

Příloha č. 5

Servisní služby a Služby rozvoje

Obsah

1	Servisní služby	3
1.1	Řízení provozu.....	3
1.1.1	Organizační struktura a procesy	3
1.1.2	Řídící dokumentace provozu.....	4
1.1.3	ServiceDesk.....	4
1.1.4	Definice úrovní technické podpory	5
1.2	Vymezení odpovědností Dodavatele.....	5
1.3	Řízení incidentů a SLA parametry	7
1.3.1	Řešení incidentů	7
1.3.2	Klasifikace incidentů	8
1.3.3	Definice SLA parametrů	9
1.3.4	Hodnoty SLA parametrů	9
1.4	Řízení požadavků	11
1.5	Pravidelné a proaktivní činnosti	12
1.6	Řízení změn a konfigurací.....	13
1.6.1	Provozní změny	13
1.6.2	Změnové požadavky a Služby rozvoje	13
1.6.3	Řízení přechodu do produktivního provozu	14
1.7	Řízení problémů	14
1.8	Řízení rizik.....	14
1.9	Řízení kvality	15
2	Služby rozvoje.....	16
2.1	Objednávání Služeb rozvoje	16
2.2	Implementace Služeb rozvoje	16
2.3	Vypořádání Služeb rozvoje.....	17

Tato příloha Smlouvy obsahuje požadavky na Servisní služby a Služby rozvoje v období provozu AISG.

1 Servisní služby

Tato kapitola stanovuje rozsah a klíčové parametry Servisních služeb Dodavatele. Servisní služby zahrnují služby technické podpory, správy a údržby AISG potřebné pro provoz AISG, tj. pro zajištění dostupnosti a správnosti všech funkcionalit AISG. Servisní služby zahrnují

- služby údržby Díla - odstraňování vad Díla, opravy dat a aktualizace SW produktů (poskytování a implementaci oprav a nových verzí SW produktů);
- služby správy Díla – vykonávání pravidelných a proaktivních činností;
- služby technické podpory – analýza a řešení provozních incidentů v souladu se SLA parametry, analýza a řešení problémů a rizik, řešení provozních požadavků Objednatele, poskytování součinností pro provozní činnosti Objednatele, zajištění školení při změnách Díla;
- řízení provozních procesů ve spolupráci s Objednatelem;

na základě definic, pravidel a procesů popsanych v této příloze Smlouvy.

Servisní služby bude Dodavatel poskytovat ve spolupráci s Objednatelem, který bude své provozní role a odpovědnosti zajišťovat prostřednictvím Odboru 34 MF (Správce AISG), Odboru 59 MF (Provozovatel AISG), resortního dodavatele služeb infrastruktury a provozu Státní pokladny Centra sdílených služeb, s. p. (dále jen „SPCSS“). Objednatel prostřednictvím SPCSS zajistí služby údržby, správy a technické podpory Technické infrastruktury, včetně služeb zálohování, provozního monitoringu, bezpečnostního monitoringu, správy operačních systémů a databází a služby ServiceDesk).

Rozdělení provozních odpovědností odpovídá rozdělení odpovědností při dodávce a implementaci systému popsanych v Příloze č. 1 Smlouvy a Příloze č. 4 Smlouvy, a je dále upřesněno v této příloze Smlouvy. V této příloze Smlouvy jsou použity termíny definované v Příloze č. 1 Smlouvy: „Technická infrastruktura“ (není součástí Díla), „SW produkty“ a „Aplikace“ (jsou součástí Díla) a „Data“ (data Aplikace a SW produktů). Aplikace, SW produkty a Data jsou souhrnně označovány jako „aplikační komponenty“ nebo „aplikační úroveň“, jejich správa z pohledu provozu pak jako „aplikační správa“.

1.1 Řízení provozu

1.1.1 Organizační struktura a procesy

Řízení provozu AISG a Servisních služeb Dodavatele bude probíhat na základě organizační struktury a projektových postupů popsanych v Příloze č. 4 Smlouvy, zjednodušených a upravených pro potřeby provozu a schválených Objednatelem i Dodavatelem v Řídící dokumentaci provozu. V průběhu implementace Etapy 2 a souběžného poskytování Servisních služeb pro výstupy Etapy 1B bude organizační struktura realizace Díla a provozu sdílená.

Řízení provozu a poskytování Servisních služeb bude probíhat v souladu s ČSN ISO/IEC 20000. Detailní pravidla řízení provozu, včetně detailního popisu provozních procesů budou zpracovány ve spolupráci Dodavatele a Objednatele v provozní dokumentaci (viz kapitolu 4.4 Přílohy č. 4 Smlouvy) jako součást Plnění. Provozní dokumentace bude zpracována na základě požadavků a informací uvedených ve Smlouvě a jejích přílohách, v souladu s požadovanými provozními a bezpečnostními normami (zejména ČSN ISO/IEC 20000 a ČSN ISO/IEC 27000), v souladu s klíčovými požadavky a parametry provozních procesů uvedenými v této příloze Smlouvy a na základě konkrétního technického řešení AISG navrženého Dodavatelem.

Popis jednotlivých provozních procesů v této příloze Smlouvy neslouží k vymezení odpovědnosti Dodavatele a definici rozsahu činností v ceně Plnění, ale je primárně koncipován jako jednotný popis provozních procesů

systemu jako celku, vykonávaných ve spolupráci Dodavatele a Objednatele. Vymezení odpovědnosti a určení rozsahu činností v ceně Plnění je popsáno v kapitole 1.2 této přílohy Smlouvy.

1.1.2 Řídící dokumentace provozu

Řídící dokumentace provozu (pro Servisní služby a Služby rozvoje) bude vytvořena MF a SPCSS ve spolupráci s Dodavatelem na základě obsahu této přílohy Smlouvy, obecně platných norem řízení provozu IT služeb (ITIL, ČSN ISO/IEC 20000) a Řídící dokumentace projektu před ukončením Etapy 1B a zahájením poskytování Servisních služeb.

