| Platební podmínky | Paušální čtvrtletní platba |
| Způsob dokladování | Registrované záznamy ze ServiceDesku Objednatele. |

#### Realizace změn IS INFRA‑FIM

|  |  |
| --- | --- |
| Katalogový list Služby | |
| Identifikace služby (IDSL) | INFRA‑FIM\_03 |
| Název Služby | Podpora při provozování a údržbě IS INFRA‑FIM |
|  |  |
| Identifikace činnosti | INFRA‑FIM\_03\_08 |
| Název činnosti | Realizace změn IS INFRA‑FIM |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | Realizace změn v IS INFRA‑FIM je prováděna na základě oboustranně schválených požadavků Objednatele, vyplývajících z provozních zkušeností a zajištění souladu s aktuálním stavem právního řádu a metodik České republiky a Evropské unie.  Požadavky na změny předávají Dodavateli definovaní zástupci Objednatele, a to formou Požadavku na změnu, registrovaného v aplikaci ServiceDesk Dodavatele. Dodavatel za součinnosti Objednavatele stanoví podmínky realizace Požadavku na změnu (časovou náročnost jednotlivých požadavků, pracnost, harmonogram, časové a aplikační závislosti řešení atd.) a po vzájemné shodě a odsouhlasení Dodavatel realizuje jednotlivé požadavky. |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování Služby | 8 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 16:00 hodin (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna) |
| Měřící bod | ServiceDesk Dodavatele |
| Objem poskytované Služby | Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA‑FIM v ServiceDesku Dodavatele |
| Doplňující informace | |
| Platební podmínky | Dle smlouvy 6.1.2 - Předem schválená časová dotace a hodinová sazba (člověkohodina) za jednotlivé položky služby dle ustanovení Smlouvy. |
| Způsob dokladování | Požadavek na změnu včetně detailní specifikace, pracnosti v člověkohodinách a harmonogramu, registrovaný v aplikaci ServiceDesk a schválený dle ustanovení Smlouvy.  Odsouhlasený Akceptační protokol, postup dle ustanovení Smlouvy. |

#### Distribuce nových verzí aplikace

|  |  |
| --- | --- |
| Katalogový list Služby | |
| Identifikace (ID) | INFRA‑FIM\_03 |
| Název Služby | Podpora při provozování a údržbě IS INFRA‑FIM |
|  |  |
| Identifikace činnosti | INFRA‑FIM\_03\_09 |
| Název činnosti | Distribuce nových verzí aplikace |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | Požadavky na nasazení nových verzí aplikace předává Dodavatel formou Požadavku na změnu, registrovaného v aplikaci ServiceDesk Objednatele.  Dodavatel následně za součinnosti Objednavatele stanoví podmínky realizace Požadavku na změnu (časovou náročnost, harmonogram, časové a aplikační závislosti atd.) a po vzájemné shodě a odsouhlasení Dodavatel realizuje nasazení nových verzí aplikace.  Součástí nasazení nových verzí musí být minimálně:   * Informace od Dodavatele o připravené instalaci nové verze včetně rozsahu aktualizace; * Zaslání od Dodavatele aktualizovaných uživatelských a administrátorských příruček k jejímu schválení; * Příprava komponent IS INFRA‑FIM, určených k distribuci a jejich doručení od Dodavatele k Objednateli prostřednictvím dohodnutých technických prostředků (e-mail, datové nosiče atd.); * Standardní aktivity podpory provozu aplikace, tedy zejména identifikace dopadů do všech stávajících funkcionalit systému včetně případné úpravy aplikace tak, aby byla zachována její funkčnost, testování atd.; * Pracovník Dodavatele provádí instalaci programového vybavení na určené technické prostředky a příslušný typ prostředí (testovací, vývojové, provozní); * Pracovník Dodavatele provádí nahrání schválených příruček a postupů, které musí být Objednavatelem schváleny a musí být aktualizovány před instalací aktualizované verze IS INFRA‑FIM, prostředí nebo komunikačního rozhraní; * Informace od Dodavatele o ukončení instalace nové verze;   Dodavatel realizuje zvýšený dohled po změnách v rámci distribuce a instalace nových verzí. |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování Služby | 10 hodin x 5 dní v týdnu v čase od 08:00 do 18:00 hodin  (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna) |
| Měřící bod | ServiceDesk Dodavatele |
| Objem poskytované Služby | Výpis hlášení jednotlivých řešitelských skupin IS INFRA‑FIM v ServiceDesku Dodavatele |
| Doplňující informace | |
| Platební podmínky | Paušální čtvrtletní platba |
| Způsob dokladování | Požadavek na změnu včetně detailní specifikace a harmonogramu, registrovaný v aplikaci ServiceDesk a schválený dle ustanovení Smlouvy.  Odsouhlasený Akceptační protokol, postup dle ustanovení Smlouvy. |