

Příloha č. 1 - Katalog Služeb

Česká republika - Ministerstvo vnitra

Obsah

1 Definice Služeb	4
1.1 Služba S1 – Infrastruktura	5
1.1.1 Dílčí Služba S11 – Správa sítě serverovny	5
1.1.2 Dílčí Služba S12 – Správa serverů	6
1.1.3 Dílčí Služba S13 – Správa UPS	6
1.1.4 Dílčí Služba S14 – Správa zálohování a archivů	6
1.1.5 Dílčí Služba S15 – Správa diskových polí	8
1.2 Služba S2 – Integrátor SAP	9
Aktuální detailní informace stavu SAP systémů a jejich uživatelských rozšíření jsou uvedeny v Příloze č. 6 Smlouvy	9
1.2.1 Dílčí Služba S21 – Řízení požadavků	9
1.2.2 Dílčí Služba S22 – Služby architekta	9
1.2.3 Dílčí Služba S23 – Bezpečnost	10
1.2.4 Dílčí Služba S24 – Dokumentace	10
1.2.5 Dílčí Služba S21 – Školení	11
1.3 Služba S3 – Správa SAP	11
1.3.1 Dílčí Služba S31 – BC	11
1.3.2 Dílčí Služba S32 – EKIS I a DMS	12
1.3.3 Dílčí Služba S33 – EKIS II	13
1.3.4 Dílčí Služba S35 – MIS	13
1.3.5 Dílčí Služba S36 – SAP Portál	14
1.3.6 Dílčí Služba S37 – Solution Manager	14
1.4 Služba S4 – Ostatní aplikace	15
1.4.1 Dílčí Služba S41 – Lotus Domino	15
1.4.2 Dílčí Služba S42 – Operativní evidence	16
1.5 Průřezové komponenty	16
1.5.1 KP1 - správa	16
1.5.2 KP2 - Rozvoj	17
1.5.3 KP3 - Materiál	18
1.5.4 KP4 – Licence a maintenance softwaru	18
1.5.5 KP5 - Maintenance hardwaru	18
2 Matice zodpovědností	19

3	Systémy – produktivní, testovací a vývojové	20
4	Přílohy	21
5	Definice pojmů	24

1 Definice Služeb

Pro účely plnění Smlouvy jsou definovány níže uvedené Služby, za jejichž řádné a včasné poskytnutí náleží Poskytovateli cena dle Smlouvy. Každá Služba je složena z několika dílčích služeb, které jsou škálované do komponent: provoz, rozvoj, majetek a maintenance (dále též „**Dílčí Služby**“). Detailní informace o stavu EKIS ke dni nabytí účinnosti Smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 6 Smlouvy a v dokumentaci předané v Příloze č. 8 Smlouvy.

Všechny Služby budou poskytovány s ohledem na dostupnost definovanou prostřednictvím parametrů úrovně poskytovaných Služeb definovaných v Příloze 4 Smlouvy.

Seznam Služeb požadovaných Objednatelem je uveden v Tabulce 1 Služby a parametry v Příloze 4 Smlouvy .

Všechny Požadavky a Incidenty budou přes helpdesk (produkt SAP Solution Manager) Objednatele směřovány na Poskytovatele.

Některé činnosti u vybraných Dílčích Služeb bude realizovat Objednatel (viz. Tabulka 3: Činnosti realizované současně)

Každá Dílčí Služba je charakterizována Provozní dobou a SLA parametry (parametry úrovně poskytovaných služeb)

Každá Dílčí Služba má na straně Objednatele určeného Servisního Manažera odpovědného:

- a. za akceptaci měsíčních reportů, na jejichž základě je počítána fakturace;
- b. za pravidelnou kontrolu provádění požadovaných činností;
- c. za schvalování rozvojových činností v rámci dohodnutého paušálního rozsahu;
- d. za schválení výkonů mimo dohodnutý paušál odpovídá Manažer EKIS .

K roli Servisního manažera se předpokládá na straně Poskytovatele adekvátní role Account manažer.

Pravidelný měsíční reporting obsahuje vyhodnocení dodržení SLA parametrů pro jednotlivé Dílčí Služby.

Konkrétní způsob vyhodnocení SLA parametrů je popsán v Příloze č. 4 Smlouvy.

1.1 Služba S1 – Infrastruktura

V rámci Služby je požadováno zajištění bezproblémového chodu infrastrukturních komponent, údržba a predikce problémů, řešení Incidentů tak, aby Služby provozované na spravovaných zařízeních byly provozovány v souladu s požadovanými SLA parametry. Poskytovatel zajistí monitoring spravovaných zařízení a jeho reporting.

