**SPECIFIKACE SLUŽEB**

# **Rozvoj systému**

Cílem služby je poskytnout objednateli pravidelný rozvoj systému IS CICERO prostřednictvím vydávání nových verzí (update) a dílčích modifikací systému IS CICERO. V případech, kdy je takovýto update či modifikace systému nutný nebo vhodný za účelem minimalizace výskytu vad nebo bezpečnostních hrozeb, vztahuje se stejná povinnost poskytovatele i na komponenty, které s IS CICERO přímo souvisejí nebo je IS CICERO využívá pro naplnění svých vlastních funkcionalit.

Služba zahrnuje:

* pravidelný rozvoj systému IS CICERO prostřednictvím vydávání nových verzí;
* zajištění souladu systému IS CICERO s požadavky aktuálně platné a účinné legislativy;
* aktualizace souvisejících komponent za účelem minimalizace bezpečnostních hrozeb;
* úpravu dokumentace zohledňující aktualizace systému IS CICERO poskytovatelem;
* poskytnutí zdrojových kódů k IS CICERO do 14 (slovy: čtrnácti) dnů od provedené změny.

## **Rozsah a kvalita služby**

Poskytovatel se zavazuje zajišťovat službu Rozvoj systému v ujednané kvalitě, objemu a čase.

### **Servisní hodiny**

### Časové vymezení období, kdy je služba poskytována: **5x8 (8:00 – 16:00) v pracovní dny**.

Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku, s výjimkou dnů pracovního klidu ve smyslu zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

### **Cena**

Cena za služby v této kapitole je zahrnuta v paušální částce uvedené v čl. V odst. 1 smlouvy.

# **Incident Management**

Cílem služby je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti IS CICERO a současně minimalizovat důsledky výpadků na objednatele a uživatele spravovaného systému.

Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek IS CICERO, nebo snížení jeho kvality. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.

Služba zahrnuje:

* neomezený počet hodin řešení incidentů;
* reakci na nahlášení incidentu;
* řešení jednotlivých incidentů;
* odstranění incidentu.

## **Rozsah a kvalita služby**

Poskytovatel se zavazuje zajišťovat službu Incident Management v ujednané kvalitě, objemu a čase.

\*PTK

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie incidentů** | **Priorita incidentu** | **Reakční doba** | **Doba vyřešení** |
| A | Vysoká | 60 min | 24 hod |
| B | Střední | - | 240 hod |
| C | Nízká | - | 240 hod |

### **Servisní hodiny**

### Časové vymezení období, kdy je služba poskytována: **5x8 (8:00 – 16:00) v pracovní dny**.

Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku, s výjimkou dnů pracovního klidu ve smyslu zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

### **Cena**

Cena za služby v této kapitole je zahrnuta v paušální částce uvedené v čl. V odst. 1 smlouvy.

### **Priorita incidentu**

Každému incidentu je v systému HelpDesk poskytovatele přidělena priorita z níže uvedené škály.

1. **Vysoká priorita** 
   * způsobí celkovou nedostupnost systému IS CICERO;
   * způsobí částečnou nedostupnost systému IS CICERO, kde danou operaci není možné v rámci systému IS CICERO provést ani náhradním způsobem;
   * vznikne jako důsledek jiných neplánovaných výpadků (např. elektrické energie) a vyžaduje provedení obnovení jeho provozuschopnosti;
   * představuje bezprostřední ohrožení IT bezpečnosti vycházející přímo z IS CICERO.
2. **Střední priorita** 
   * způsobí omezení funkčnosti IS CICERO, kde je danou operaci možné v rámci systému IS CICERO provést náhradním způsobem;
   * představuje potenciální ohrožení IT bezpečnosti vycházející přímo z IS CICERO nebo z komponent, které s IS CICERO přímo souvisejí nebo je IS CICERO využívá pro naplnění svých vlastních funkcionalit;
   * představuje nesoulad IS CICERO s aktuálně platnou a účinnou legislativou;
   * způsobí snížení výkonnosti IS CICERO nebo jeho funkčních celků.
3. **Nízká priorita** 
   * nemá vliv na dostupnost systému IS CICERO;
   * nemá vliv na výkonnost systému IS CICERO;
   * má charakter neomezující funkčnost systému IS CICERO.

### **Reakční doba**

Reakční doba je definována jako maximální časový úsek, do kterého je objednateli po telefonickém oznámení ze strany poskytovatele potvrzeno, že jeho požadavek je zpracováván. Pro evidenční účely bude požadavek vždy zadán také do systému HelpDesk poskytovatele. Reakční doba se započítává pouze v intervalu a dnech určených v kapitole 2.1.1 Servisní hodiny.

### **Doba vyřešení**

Doba vyřešení je definována jako maximální časový úsek, do kterého je poskytovatelem incident odstraněn (vyřešen). Doba vyřešení se započítává pouze v intervalu a dnech určených v kapitole 2.1.1 Servisní hodiny. V případě incidentu s prioritou Vysoká se doba vyřešení počítá od okamžiku potvrzení zahájení zpracování požadavku ze strany poskytovatele. U incidentů s prioritou Střední a Nízká se doba vyřešení počítá od okamžiku zadání incidentu do systému HelpDesk poskytovatele.