Řídící dokumentace provozu bude obsahovat detailní pravidla řízení provozu v následující struktuře:

- Procesy řízení provozu
- Metodiku řízení kvality, rizik a změn
- Komunikační plán a **provozní postupy (pravidla komunikace, reporting)**
- Šablony a formáty dokumentů a výstupů
- Nominace členů organizačních a realizačních týmů

Změny Řídící dokumentace provozu mohou být iniciovány ŘKO, manažerem provozu MF, Projektovým manažerem Dodavatele nebo VP. Procesní postup změn Řídící dokumentace provozu bude obsažen v Řídící dokumentaci provozu, přičemž platí, že změny Řídící dokumentace provozu v průběhu provozu schvaluje ŘKO.

Na úrovni Vedení Projektu bude dále podle pravidel daných Řídící dokumentací provozu spravována sada řídicích dokumentů provozu, m.j.

- Registr úkolů a součinností
- Registr otevřených otázek, problémů a změn
- Registr rizik
- Zprávy a reporty
- Zápisy z jednání

1.1.3 ServiceDesk

ServiceDesk je standardním nástrojem a službou SPCSS pro poskytování podpory a řízení provozních procesů (SD SPCSS) a bude využit pro provoz AISG. ServiceDesk je využíván jako prostředek formalizovaného způsobu komunikace s uživateli. Pro uživatele AISG poskytne telefonickou podporu a rozhraní pro elektronické hlášení problémů a požadavků. Služba SD SPCSS zahrnuje nástroj CA Service Desk Manager (aktuálně verze 14.1) a činnosti operátorů ServiceDesku. Provozní doba SD SPCSS odpovídá provozní době systému. Služba SD SPCSS je rozšířením služby ServiceDesk Ministerstva financí.

Z pohledu Dodavatele bude SD SPCSS dále využíván pro předávání informací o incidentech, vadách a požadavcích a sledování postupu jejich řešení. Při poskytování Servisních služeb je Dodavatel povinen plnit následující požadavky:

- a) Řešitelé incidentů a požadavků budou pracovat přímo v prostředí SD SPCSS.
- b) Dodavatel dále musí zajistit telefonickou podporu pro řešení incidentů a požadavků, která bude využívána pracovníky SD SPCSS a Objednatele k operativnímu informování o incidentech a operativnímu řešení incidentů a požadavků. Provozní doba telefonické podpory odpovídá provozní době systému.
- c) Řešitelé incidentů a požadavků budou pracovat v souladu s provozními procesy definovanými v provozní dokumentaci a s dokumentací SD SPCSS (bude poskytnuta, včetně zaškolení řešitelů). Dodavatel je odpovědný za včasný záznam postupu řešení incidentů (v rozsahu jeho odpovědnosti) v SD SPCSS, v úrovni detailu dostatečné pro spolupráci ostatních účastníků provozu na jejich řešení a pro zpětný audit příčin incidentů a způsobu řešení.
- d) Plnění smluvních SLA parametrů Dodavatele souvisejících s řešením incidentů bude vyhodnocováno na základě údajů zaznamenaných v SD SPCSS.

Dodavatel bude mít přístup ke všem incidentům a požadavkům evidovaným pro provoz AISG v ServiceDesku za účelem získání informace o incidentu nebo požadavku. SPCSS dále poskytne Dodavateli reporty ze SD SPCSS např. o počtu incidentů a době řešení.

Ve spolupráci Dodavatele a SPCSS je možné provést integraci SD SPCSS a SD Dodavatele. Integrace musí podporovat rozsah informací v SD SPCSS ekvivalentní přímému používání SD SPCSS pro výše uvedené účely. Podporované varianty integrace jsou webové služby a e-mail. Návrh a implementace integrace musí být obsaženy v ceně řešení Dodavatele.

1.1.4 Definice úrovní technické podpory

Úroveň L1

První stupeň technické podpory, někdy také nazýván "First line" nebo "Front end support". Úkolem této úrovně podpory je zajistit veškeré informace od koncového uživatele nebo Objednatele, analyzovat incident nebo požadavek, a pokud jsou znalosti podpory dostačující, vyřešit ho. Pokud řešení incidentu nebo požadavku převyšuje znalosti podpory L1, je předán vyšší úrovni podpory.

Úroveň L2

Druhá úroveň technické podpory se zabývá řešením složitějších incidentů a požadavků, využívá analytických nástrojů, ověřuje informace získané od koncového uživatele nebo Objednatele a stav řešení podpory L1.

Úroveň L3

Nejvyšší úroveň podpory, která je zodpovědná za zpracování a vyřešení nejtěžších incidentů a požadavků. Podpora L3 přejímá zpracované incidenty a požadavky z podpory L1 a L2. S koncovým uživatelem komunikuje jen ve zcela výjimečných případech, pokud znalosti podpory L1 a L2 nejsou dostatečné pro analýzu problému uživatele. Podpora L3 je zodpovědná za finální vyřešení problému, ať už řešení zahrnuje komunikaci s výrobcem SW produktů, ať jde o opravu nebo výměnu hardwaru, doprogramování kódu nebo instalaci nezbytných programů.

Rozsah a kvalita činnosti nižších vrstev podpory přímo závisí na dokumentaci AISG, připravené Dodavatelem v rámci realizace díla a případně dále doplňované v provozu. Pro L1 podporu jde primárně o konkrétní odpovědi koncovým uživatelům a postupy řešení pro konkrétní incidenty a požadavky. Pro L2 podporu jde o technickou dokumentaci a modelové postupy řešení incidentů a požadavků. Dotazy a problémy nepokryté v dokumentaci budou předávány na vyšší úrovni podpory nebo konzultovány se součinnými stranami. Dodavatel může předpokládat, že nižší úrovně podpory poskytované Správcem AISG, Provozovatelem AISG nebo SPCSS budou vykonávat činnosti v rozsahu poskytnuté dokumentace kvalifikovanými, profesně odbornými pracovníky. Dodavatel může zároveň předpokládat, že způsob řízení řešení incidentů a provozních požadavků v Service Desku SPCSS i záznamy o řešení na nižších úrovních podpory budou prováděny kvalifikovanými, profesně odbornými pracovníky Správce AISG, Provozovatele AISG a SPCSS.