Rozsah Služby

- provoz, správa, dohled a opravy aplikačních a databázových serveru, databází, síťové infrastruktury, bezpečnostních prvků včetně jejich aktualizace, provoz všech podpůrných aplikací,
- aktualizace infrastrukturních prvků (včetně SW) tak, aby byla splněna požadovaná SLA
- zálohování systémů, archivace dat
- zajištění obnovy infrastrukturních prvků v případě mimořádných stavů a havárií
- správa změn související infrastruktury
- změna parametru souvisejících databázových systémů
- garance za provoz, správu a dokumentaci provozovaných zařízení

Seznam spravovaných zařízení, včetně topologie a popisu infrastruktury, je uveden v Příloze č. 6 Smlouvy.

1.1.1 Dílčí Služba S11 – Správa sítě serverovny

Poskytovatel musí zajistit provoz a správu síťové infrastruktury v datové komoře, kde jsou umístěná spravovaná zařízení za účelem zajištění konektivity pro všechna spravovaná umístěná zařízení. Bude požadován i drobný rozvoj nastavení sítě datové komory, dohled a update všech spravovaných aktivních prvků. Dále je požadováno vedení dokumentace, řešení Incidentů a požadavků. V rámci LAN není použita žádná dynamická aplikační služba (DHCP, DNS, PROXY atd.). Konfigurace je ve všech zařízeních fixní a spravována Poskytovatelem. Nastavení routingu, překladu, vzdáleného přístupu a jiných vyšších LAN služeb poskytuje správa sítě (MVCR).

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.1.2 Dílčí Služba S12 – Správa serverů

Správa HW a OS serverů. Provádění update, konfigurace komponent, řešení poruch a zajištění oprav. Správa základní SW prostředků (WEB, MAIL, SSH atd.) a databází, včetně optimalizace a kontroly provozu. Zajištění zálohování systémů.

Součástí je rovněž: návrh plánu rozvoje a optimalizace 1x ročně a audit funkčnosti a zabezpečení.

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.1.3 Dílčí Služba S13 – Správa UPS

Zajištění bezporuchového fungování spravovaných UPS, servis, čištění, nákup baterií, diagnostika závad, zajištění opravy (příp. objednání servisu), servisní smlouvy s dalšími Poskytovateli, výměna ND, změny v konfiguraci systému.

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.1.4 Dílčí Služba S14 – Správa zálohování a archivů

Služba pokrývá zálohování dat uložených na serverech spravovaných Poskytovatelem; bezporuchové fungování a hardware a software, podpora pro správce serverů, podpora uživatelů Objednatele. Správa zálohovacího HW a SW včetně instalací a nastavení klientů (Tivoli). Součástí Služby je i dodávka náhradních komponent včetně zálohovacích pásek. Čištění mechanik. Realizace obnovy dat v případě potvrzeného požadavku Objednatele.

Součástí Služby je nejen zálohování databází a operačních systémů a aplikací, ale i zajištění archivací SAP systémů v následujícím rozsahu:

- Archivace EKIS I. všeobecně
 - Komponenta FI
 - Hlavní kniha
 - Vedlejší kniha odběratelů
 - Vedlejší kniha Dodavatelů
- Archivované statické sestavy:
- státní výkazy odevzdávané mimo resort

- Komponenta AA

- deaktivované kmenové záznamy majetku
- intervaly časově závislých dat (nákladová střediska)
- doklady o účtování vztahující se k těmto záznamům

Archivované statické sestavy:

- o stavu majetku po všech KZ
- inventurní sestavy po ÚO

- Komponenta MM včetně číselníků materiálu

- Objednávky
- Pohybové doklady (příjem, výdej, přeúčtování)
- Faktury (včetně záloh)
- Sériové čísla označené k výmazu
- Kmenové záznamy materiálu určené k výmazu
- Kmenové záznamy Dodavatelů určené k výmazu

Archivované statické sestavy:

- Inventurní seznamy materiálu na skladech po útvarech (ZM06)
- Inventurní seznamy materiálu na skladech – rekapitulace po útvarech (ZM06_REKAP)
- Sestavy archivovat se stavem 31. 12. daného roku

- Komponenta DM

- pohybové doklady

Archivované statické sestavy:

- inventurní sestavy materiálu po ÚO

- Komponenta FI-FM

- data schváleného rozpočtu
- data upraveného rozpočtu
- data spojené s přeúčtováním skutečnosti
- data spojené s rezervacemi rozpočtu
- data obliga
- data skutečnosti

Archivované statické sestavy:

- sestavy vytvářené dle požadavků Ministerstva financí popř. ostatních mimoresortních orgánů
- sestavy dat spojených s přeúčtováním skutečnosti
- sestavy dat obliga a skutečnosti

- Komponenta CO

- Nákladové středisko – jednotlivé položky
- Nákladové středisko – skutečná data
- Nákladové středisko – plánovaná data
- Nákladové středisko – všechna data (včetně kmenových záznamů)
- Jednotlivé položky CO
- Zakázky s pohybovými daty

Archivované statické sestavy:

- Vybrané sestavy z Účetnictví nákladových středisek a Účetnictví režijních zakázek.