### **Součinnost objednatele**

Zajištění přístupů k systému IS CICERO a jeho funkčním celkům při řešení incidentů:

* fyzický přístup do prostor objednatele;
* vzdálený přístup prostřednictvím VPN;
* přidělení odpovídajících uživatelských práv k systému IS CICERO.

# **Change Management**

Cílem služby je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn a minimalizace rizika vzniku incidentů neřízenými změnami v systému IS CICERO a s ním přímo souvisejícími komponentami.

Služba zahrnuje:

* posouzení bezpečnostních a provozních dopadů změny;
* vypracování popisu řešení změny (pokud objednatel nestanoví jinak);
* vytvoření cenové nabídky včetně stanovení termínu realizace (Ocenění požadavku);
* implementaci změn do testovacího prostředí IS CICERO;
* implementaci změn do produkčního prostředí IS CICERO;
* aktualizaci provozní dokumentace.

## **Rozsah a kvalita služby**

Poskytovatel se zavazuje zajišťovat službu Change Management v ujednané kvalitě, objemu a čase.

### **Servisní hodiny**

### Časové vymezení období, kdy je služba poskytována: **5x8 (8:00 – 16:00)** **v pracovní dny**.

Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku, s výjimkou dnů pracovního klidu ve smyslu zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

Na vyžádání objednatele mohou být činnosti prováděny i mimo výše uvedenou pracovní dobu. V takovém případě se skutečně odvedené práce v mimopracovní době (včetně sobot, nedělí a státních svátků) násobí koeficientem 1,5.

### **Cena**

Cena za služby v této kapitole je účtována dle ceny ad-hoc služeb podle čl. V odst. 2 smlouvy.

### **Rozsah změny**

Každému změnovému požadavku je v systému HelpDesk poskytovatele přiřazen konkrétní typ dle níže uvedených variant.

\*PTK

1. **Drobný rozvoj**
   * každá změna, která je poskytovatelem oceněna nejvýše na 79.999 Kč bez DPH;
   * změna se považuje za akceptovanou v okamžiku potvrzení správné funkčnosti změny objednatelem v produkčním prostředí systému IS CICERO dle čl. VII odst. 5 a násl. smlouvy;
   * pokud nedošlo ze strany objednatele k výhradám k funkčnosti implementované změny do 10 pracovních dnů od implementace změny do produkčního prostředí objednatele, považuje se změna automaticky za akceptovanou.
2. **Investiční záměr**
   * každá změna, která je poskytovatelem oceněna na více než 80.000 Kč bez DPH;
   * změna se považuje za akceptovanou v okamžiku potvrzení správné funkčnosti změny objednatelem v produkčním prostředí systému IS CICERO dle čl. VII odst. 5 a násl. smlouvy;

### **Lhůta služby**

Lhůta pro realizaci této služby stanovená v Ocenění požadavku se počítá od okamžiku písemného potvrzení příslušného Ocenění požadavku ze strany objednatele. Potvrzení musí být vystaveno a doručeno poskytovateli nejpozději do konce platnosti cenové nabídky, resp. příslušného Ocenění požadavku.

# **Konzultace**

Cílem služby je zajistit objednateli možnost konzultovat s poskytovatelem témata a oblasti související s IS CICERO, poskytovat školení a další součinnost související s IS CICERO.

Služba zahrnuje:

* školení dle požadavků objednatele;
* konzultační podporu v rozsahu dle požadavku objednatele;
* součinnost při řešení systémových problémů systémů třetích stran;
* součinnost při implementaci nebo integraci systémů třetích stran;
* spolupráce při tvorbě koncepce dalšího rozvoje IS CICERO;
* spolupráce při koordinaci třetích stran.

## **Rozsah a kvalita služby**

Poskytovatel se zavazuje zajišťovat službu Konzultace v ujednané kvalitě, objemu a čase.

### **Servisní hodiny**

### Časové vymezení období, kdy je služba poskytována: **5x8 (8:00 – 16:00)** **v pracovní dny**.

Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku, s výjimkou dnů pracovního klidu ve smyslu zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

Na vyžádání objednatele mohou být činnosti prováděny i mimo výše uvedenou pracovní dobu. V takovém případě se skutečně odvedené práce v mimopracovní době (včetně sobot, nedělí a státních svátků) násobí koeficientem 1,5.

### **Lhůta služby**

Poskytovatel poskytne požadované konzultace dle dohody s objednatelem, nejpozději však do 10 (slovy: deseti) pracovních dnů od potvrzení příslušného Ocenění požadavku ze strany objednatele ve smyslu čl. III odst. 5 smlouvy.

### **Cena**

Cena za služby v této kapitole je účtována jako cena ad-hoc služeb dle čl. V odst. 2 smlouvy.