1.2 Vymezení odpovědností Dodavatele

Následující kapitoly, organizované podle vybraných hlavních provozních procesů a oblastí, obsahují vymezení provozních odpovědností a činností technické podpory, správy a údržby.

Rozdělení provozních odpovědností odpovídá rozdělení odpovědností při dodávce a implementaci systému popsaných v Příloze č. 1 a č. 4 Smlouvy, a je dále upřesněno v této příloze Smlouvy. Dodavatel bude odpovědný za dostupnost a správnost všech funkcionalit AISG v rozsahu Díla dle Smlouvy a dokumentace systému.

Tabulky v následujících kapitolách doplňují textový popis a stanovují rozdělení vybraných provozních činností mezi čtyři skupiny, podílející se na provozu (Správce AISG, Provozovatel AISG, SPCSS, Dodavatel), a vymezení odpovědností jednotlivým skupinám. Tabulky používají k definici míry odpovědnosti jednotlivých skupin, včetně Dodavatele, následující označení:

- „P - Provádí a odpovídá“ - Dodavatel provádí tyto činnosti a odpovídá za jejich provedení a výsledek v souladu se SLA parametry a dalšími požadavky Smlouvy. Termíny provedení činností musí odpovídat relevantním SLA parametrům.
- „S - Součinný“ – Dodavatel podporuje primárně odpovědnou stranu na základě jejich odůvodněných požadavků na součinnosti v oblastech odpovědnosti Dodavatele (např. v oblasti aplikační správy).
- „I – Informovaný“ - Dodavatel je informován o činnostech ostatních stran. Cílem informování je udržování povědomí o aktuálním stavu systému, připravenost na řešení budoucích incidentů a požadavků na součinnost. Informování o incidentech a činnostech ostatních účastníků provozu dále umožňuje Dodavateli realizovat Servisní služby s příslušnou odbornou péčí, včetně provádění preventivní podpory v rozsahu potřebném pro dodržení SLA parametrů.

Provozní činnosti Správce AISG, Provozovatele AISG a SPCSS budou prováděny kvalifikovanými, profesně odbornými pracovníky. Rozsah činností Správce AISG, Provozovatele AISG a SPCSS vyplývá z potřeb provozu AISG, tj. zajištění dostupnosti a správnosti všech funkcionalit AISG a naplnění všech provozních a bezpečnostních procesů AISG, jak jsou definovány v této Smlouvě a jejích přílohách a jak budou na základě návrhu Dodavatele implementovány v rámci realizace Díla. Provozní činnosti zahrnují kromě řešení incidentů a požadavků v odpovědnosti těchto skupin i pravidelné a proaktivní činnosti jako je aktualizace firmware a software v rámci Technické infrastruktury, úpravy monitoringu na základě zkušeností z provozu, bezpečnostní testy, DR testy.

V rámci provozních činností Správce AISG, Provozovatele AISG a SPCSS může být vzhledem k rozdělení odpovědností za podporu jednotlivých částí systému vyžadována součinnost Dodavatele. Řízení součinnosti Dodavatele probíhá prostřednictvím SD SPCSS v rámci jednotlivých provozních procesů nebo formou dokumentu „Žádost o součinnost“ v rámci řízení provozu.

Odpovědností Dodavatele je řešení vad Díla identifikovaných v průběhu provozu. Vadou Díla (nebo jen „vadou“) je rozuměn stav Díla odlišný od Smlouvy, schválených návrhových dokumentů a schválené dokumentace systému. Řešení vad probíhá primárně v rámci procesu řízení incidentů. Řešení vad komplikovanějšího charakteru, které aktuálně neomezují chování systému, může po schválení Objednatelem probíhat rovněž v rámci procesu řízení problémů nebo procesu řízení rizik.

Řešení všech incidentů, požadavků, problémů, rizik a změn (včetně součinností v rámci odpovídajících procesů), které souvisí s prevencí výskytu, opravou nebo řešením následků vad Díla, aktualizací SW produktů a souvisejících úprav nebo migrací dat, souvisejících úprav dokumentace a školení, nebo jejichž příčina nebyla dosud jednoznačně určena mimo oblast odpovědnosti Dodavatele, je součástí ceny Plnění (ceny Díla po dobu Etapy 2 a ceny Servisních služeb od ukončení Etapy 2). Všechny pravidelné a proaktivní činnosti, které jsou nezbytné pro provoz AISG bez výskytu provozních incidentů v oblastech odpovědnosti Dodavatele, jsou rovněž součástí ceny Plnění.

Součástí ceny Plnění (ceny Díla po dobu Etapy 2 a ceny Servisních služeb od ukončení Etapy 2) je současně 60 člověkodnů ročně na součinnosti Dodavatele při řešení ostatních incidentů, problémů, rizik a změn, pravidelných a proaktivních činností a požadavků vyžádaných Objednatelem, vč. požadavků na podporu připojování provozovatelů hazardních her a PAO (viz kap. 4.6 Přílohy č. 4 Smlouvy) a na podporu provozu v mimopracovních dnech uvedenou v kap. 1.3.4.2 této přílohy Smlouvy, a v rozsahu schváleném Objednatelem. Řízení těchto provozních činností probíhá v rámci stejných, níže popsaných procesů. Čerpání člověkodnů na tyto provozní činnosti bude evidováno na měsíční bázi v rámci Souhrnného měsíčního výkazu kvality. V případě, že tento počet člověkodnů nebude v příslušném roce provozu vyčerpán, je možno nevyčerpané člověkodny převést do následujícího roku provozu.