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.1.5 Dílčí Služba S15 – Správa diskových polí

Poskytovatel zajišťuje bezporuchové fungování hardware a software, podpora pro správce serverů, řešení problémů, odstraňování vad. Správa jak samotných polí, tak i související infrastruktury SCSI, FC, iSCSI nebo SAS. Bude zajištěna komplexní údržba (konfigurace v oblasti polí pro připojení k serverům, konfigurace související SAN struktury - zónování switchů).

Součástí Služby je požadováno i optimalizace nastavení ve vazbě na ukládaná data, připojené systémy a jejich kritičnost.

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.2 Služba S2 – Integrátor SAP

Aktuální detailní informace stavu SAP systémů a jejich uživatelských rozšíření jsou uvedeny v Příloze č. 6 Smlouvy.

1.2.1 Dílčí Služba S21 – Řízení požadavků

Součástí Služby je provoz dohledového centra pro automatický monitoring spravovaných Dílčích Služeb a všech dalších rozhraní, směřování případných Incidentů na helpdesk a sledování jejich stavů. Předmětem dohledu budou nejen Služby přímo poskytované, ale i související, jejichž omezení by mohlo mít za následek dostupnost poskytovaných služeb (např. napájení UPS, LAN/WAN atd.).

Poskytovatel zajistí kontrolu, eskalaci a řízení požadavků a Incidentů.

Výstupem Služby bude pravidelný měsíční reporting o počtu a kategorii Požadavků, podklad pro vyhodnocení SLA parametrů z monitoringu.

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.2.2 Dílčí Služba S22 – Služby architekta

Poskytovatel poskytne konzultační služby ke koncepčním a technickým dotazům. Dotazy budou směřovány nejen na oblast spravovaných komponent, ale i dalších technologií související s provozem a rozvojem EKIS, které by Objednateli mohli pomoci pro řízení a optimalizaci provozu nebo ke zvýšení bezpečnosti.

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.2.3 Dílčí Služba S23 – Bezpečnost

Poskytovatel zajistí bezpečný provoz, dostupnost dat, včetně záloh. Navrhuje optimalizaci a dává doporučení ve vztahu k bezpečnosti provozovaných zařízení. V rámci datové bezpečnosti je požadováno provádění:

- Auditů uživatelských přístupů ke spravovaným zařízením (1x ročně)
- Provádění testovacích obnov databází a systémů z pásek na vyžádání (maximálně 2x ročně)
- Provádění profylaxí spravovaných zařízení (v rámci Služby Infrastruktura)
- Průběžné hodnocení stavu a tvorba doporučení pro modifikace nebo rozšíření ve vztahu k maximálnímu využití stávajících systémů a to jak aplikačních tak hardware komponent s ohledem na požadovanou dostupnost a odezvy

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.2.4 Dílčí Služba S24 – Dokumentace

Provozní řád je základní dokument popisující podmínky provozu EKIS. Jedná se o závazný dokument, podle kterého má MV ČR zabezpečovat provoz EKIS a který specifikuje a konkretizuje práva a povinnosti MV ČR a Poskytovatele při jeho provozování. Podrobný popis činností v rámci jednotlivých částí systému EKIS je specifikován v Provozních příručkách.

Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s MV ČR na Provozním řádu a Provozních příručkách, pokud o to bude požádán.

Dokumentace nastavení EKIS MV popisuje z technického hlediska platný stav informačního systému a jeho částí (hardware, software, bezpečnost, organizace...), včetně odpovědnosti za její aktualizaci MV a Poskytovatelem. Dokumentace nastavení je rozdělena na tři úrovně:

- Úroveň dokumentace 1 je primárně určena pro potřebu vývoje a údržby – dokumentace vytvořena tvůrcem nové části nebo změněné části (většinou konzultantem Poskytovatele) - např. u aplikačního SW – přímo v programu, v souboru. Většina zákaznických změn provedených do EKIS v je zdokumentována na úrovni komentářů ke zdrojovému kódu.
- Úroveň dokumentace 2 je primárně určena pro potřebu testování a provozu – dokumentace je vytvořena tvůrcem nové části nebo změněné části – využívána pro testování produktu při předávání MV (co je na vstupu a výstupu, jak část např. program pracuje).
- Úroveň dokumentace 3 je primárně určena pro potřebu evidence částí systému, podchycení významných vazeb mezi systémy a pro potřeby znalosti aktuálně platného i plánovaného stavu - dokumentace je tvořena manažerem nastavení, administrátorem, operátorem kompetenční střediska přebírajícím a ověřujícím část systému.

Poskytovatel se zavazuje udržovat shodu dokumentace nastavení s nastavením systému EKIS.

Uživatelská dokumentace

Uživatelská dokumentace je vytvářena pro typové uživatelské role v rámci oblastí činnosti MV podporovaných EKIS MV. Uživatelskou dokumentaci vytváří pracovníci MV ČR, ve většině případů

metodici (gestoři) jednotlivých procesních oblastí podporovaných systémem EKIS ve spolupráci s manažery nastavení systému EKIS a s Poskytovatelem podpory.

Poskytovatel zajišťuje udržování aktuálnosti technické dokumentace u jím provedených změn a činností.

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.2.5 Dílčí Služba S21 – Školení

Poskytovatel bude na vyžádání a po dohodě poskytovat školitele v rámci domluveného celkového měsíčního plnění a dohodnutém rozsahu. Nevyčerpané hodiny bude možné převést do dalšího období. Termín a rozsah školení určuje Objednatel po dohodě s Poskytovatelem. Minimální rozsah je v rozsahu spravovaných technologií a jejich konfigurací.

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.

1.3 Služba S3 – Správa SAP

Objednatel disponuje vlastním SAP týmem, který řeší základní požadavky uživatelů, včetně customizace a drobného vývoje. Obecně lze definovat, že integrace, komplexní nastavení, update a řešení složitějších problémů a rozvoj řeší Poskytovatel.

Legislativní změny budou Poskytovatelem analyzovány a na základě dohody s Objednatelem bude stanoven harmonogram jejich implementace.

Detailní popis současného stavu službou pokrytých funkcionalit je uveden v tomto dokumentu v sekci „Přílohy“ v „**Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**“

1.3.1 Dílčí Služba S31 – BC

Poskytovatel v rámci Služby zajistí správu systému vyjma činností prováděných Poskytovatelem (**Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** Součástí je i kontrola správa externích rozhraní na systémy ve správě (SAP i nonSAP). Součástí Služby jsou rovněž drobné konzultace, zejména v post implementačním období.

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.3.2 Dílčí Služba S32 – EKIS I a DMS.

Poskytovatel zajistí správu, údržbu a rozvoj systému včetně integrace na další systémy ve správě. Dále je požadována součinnost při rozvoji a integraci na systémy aplikace mimo komponenty spravované Poskytovatelem. Jedná se o správu SAP MV systémů (MV3, MV2, MV1), včetně legislativních a zákaznických úprav.

- Modul FI – Finanční účetnictví
- Komponenta FI – FM – Řízení rozpočtu (odvětvové řešení veřejná správa)
- Modul PS – Programové financování
- Modul CO – Nákladové účetnictví (Controlling)
- Modul MM – Materiálové hospodářství
- Modul DM – Účtování o drobném majetku
- Modul SD – Prodej a distribuce
- Modul PM – Údržba a opravy
- Modul OV-MTZ – Oděvní výdejny
- Modul REM - Správa nemovitostí
- Modul ČK – Čárové kódy
- Modul CČ – Centrální číselníky

Další částí Služby je pokrytí správy a rozvoje DMS. Funkcionalita je realizována základní standardní funkcionalita modulu DMS (Document management system), která je využita především pro evidenci smluv MVČR. V rámci projektu SEPlé byl modul Systém správy dokumentů, doplněn o centrální úložiště dat. To zaručuje zvýšení bezpečnosti ukládaných dat (ochrana dat před zneužitím a ztrátou) a současně umožňuje nezávislost zpracování ukládaných nestrukturovaných dokumentů na místě uložení z různých koncových stanic. Tímto centrálním úložištěm dokumentů je SAP Content Server.

SLA:

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení Incidentů dle priority reakce.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínu plnění Poskytovatele.