Požadavky, součinnosti a změny nad rámec výše uvedených provozních činností jsou řešeny formou změnových požadavků nebo Služeb rozvoje.

1.3 Řízení incidentů a SLA parametry

1.3.1 Řešení incidentů

Dodavatel je odpovědný za řešení provozních incidentů. Provozním incidentem (nebo jen incidentem) se rozumí výskyt chování odlišného od dokumentace systému (včetně Smlouvy, schválených návrhových dokumentů a schválené dokumentace) nebo které omezuje použití nebo dostupnost systému.

Dodavatel je plně odpovědný za dostupnost AISG a řešení incidentů dle níže uvedených parametrů Service Level Agreements (dále také „SLA parametry“ dle Smlouvy) a dále za záznam řešení incidentů v ServiceDesku SPCSS (dále jen „SD SPCSS“). Incidentsy způsobené nefunkčností Technické infrastruktury nebo některých jejích částí v odpovědnosti SPCSS nebo zásahem Objednatele do Díla jsou vyloučeny z odpovědnosti Dodavatele. Rozhodnutí, zda incident spadá do odpovědnosti Dodavatele AISG, provede Objednatel na základě vyhodnocení postupu analýzy a řešení zaznamenaného v SD SPCSS, případně na základě dalších předložených technických podkladů, v souladu s rozdělením odpovědnosti popsaným ve Smlouvě a jejích přílohách.

V případě, že pro vyřešení incidentu v odpovědnosti Dodavatele je třeba nezbytné součinnosti Objednatele nebo SPCSS, je po dobu realizace součinnosti SLA Dodavatele pozastaveno (po dobu pozastavení se čas řešení incidentu nepočítá do SLA parametrů Dodavatele). Podmínkou pozastavení SLA je ale zachování maximální efektivity celkového postupu řešení. Součinnost musí být vyžádána včas a zadána dostatečně přesně. Nesmí dojít ke zneužívání mechanismu pozastavení SLA – může být uplatněn pouze v odůvodněných případech, kdy je vyžádaná součinnost nezbytná k řešení incidentu a kdy je jedinou efektivní cestou dalšího postupu řešení, jinak musí dále běžet paralelní linie řešení v souladu se SLA parametry.

Na součinnosti Dodavatele požadované v rámci řešení incidentů mimo oblast odpovědnosti Dodavatele se vztahují stejná SLA parametry, jako na řešení incidentů v odpovědnosti Dodavatele.

Podpora SW produktů, které jsou součástí Díla, je považována za součást podpory Díla a musí splňovat stejné SLA parametry.

V případě dopadu nefunkčnosti spolupracujících externích systémů na funkčnost AISG je výsledné omezení provozu vyloučeno z odpovědnosti Dodavatele. Dodavatel je nicméně povinen v rámci návrhu a implementace systému definovat a implementovat mechanismy, které minimalizují vliv nefunkčnosti spolupracujících externích systémů na funkčnost AISG (např. ošetření chybových stavů, opakování neúspěšných operací, využití nakešovaných informací – v případech, kde je to možné a umožní alespoň částečnou funkci systému) a dále je povinen v průběhu poskytování Servisních služeb tyto mechanismy dále rozvíjet a upravovat na základě provozních zkušeností.

Ve všech výše uvedených případech je Dodavatel spoluzodpovědný za řešení incidentů následujícími způsoby: včasné záznam postupu řešení v SD SPCSS, spolupráce na analýze incidentů, a v případě požadavku schváleného Objednatelem spolupráce na řešení nebo příprava dočasného náhradního řešení (work-around). Dokud není jednoznačně určena příčina incidentu mimo oblast odpovědnosti Dodavatele, analyzuje a řeší Dodavatel incident jako vlastní incident v souladu se SLA parametry.

SPCSS bude prostřednictvím SD SPCSS a nástrojů provozního a bezpečnostního monitoringu zajišťovat dohled nad funkčností a bezpečností AISG, hlášení a řízení řešení všech incidentů, včetně incidentů hlášených uživateli AISG, jak je definuje Příloha č. 2 Smlouvy.

Dodavatel bude mít přístup k incidentům registrovaným v ServiceDesku za účelem získání informace o incidentu. SPCSS poskytne Dodavateli reporty ze SD SPCSS např. o počtu incidentů, době řešení.

Oblast/činnost	Odpovědnost			
	Správce AISG	Provozovatel AISG	SPCSS	Dodavatel
Úroveň podpory L1				
Komunikace s koncovými uživateli	S	-	P	-
Telefonická podpora pro uživatele AISG	S	S	P	S
Založení incidentu v SD SPCSS	I	I	P	I
Přidělování incidentu mezi řešiteli a úrovněmi podpory	I	I	P	I
Uzavírání incidentů L1 a informování koncových uživatelů	I	I	P	I
Vedení dokumentace popsanych problémů v SD SPCSS	S	S	P	S
Řešení jednoduchých uživatelských incidentů	S	S	P	-
Řešení jednoduchých incidentů (Technická infrastruktura)	S	-	P	-
Řešení jednoduchých incidentů (Aplikace, SW produkty a Data)	P	S	I	-
Úroveň podpory L2				
Analýza a řešení incidentů (Technická infrastruktura)	-	-	P	S
Analýza a řešení incidentů (Aplikace, SW produkty a Data)	S	-	S	P
Dokumentace řešení incidentů (Technická infrastruktura)	-	-	P	-
Dokumentace řešení incidentů (Aplikace, SW produkty a Data)	-	-	S	P
Uzavírání incidentů (Technická infrastruktura)	-	-	P	-
Uzavírání incidentů (Aplikace, SW produkty a Data)	-	-	S	P
Úroveň podpory L3				
Analýza a řešení incidentů (Technická infrastruktura)	-	-	P	S
Analýza a řešení incidentů (Aplikace, SW produkty a Data)	-	-	S	P
Dokumentace řešení incidentů (Technická infrastruktura)	-	-	P	-
Dokumentace řešení incidentů (Aplikace, SW produkty a Data)	-	-	S	P
Uzavírání incidentů (Technická infrastruktura)	-	-	P	-
Uzavírání incidentů (Aplikace, SW produkty a Data)	-	-	S	P
Zprostředkování podpory u výrobce SW (SW produkty)	I	-	I	P
Legislativní znalost (správní řád a zákon o hazardu) při řešení incidentů	S	-	I	P
ServiceDesk a Monitoring				
Nástroj ServiceDesk a sledování řešení incidentů v SD	I	I	P	I
Eskalace stavu řešení incidentů	S	S	P	S
Provozní monitoring a zakládání incidentů		S	P	S
Bezpečnostní monitoring a zakládání incidentů		S	P	S