1.3.3 Dílčí Služba S33 – EKIS II

Poskytovatel zajistí správu, údržbu a rozvoj systému včetně integrace na další systémy ve správě. Dále je požadována součinnost při rozvoji a integraci na systémy aplikace mimo komponenty spravované Poskytovatelem. Jedná se o správu SAP HR systémů (HR3, HR2, HR1), včetně legislativních a zákaznických úprav.

SLA:

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení Incidentů dle priority reakce.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínu plnění Poskytovatele.

1.3.4 Dílčí Služba S35 – MIS

Hlavním účelem Služby MIS je zajištění provozu a rozvoje datového skladu SAP BW, která zajišťuje poskytování manažerských informací pro řízení ekonomiky MV ČR a vybraných řízených organizačních složek státu (OSS, od 1.1.2013 všech včetně HZS) pro vedoucí zaměstnance resortu MV prostřednictvím nově vybudovaného datového skladu a jeho analytické nadstavby a portálu. Cílovou skupinou jsou primárně vedoucí zaměstnanci resortu MV podporovaní analytiky.

Analytická nadstavba se 40 definovanými reporty typu „Dashboard“ tj. manažerský kokpit s vizualizací dat v jednoduché a přehledné formě a „Formátovaný výkaz“ zejména pro vedoucí zaměstnance a typu „Analýza“ zejména pro analytiky, forma prezentace informací pomocí portálu tj. aplikace pro přístup k informacím s využitím webového přístupu a mobilního přístupu s využitím mobilních zařízení (AFARIA).

Součástí paušální Služby je konzultační činnost v oblasti správy oprávnění.

SLA:

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení Incidentů dle priority reakce.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínu plnění Poskytovatele.

1.3.5 Dílčí Služba S36 – SAP Portál

Hlavním účelem Služby je zajištění chodu a rozvoje systému poskytujícího informace pomocí webových služeb buď formou připravených reportů, nebo i zprostředkováním přímé komunikace s dostupným SAP systémy.

Součástí Služby bude po implementaci i aplikace a zařízení projektu AFARIA (viz příloha č. 2 Smlouvy)

SLA:

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení Incidentů dle priority reakce.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínu plnění Poskytovatele.

1.3.6 Dílčí Služba S37 – Solution Manager

SAP Solution Manager (dále jen SM) je nástroj pro podporu SAP řešení po celý životní cyklus tohoto řešení od implementace systému přes jeho monitoring a podporu koncových uživatelů, optimalizaci řešení a řízení změn v systému až po případný upgrade systému na novou verzi. Jednotlivé komponenty tohoto modulu jsou v souladu s metodologií ITIL.

Na MVČR se kromě SAP Lifecycle Managementu, kdy se v SAP SM generují instalační klíče a potvrzují patches pro download používají funkce:

- Instalační klíče
- EWA – Early Watch Allert
- nástroj pro automatický monitoring základních technických parametrů systému
- Service Desk
- Problem/Incident Management
- nástroj pro vyřizování uživatelských problémů a výpadků systému, případně částečných výpadků funkcionality systému, kdy jsou výpadky typu „A“ a „B“ ihned automaticky hlášeny přes faxovou zprávu, email a SMS zprávu odpovědnému servisnímu manažerovi a Poskytovateli.
- Change Request Management
- nástroj pro řízení procesu změn v systému od zanesení požadavku, přes odhad jeho pracnosti, schválení požadavku, realizaci a otestování - až po přenos změny do produktivního systému a její finální schválení. Jednotlivé kroky změnového procesu jsou plně automatizovány a jsou realizovány v rámci modulu SM.
- Identity Management – MVČR připravuje implementaci centrální správy uživatelských profilů. Součástí Dílčí Služby provoz jsou i konzultace a drobná nastavení v oblasti SAP oprávnění pro všechny SAP systémy.

SLA:

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení Incidentů dle priority reakce.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínu plnění Poskytovatele.

1.4 Služba S4 – Ostatní aplikace

1.4.1 Dílčí Služba S41 – Lotus Domino

Poskytovatel zajišťuje bezproblémový chod Aplikace včetně všech jejích uživatelských modulů (např. časové plánování služeb, formuláře, sestavy, operativní přehled ad.). Průběžně je kontrolován stav, jsou vyhodnocovány logy a je prováděn automatický dohled dostupnosti a odezev aplikace

Platforma: Lotus Notes Domino 8.5 na OS Windows Server 2008 R2 SP 1.

- Další dílčí funkcionality umožňující předávání dat do systému SAP a vytěžování systému SAP reporty. Frekvence využití Aplikace je velmi vysoká.
- Rozšíření: Časové plánování - modul Aplikace na bázi JAVY umožňující uživatelům vytváření rozvrhu plánů služeb/práce, jejich modifikace, spolu s validací zadaných dat na pravidla zápisu do příslušných infotypů systému SAP a validaci vůči pravidlům stanoveným pro služební, a pracovní poměr, daných z.č. 361/2003 Sb. z.č. 262/2006 Sb., souvisejícími právními normami a interními akty řízení, s následným odesláním do systému SAP
- Objednatel realizuje pouze základní nastavení v aplikacích a drobné úpravy a rozšíření
- Poskytovatel zajistí komplexní řešení modulu časového plánování a řešení závažnějších problémů, úprav a rozšíření v ostatních modulech Aplikace.
- Poskytovatel zajistí na základě požadavku Objednatele vývoj dalších modulů Aplikace.

SLA:

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení Incidentů dle priority reakce.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínu plnění Poskytovatele.

Pro celkové vyhodnocení parametru jsou požadovány následující dva způsoby měření:

- *doba nočního přenosu dat*
- *odezva WEB aplikace na konkrétní dotaz*

1.4.2 Dílčí Služba S42 – Operativní evidence

Poskytovatel zajišťuje bezproblémový chod aplikace. Průběžně je kontrolován stav, jsou vyhodnocovány logy a je prováděn automatický dohled dostupnosti a odezev aplikace.

Operativní evidence je zaměstnanecké dílo, značně využívaná. Zpracování evidence mimo SAP s plnou kompatibilitou dat se SAP.

Informace k aplikaci jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy.

SLA:

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení Incidentů dle priority reakce.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínu plnění Poskytovatele.

1.5 Průřezové komponenty

Jedná se o komponenty, které jsou průřezově požadovány ve většině dílčích služeb v souladu s částí „4 Přílohy“ a které tedy mají obdobnou charakteristiku na požadované činnosti.

1.5.1 KP1 - správa

Součástí Služby je provádění všech činností servisního typu s ohledem na zajištění dostupnosti a udržitelnosti jednotlivých služeb (např. kontrola logů, kontrola stavů systémů, zjišťování nových verzí, řešení běžných požadavků Objednatele atd.), (viz **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** Objednatel požaduje provádění všech servisních a údržbových prací s dopadem na dostupnost, tj. oprav zjištěných chyb, indexací, restartů služeb, testování integrity a podobně v předem stanoveném servisním okně. Toto servisní okno je nutné dohodnout Objednatelem.

Objednatel požaduje vedení protokolu o rozsahu pravidelných i nepravidelných prací s uvedením jména nebo kódu pracovníka, který činnosti prováděl a časovým razítkem. Protokoly jsou součástí předávacích protokolů před měsíčním vyhodnocením Služby v dostatečném rozsahu pro potřeby vyhodnocení kvality Služby.

Součástí této Služby bude dále kontinuální analytický dohled nad celou spravovanou architekturou, nad vazbami modulů a nad procesy tak, aby aplikace vykazovala požadovanou spolehlivost a výkon.

SLA:

- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení Incidentů dle priority reakce.
- QA: Dodržení kvality administrace.

1.5.2 KP2 - Rozvoj

Poskytovatel poskytne Objednateli projekčně analytické konzultace. Zejména se jedná o poradenství k organizačním, metodickým a věcným návrhům, dále o konzultace k nabídkám v rámci úprav / rozvoje systému a podobně. Komunikace bude probíhat prioritně ve stanovených projektových týmech, ale může nastat situace, kdy nebude možné v daném týmu dotaz zodpovědět.

Jako komunikační kanál bude zvolen email nebo telefon v rámci kontaktů uvedených v projektových týmech, nebo Poskytovatel zajistí příslušný kontakt v případě přesahu tématu do jiné tematické oblasti.

Tato technická podpora není hot-line a zejména nemá sloužit pro běžného uživatele. Je to komunikační kanál pro administrátory, řešitelské týmy a podobně. Jedná se o podporu druhého stupně (Level2 Support).

U této Služby se hodnotí zejména dodržení dohodnutých termínů pro zodpovězení (včetně dostupnosti potřebné kontaktní osoby Poskytovatele), informační hodnota odpovědi (zda odpověď refletovala otázku), srozumitelnost (zda bylo vysvětlení dostatečně přizpůsobeno tazateli) a vstřícnost.

Objednatel požaduje řízený rozvoj systémů EKIS malého rozsahu - Change management dle doporučených, mezinárodně uznávaných metodik (například ITIL). Vznik a řízení všech požadavků bude řešen v Service Desk. Objednatel schvaluje / rozporuje veškeré požadované změny, některé z nich i sám realizuje.