1.3.2 Klasifikace incidentů

Klasifikace incidentů a SLA parametry jsou definovány vždy v kontextu jedné ze dvou základních částí systému (Správní část, Dozorová část), pro které jsou také samostatně definovány cílové hodnoty jednotlivých SLA parametrů.

Každý incident je vyhodnocován v kontextu všech základních částí, jejichž funkcionality ovlivňuje.

Incident kategorie A (výpadek)

AISG není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích nebo není dostupný většině uživatelů. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje klíčové odpovědnosti, procesy a aktivity Objednatele, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody.

Incident kategorie B

AISG je ve své funkcionalitě omezen tak, že tento stav významně omezuje běžné použití AISG ze strany uživatelů.

Incident kategorie C

Drobné incidenty, které neomezují základní funkčnost a neomezují významně běžné použití AISG uživateli nebo způsobují omezení, které lze uživatelsky řešit jiným způsobem.

1.3.3 Definice SLA parametrů

- A) **Provozní doba** je definována jako časové období, kdy musí být funkcionalita AISG dostupná a vůči které se vztahují ostatní SLA parametry. Schválené plánované odstávky jsou výjimkou z provozní doby.
- B) **Dostupnost** je poměrná část provozní doby, kdy není aktivní žádný nevyřešený incident kategorie A (výpadek). Parametr dostupnosti je vyhodnocován na roční bázi, počínaje okamžikem zahájení poskytování Servisních služeb.
- C) **Doba odezvy** je definována jako doba mezi oznámením incidentu Dodavateli a informováním Objednatele o krocích vedoucích k jeho řešení a v případě možnosti také o předpokládané době jeho ukončení.
- D) **Doba vyřešení** je definována jako doba mezi oznámením incidentu Dodavateli a jeho vyřešením a obnovením funkcionality.
- E) **Počet incidentů** dané kategorie za měsíc je počítán pro každý kalendářní měsíc podle času vzniku incidentu.

Poznámka k definici dostupnosti: V rámci implementace provozního monitoringu bude implementováno měření dostupnosti jednotlivých služeb a částí AISG. Na základě výstupů tohoto měření budou pracovníky provozního dohledu SPCSS zakládány incidenty k řešení na straně SPCSS nebo Dodavatele (podle příčiny nedostupnosti). Podklady z měření dostupnosti budou využívány při analýze a hodnocení incidentů.

1.3.4 Hodnoty SLA parametrů

Při řešení provozních incidentů je Dodavatel povinen dodržet lhůty stanovené v této kapitole. Dodavatel je odpovědný za škody způsobené nedodržením SLA parametrů. Lhůty jsou stanovené samostatně pro jednotlivé části AISG (viz Přílohu č. 1 Smlouvy). Veškeré SLA parametry uvedené ve Smlouvě a jejich přílohách se týkají pouze produkčního prostředí.

Upgrady a aktualizace SW produktů i řešení incidentů a odstraňování vad na všech vrstvách systému musí u Dozorové části AISG probíhat bezodstávkově. U Správní části je nutné s dostatečným předstihem (nejméně 4 týdny dopředu) plánovat odstávku mimo provozní dobu. Plánované odstávky podléhají schvalování Objednatele.

1.3.4.1 Dozorová část AISG

Provozní doba: 7x24

Minimální dostupnost: 99,982 %

Incident kategorie A

Maximální doba odezvy (v hodinách provozní doby): 0,25

Maximální doba vyřešení (v hodinách provozní doby): 1,5

Maximální počet incidentů za rok: 1

Incident kategorie B

Maximální doba odezvy (v hodinách): 1,5

Maximální doba vyřešení (v hodinách provozní doby): 8
Maximální počet incidentů za měsíc: 1

Incident kategorie C

Doba odezvy (v hodinách provozní doby): 4
Doba vyřešení (v hodinách provozní doby): 48
Maximální počet incidentů za měsíc: 5

Založení incidentu Dozorové části AISG je Dodavateli oznamováno telefonicky.

1.3.4.2 Správní část AISG

Provozní doba: pracovní dny 6:00-20:00
Minimální dostupnost: 99 %

Incident kategorie A

Doba odezvy (v hodinách provozní doby): 0,5
Doba vyřešení (v hodinách provozní doby): 4
Maximální počet incidentů za rok: 3

Incident kategorie B

Doba odezvy (v hodinách provozní doby): 6
Doba vyřešení (v hodinách provozní doby): 28
Maximální počet incidentů za měsíc: 1

Incident kategorie C

Doba odezvy (v hodinách provozní doby): 14
Doba vyřešení (v hodinách provozní doby): 70
Maximální počet incidentů za měsíc: 5

Založení incidentu kategorie A Správní části AISG je Dodavateli oznamováno telefonicky, ostatní kategorie pouze prostřednictvím SD SPCSS a e-mail notifikací.

V sobotu, neděli a v dny státního svátku je požadována podpora provozu pouze na vyžádání (nejméně pět pracovních dnů předem), a to v rozsahu pěti dnů za jeden kalendářní rok.