Veškerý základní vývoj a testování změny / buildu bude probíhat dvojúrovňově – na vývojovém pracovišti a teprve následně na testovacím / školícím prostředí Objednatele. Po řádném otestování Objednatel schvaluje harmonogram nasazení do ostrého / produktivního prostředí. Poskytovatel současně zaznamenává všechny změny do návodů a příruček.

Pro všechny Služby je stanoven limit na počet člověkodnů definovaný ve smlouvě, který bude zahrnut do paušální platby. Všechny prováděné rozvojové a školící činnosti budou čerpány až do tohoto limitu.

Oprávněné osoby pro zadávání rozvojových požadavků: servisní manažeři

Akceptační kritéria pro rozvoj (funkcionalita, organizační rozšíření):

- Úspěšné dokončení akceptačních testů definovaných v cílovém konceptu k jednotlivým požadavkům.
- Dodržení stanovené doby odezvy systému.
- Úplnost systémové dokumentace.

Rozvojové požadavky, které generují požadavky na posílení výkonu HW nebo dokoupení licencí budou řešeny separátními nabídkami a dodatky ke Smlouvě na základě dohody mezi Poskytovatelem a Objednatелеm.

Detailní informace k rozvojovým požadavkům a jejich akceptaci jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy.

SLA:

- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení Incidentů dle priority reakce.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínu plnění Poskytovatele

1.5.3 KP3 - Materiál

Poskytovatel bude zajišťovat provoz stávajících aktivních komponent a jejich náhrad dle Přílohy č. 6 Smlouvy v rámci paušálu. Poskytovatel musí pro dodržení SLA parametrů odhadnout požadovanou rezervu nebo podporu a dodat jí Objednateli v rámci pravidelných měsíčních plateb za provoz.

Poskytovatel v případě změn bude neprodleně Objednatele informovat o důvodech a současně bude aktualizovat dokumentaci.

SLA:

- QR: Úspěšné vyřešení požadavku tohoto typu ve schváleném termínu.
- QA: Sepsání podrobné dokumentace (respektive propad relevantních informací do různých typů příruček).
- QT: Dodržení termínu plnění Poskytovatele

1.5.4 KP4 – Licence a maintenance softwaru

Poskytovatel zajistí dodávku všech licencí a podpory k systémům a aplikacím EKIS dle seznamu, v přílohách č. 5 a 6 Smlouvy, obsaženou v rámci Ceny služeb dle Smlouvy.

1.5.5 KP5 - Maintenance hardwaru

Poskytovatel zajistí podporu hardware, která umožní naplnění definovaných SLA a dosažení nezbytných provozních charakteristik. Tuto podporu je z hlediska efektivity vynaložených prostředků možné realizovat jak vlastními silami Poskytovatele, tak prostřednictvím třetích stran (HW maintenance).

2 Matice zodpovědností

Objednatel má ve všech dílčích službách roli kontrolní. Částečnou odpovědnost nese pouze za činnosti níže definované

R - Responsible / Zodpovědný

A - Accountable / Spolupracuje

C - Consulted / Konzultuje

I - Informed / Na vědomí

Tabulka 1: Rozdělení zodpovědností mezi Poskytovatele a Objednatele

Oblast	Téma	Zodp. Poskytovatele	Zodp. Objednatele
S1 Správa infrastruktury	Správa sítě serverovny	R	C
	Správa serverů	R	C/R
	Správa UPS	R	C
	Správa zálohování a archivu	R	C
	Správa diskových polí	R	C
S2 Integrátor SAP / EKIS	Řízení požadavků	R	C/A
	Služby architekta	R	C/A
	Bezpečnost systémová	R	C/A
	Bezpečnost aplikační (oprávnění)	C	R
	Bezpečnost objektová	C	R
	Bezpečnost personální	C	R
	Dokumentace systému	R	C
	Dokumentace uživatelská	C/A	R
	Školení manažerů nastavení	R	C/A
	Školení školitelů a koncových uživatelů	C	R
S3 Správa systémů SAP (ERP, HR, SM, BI, BW, EP)	Správa Báže	R	C/R
	Správa EKIS I	R	C/R
	Správa EKIS II	R	C/R
	Správa DMS	R	C/A
	Správa BW	R	C/A
	Správa Portál	R	C/A
	Solution Manager	R	C/A
S4 Správa dalších systémů/aplikací	Lotus Domino	R	C/A
	Evidence SQL	R	C/A

3 Systémy – produktivní, testovací a vývojové

Jako Kritické jsou definovány **produktivní systémy**, na které je SLA uplatňováno dle požadovaných konkrétních parametrů (SLA: QR, QD, QA, QT).