1.4 Řízení požadavků

Dodavatel bude dále vykonávat provozní požadavky vyžádané Objednatelem nebo SPCSS, potřebné k zajištění provozu AISG a schválené Objednatelem. Provozní požadavky mohou být vyžádány i v oblastech pravidelných a proaktivních činností, popsanych v kapitole 1.5 této přílohy Smlouvy.

Dodavatel je povinen řešit požadavky v rámci provozní doby systému bez zbytečného odkladu s ohledem na důležitost požadavků pro provoz AISG, určenou Objednatelem.

Oblast/činnost	Odpovědnost			
	Správce AISG	Provozovatel AISG	SPCSS	Dodavatel
Úroveň podpory L1				
Komunikace s koncovými uživateli	S	-	P	-
Telefonická podpora pro uživatele AISG	S	S	P	S
Založení požadavku v SD SPCSS	I	I	P	I
Přidělování požadavku mezi řešiteli a úrovněmi podpory	I	I	P	I
Pokrytí eskalační procedury v SD SPCSS	I	I	P	I
Vedení dokumentace řešení požadavků v SD SPCSS	S	S	P	S
Řešení jednoduchých uživatelských požadavků	S	S	P	-
Řešení jednoduchých požadavků (Technická infrastruktura)	S	I	P	-
Řešení jednoduchých požadavků (Aplikace, SW produkty a Data)	P	S	I	-
Úroveň podpory L2				
Analýza a řešení požadavků (Technická infrastruktura)	-	-	P	S
Analýza a řešení požadavků (Aplikace, SW produkty a Data)	S	-	S	P
Dokumentace řešení požadavků (Technická infrastruktura)	-	-	P	-
Dokumentace řešení požadavků (Aplikace, SW produkty a Data)	-	-	S	P
Řešení metodických problémů a dotazů (AISG)	P	-	I	S
Úroveň podpory L3				
Analýza a řešení požadavků (Technická infrastruktura)	-	-	P	S
Analýza a řešení požadavků (Aplikace, SW produkty a Data)	-	-	S	P
Dokumentace řešení požadavků (Technická infrastruktura)	-	-	P	-
Dokumentace řešení požadavků (Aplikace, SW produkty a Data)	-	-	S	P
Zprostředkování podpory u výrobce SW (SW dodávaný v rámci Díla)	I	-	I	P
Legislativní znalost (správní řád a zákon o hazardu) při řešení požadavků	S	-	I	P
ServiceDesk				
Nástroj ServiceDesk a sledování řešení požadavků v SD	I	I	P	I
Eskalace stavu řešení požadavků	S	S	P	S

1.5 Pravidelné a proaktivní činnosti

V rámci činností správy a údržby je Dodavatel povinen vykonávat pravidelné a proaktivní činnosti potřebné k zajištění bezchybného provozu AISG a schválené Objednatelem. Rozsah pravidelných a proaktivních činností vyplývá z potřeb provozu AISG, tj. zajištění dostupnosti a správnosti všech funkcionalit AISG a naplnění všech provozních a bezpečnostních procesů AISG.

V rámci pravidelných a proaktivních činností je Dodavatel odpovědný za kontroly a návrhy změn konfigurace, kontroly a analýzy logů, ladění a optimalizaci AISG, profylaxi a proaktivní údržbu potřebnou k předcházení incidentům a veškeré další administrátorské činnosti na aplikační úrovni potřebné pro provoz AISG. Dodavatel je povinen na základě analýzy incidentů navrhnout, a po schválení Objednatele na úrovni aplikace, SW produktů a dat implementovat nové metriky provozního a bezpečnostního monitoringu s cílem zrychlení detekce incidentů. Dodavatel je dále povinen navrhnout a po schválení Objednatelem provádět aktualizace SW produktů s cílem udržení aktuálnosti a bezpečnosti AISG.

Oblast/činnost	Odpovědnost			
	Správce AISG	Provozovatel AISG	SPCSS	Dodavatel
Úroveň podpory L1				
Základní správa uživatelů	P	-	S	-
Úroveň podpory L2				
Aktualizace/Obnova certifikátů v rámci Služeb vytvářejících důvěru (AISG)	S	I	P	-
Aktualizace číselníků (AISG)	I	S	I	P
Kontroly logů a stavu systému, identifikace vad a optimalizace (Technická infrastruktura)	-	I	P	S
Kontroly logů a stavu systému, identifikace vad a optimalizace (Aplikace, SW produkty a Data)	-	I	S	P
Opravy dat v AISG (duplicity, chyby dat)	I	I	I	P
Správa databáze a migrace dat	-	-	S	P
Návrhy na úpravy monitoringu (Technická infrastruktura)	-	I	P	I
Návrhy na úpravy monitoringu (Aplikace, SW produkty a Data)	-	I	I	P
Pokročilá správa uživatelů	S	-	I	P
Metodická podpora a školení (včetně tvorby video nápověd), šablony v AISG	S	-	I	P
Úroveň podpory L3	Správce AISG	Provozovatel AISG	SPCSS	Dodavatel
Zajišťování ochrany a bezpečnosti Technické infrastruktury proti útokům a napadením zvenčí	-	-	P	-
Zajišťování ochrany a bezpečnosti AISG			S	P
Zajišťování správy, funkčnosti a bezpečnosti síťového prostředí	-	-	P	-
Zajišťování integrity dat v AISG a prvotní nastavení databáze	-	-	-	P
Kontroly logů a ledění konfigurace podle zkušeností z provozu (Technická infrastruktura)	-	I	P	S
Kontroly logů a ledění konfigurace podle zkušeností z provozu (Aplikace, SW produkty a Data)	-	I	S	P
Návrhy na úpravy monitoringu (Technická infrastruktura)	-	I	P	I
Návrhy na úpravy monitoringu (Aplikace, SW produkty a Data)	-	I	I	P
Úpravy monitoringu a bezpečnostního monitoringu	-	I	P	S
Aktualizace firmware a software (Technická infrastruktura)		S	P	S
Aktualizace databázových serverů (patche, upgrady)	-	S	P	S
Aktualizace SW produktů (SW produkty)	-	S	S	P

Propojení s okolními IS a DB dle technické dokumentace (Technická infrastruktura)	-	-	P	S
Propojení s okolními IS a DB dle technické dokumentace (AISG)	-	-	S	P
Pokročilé zajištění a kontrola řádné synchronizace DB IS SDSL a DB AISG	-	-	P	S
Aktualizace technické dokumentace (Technická infrastruktura)	-	I	P	I
Aktualizace technické dokumentace (Aplikace, SW produkty a Data)	-	I	I	P

1.6 Řízení změn a konfigurací

1.6.1 Provozní změny

Provozní změny jsou změny systému, které nemají vliv na rozsah systému nebo Servisních služeb dle Smlouvy včetně jejich příloh a schválené dokumentace, např. změny spojené s řešením vad, optimalizací systému, drobné rekonfigurace, správa uživatelů, úpravy monitoringu nebo aktualizace firmware zařízení nebo SW produktů. Provozní změny mohou nastat jako součást řešení incidentů, požadavků, problémů, ošetření rizik nebo pravidelných a proaktivních činností.

Řízením změn a konfigurací je rozuměn proces evidence provozních změn v ServiceDesku (včetně procesu jejich schvalování) a v konfigurační databázi (CMDB). Všechny provozní změny musí být schváleny Objednatel, a to buď ve standardním režimu (schvalování změn 1x týdně nebo průběžně v pracovní době) nebo v režimu urgentní změny, kde může změnu schválit Manager on Duty (MoD) určený Objednatel.

Podmínkou schválení změn je jejich otestování na Pre-Produkčním prostředí. Pokud to není možné z technických nebo časových důvodů, rozhoduje o nasazení změny do produkčního prostředí Objednatel nebo MoD.

Dodavatel je odpovědný za pravidelnou aktualizaci technické dokumentace vytvořené v rámci realizace Díla včetně promítnutí provedených provozních změn.

Oblast/činnost	Odpovědnost			
	Správce AISG	Provozovatel AISG	SPCSS	Dodavatel
Řízení provozních změn a konfigurací (Technická infrastruktura)	-	S	P	I
Řízení provozních změn a konfigurací (Aplikace, SW produkty a Data)	-	S	I	P
Testování změn (Technická infrastruktura)	-	I	P	I
Testování změn (Aplikace, SW produkty a Data)	-	I	I	P

1.6.2 Změnové požadavky a Služby rozvoje

Řízení ostatních změn systému, které mají vliv na rozsah systému nebo Servisních služeb dle Smlouvy včetně jejich příloh a schválené dokumentace, probíhá primárně formou Služeb rozvoje dle kapitoly 2 této přílohy Smlouvy nebo (v průběhu implementace Etapy 2) formou Změnového řízení dle čl. V Smlouvy.

Při implementaci těchto větších změn jsou pro jednotlivé drobné změny, ze kterých jsou složeny, dodržovány provozní procesy platné pro Servisní služby, zejména řízení změn a konfigurací a řízení součinností, způsobem obdobným jako pro provozní změny.

1.6.3 Řízení přechodu do produktivního provozu

Při implementaci změn většího rozsahu jsou dodržovány principy a požadavky realizace Díla, zjednodušené v míře odpovídající řídicím strukturám provozu a rozsahu změn. Jedná se zejména o rozdělení odpovědností při implementaci a dále o oblasti vývoje, testování a dokumentace. Z pohledu řízení provozu a ISO 20000 jde o proces Řízení přechodu do produktivního provozu (Release Management).

1.7 Řízení problémů

Problém je příčinou jednoho nebo více incidentů. Příčina problému obvykle není známa v čase vyřešení incidentu a hrozí opakování výskytu incidentu. Proces řízení problémů řídí další zkoumání a řešení problému, včetně vyhodnocení efektivity řešení. Cílem řízení problémů není případným problémům zabránit, ale řešit je. Každý problém je v třeba včas identifikovat, navrhnout řešení a řešení schválit.

Problémy jsou průběžně identifikovány všemi účastníky provozu na základě analýzy incidentů. Odpovědnost za návrhy a implementaci řešení vychází z rozdělení odpovědností Dodavatele, Objednatele a SPCSS za části AISG. Řešení problému schvaluje Objednatel. Pokud řešení problému vyžaduje změnový požadavek nebo realizaci Služeb rozvoje, postupuje se podle pravidel řízení změn.

Dodavatel je povinen řešit problémy v rámci provozní doby systému bez zbytečného odkladu, s ohledem na závažnost problému, určenou Objednatelem. Do určení příčiny problému řeší Dodavatel problémy přidělené Objednatelem jako problémy v odpovědnosti Dodavatele.

Stav řešení je sledován v rámci jednání a úkolů řídicích struktur provozu na úrovni vedení projektu a evidován v řídicím dokumentu „**Registr otevřených otázek, problémů a změn**“.

Oblast/činnost	Odpovědnost			
	Správce AISG	Provozovatel AISG	SPCSS	Dodavatel
Analýza incidentů a identifikace problémů (Technická infrastruktura)	-	I	P	S
Analýza incidentů a identifikace problémů (Aplikace, SW produkty a Data)	-	I	S	P
Evidence problémů	-	P	S	S
Návrh řešení problémů (Technická infrastruktura)	-	S	P	S
Návrh řešení problémů (Aplikace, SW produkty a Data)	-	S	S	P
Řešení problémů (Technická infrastruktura)	-	I	P	S
Řešení problémů (Aplikace, SW produkty a Data)	-	I	S	P

1.8 Řízení rizik

Proces řízení rizik zahrnuje identifikaci a vyhodnocení rizik, stanovení a implementace vhodných opatření a vyhodnocení jejich účinnosti.

Provozní rizika jsou průběžně identifikována všemi účastníky provozu. Odpovědnost za návrhy a implementaci opatření vychází z rozdělení odpovědností implementace a provozu popsaných ve Smlouvě a jejích přílohách. Opatření schvaluje Objednatel. Pokud implementace opatření vyžaduje změnový požadavek nebo realizaci Služeb rozvoje, postupuje se podle pravidel řízení změn.

V rámci identifikace rizik musí být určeny:

- příčina rizika (reálná událost nebo situace, která je důvodem vzniku rizika);
- riziko (událost, která může s určitou pravděpodobností nastat);

- dopad na kvalitu a parametry poskytované služby.

Hodnocení rizik probíhá z hledisek:

- pravděpodobnosti, že riziková situace nastane,
- rozsahu dopadu v případě, že riziková událost nastane,
- časového horizontu, ve kterém může daná riziková událost nastat.

Dodavatel je povinen implementovat opatření v rámci provozní doby systému bez zbytečného odkladu, s ohledem na závažnost rizika, určenou Objednatelem.

Stav rizik a jejich opatření je sledován v rámci jednání a úkolů řídicích struktur provozu na úrovni vedení projektu a evidován v řídicím dokumentu „**Registr rizik**“.

Oblast/činnost	Odpovědnost			
	Správce AISG	Provozovatel AISG	SPCSS	Dodavatel
Identifikace rizik	P	P	P	P
Evidence rizik a opatření	-	P	S	S
Návrh opatření (Technická infrastruktura)	-	S	P	S
Návrh opatření (Aplikace, SW produkty a Data)	-	S	S	P
Implementace opatření (Technická infrastruktura)	-	I	P	S
Implementace opatření (Aplikace, SW produkty a Data)	-	I	S	P

1.9 Řízení kvality

Řízení kvality provozu probíhá na úrovni v rámci jednání a úkolů řídicích struktur provozu na úrovni vedení projektu a prostřednictvím pravidelných měsíčních zpráv. Pravidelné měsíční zprávy ze strany Dodavatele jsou součástí Souhrnného měsíčního výkazu kvality dle Smlouvy.

Řízení kvality probíhá zejména v oblastech:

- plnění SLA parametrů
- eskalace, sledování a reporting řešení závažných incidentů s velkým dopadem na uživatele
- plnění provozních procesů řízení incidentů a požadavků
- prováděné pravidelné a proaktivní činnosti
- plnění provozního procesu řízení změn a konfigurací
- plánování a řízení změn většího rozsahu, včetně testování a nasazení do produktivního provozu
- stav problémů
- stav rizik

2 Služby rozvoje

Tato kapitola obsahuje základní pravidla objednávání, řízení a vypořádání Služeb rozvoje. Detailní metodika řízení Služeb rozvoje bude dále upřesněna v Řídící dokumentaci provozu.

2.1 Objednávání Služeb rozvoje

- a) Služby rozvoje jsou objednávány oprávněnou osobou Objednatele, která zašle oprávněné osobě Dodavatele poptávku emailem nebo jiným písemným způsobem. Poptávka minimálně obsahuje:
 - i) Specifikaci požadované Služby rozvoje;
 - ii) Požadovaný termín realizace Služby rozvoje;
 - iii) Požadovaný termín předložení nabídky, který nesmí být kratší než 1 týden od doručení poptávky, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- b) Dodavatel v požadovaném termínu předloží emailem nebo jiným písemným způsobem nabídku Služby rozvoje, která bude obsahovat:
 - i) Způsob řešení poptávky;
 - ii) Termín realizace Služby rozvoje;
 - iii) Předpokládanou kapacitní náročnost vyjádřenou v člověkodnech nebo jeho částech a případně potřebné Doplnující licence, maintenance a subskripce;
 - iv) Maximální cenu služby vypočítanou jako součin kapacitní náročnosti a jednotkové ceny člověkodne pro Služby rozvoje, případně stanovení ceny potřebných Doplnujících licencí, maintenancí a subskripcí;
 - v) Požadovanou součinnost Objednatele;
 - vi) Požadované změny v Infrastrukturních požadavcích Dodavatele;
 - vii) Rizika realizace Služby rozvoje a způsob jejich mitigace.
- c) Objednatel je oprávněn požadovat po Dodavateli upřesnění nebo doplnění nabídky Služby rozvoje, a to i opakovaně.
- d) Souhlasí-li Objednatel s nabídkou Dodavatele, předá Dodavateli způsobem stanoveným v Řídící dokumentaci provozu poptávkový formulář (dále jen „**Poptávkový formulář**“), který bude obsahovat:
 - i) Specifikaci požadované Služby rozvoje;
 - ii) Požadovaný termín realizace Služby rozvoje;
 - iii) Kapacitní náročnost;
 - iv) Maximální cenu;
 - v) Specifikaci součinnosti Objednatele;
 - vi) Aktualizaci Infrastrukturních požadavků Dodavatele;
 - vii) Specifikaci případných ostatních povinností Dodavatele.
- e) Dodavatel potvrdí přijetí Poptávkového formuláře do 2 pracovních dní způsobem stanoveným v Řídící dokumentaci provozu.

2.2 Implementace Služeb rozvoje

Při implementaci Služeb rozvoje jsou dodržovány principy a požadavky realizace Díla, zjednodušené v míře odpovídající řídicím strukturám provozu a rozsahu změn v rámci konkrétní služby rozvoje. Jedná se zejména o rozdělení odpovědností při implementaci a dále o oblasti vývoje, testování a dokumentace systému.

Při implementaci Služeb rozvoje jsou dodržovány provozní procesy platné pro Servisní služby, zejména řízení změn a konfigurací a řízení součinností.

2.3 Vypořádání Služeb rozvoje

Po splnění Služeb rozvoje je Dodavatel povinen k Akceptačnímu protokolu připojit výkaz skutečně odpracovaných človekodní nebo jejich částí a adekvátně stanovit finální cenu práce za Službu rozvoje, která nesmí překročit maximální cenu práce v Poptávkovém formuláři.