Testovací a vývojové systémy - charakteristiky pro měření SLA

- nepodléhají měření dostupnosti QD
- u těchto systémů se automaticky snižuje priorita o 1 stupeň
- HW konfigurace odpovídá nekritičnosti systémů.
- Zálohování probíhá s nižší prioritou a četností než je tomu u produktivních systémů

4 Přílohy

Tabulka 3: Činnosti realizované současně Objednatelem i Poskytovatelem

Oblast	Proces
Operační systém AIX	Správa zálohovacích médií
	Správa uživatelských profilů
Databáze DB2	Start DB2
	Stop DB2
	Detekce problémů
	Monitorování a kontrola
	Správa zálohovacích médií
Lotus Domino	Správa uživatelský profilů
	Start
	Stop
	Přechod na záložní systém
Start/stop systému	Start a zastavení systému SAP R/3 jako celku.
	Start a zastavení jednotlivých komponent - aplikační server, databázový server, databázový systém, podpůrné procesy (saposcol, DB2 listener), operační systém, HACMP.
	Monitorování průběhu startu/zastavení systému.
	Odstraňování problémů
	Profily SAP
	Profily DB2
	Profily uživatelů oper. Systému
	Správa operačních režimů
	Databáze
	Znalost základní struktury databázového systému
Týdenní úlohy	Extenty databáze
	Analýza růstu databáze
Čtvrtletní úlohy	Čištění starých logů na úrovni oper. systému
Monitorování	Operační systém
	- chybový log operačního systému
	- HACMP
	- stav file-systému
	- Výkon
Spool	Reorganizace zakázek a TemSe
Autorizace	Profil generátor
Komunikace OSS	Otvírání servisního kanálu OSS SAP, vyhledávání notů, aktualizace SW

Tabulka 3: SAP činnosti realizované MV

Oblast	Proces
Monitorování	DB2
	- Zaplněnost tablespace
	- Stav extentů
	- Stav indexů
	- Roll-back segmenty
	- Stav archivního adresáře
	- Zálohování dat
	SAP
	- Alert monitor
	- Systémový log
	- Workprocesy
	- Uživatelé
	- Aktualizace (zaúčtování)
	- Blokované záznamy
	- ABAP dumpy
	- Joby
	- Stav tisk. Zakázek
	- Stav TemSe
	- Strukturovaná analýza chyb
	- Výkon -Workload monitor, analýza problémů
Joby	Definice, změna
	Řešení problémů
	Pravidelné údržbové joby a systémové joby
Spool	Definice tiskáren, zařízení, spool serverů
Autorizace	Správa uživatelů
	Správa oprávnění, profilů, rolí
Denní úlohy	Logy backupů a archivů
	Čas zálohování
	Alert monitor
	System. Log
	Workprocesy
	Uživatelé
	Aktualizace (zaúčtování)
	Zámky
	Stav důležitých jobů
	ABAP dumpy
	Archivní adresář
	Disková kapacita
	Výkon

Oblast	Proces
	Log oper.systému
	Stav spoolu
Zálohování	Správa zálohovacích médií
Transportní systém	Koncepce systémů a klientů
	Nastavení, změny
	Workbench Organizer
	Customizing Organizer
	Správa projektů, IMG
	Řešení chybových stavů
	Opravy dle OSS Notů
	Provádění transportů

Tabulka 5: SAP činnosti realizované Poskytovatelem

Oblast	Proces
Zálohování	Zálohování dat SAP.
	Zálohování "exe" souborů a konfiguračních souborů.
	Obnova dat.
	Utility backup, archiv, restore
	Zálohovací strategie.
Databáze	Reorganizace
	Optimizer
Čtvrtletní úlohy	Test obnovy
Denní úlohy	ABAP dumpy - řešení problémů
Transportní systém	Koncepce systémů a klientů
	Nastavení, změny
	Workbench Organizer
	Customizing Organizer
	Správa projektů, IMG
	Řešení chybových stavů
	Opravy dle OSS Notů

Výše uvedené monitorovací činnosti provádí Poskytovatel periodicky. Objednatel má pouze kontrolní roli.

5 Definice pojmů

Definice základních pojmů

Pojem	Definice
Customizace	Nastavení a změna interních parametrů aplikace bez nutnosti programování.
Doba provozu 9x5	Časový úsek od 7:00 hod. do 16:15 hod. v pracovních dnech
Doba provozu 7x24	Časový úsek 24 po sobě jdoucích hodin každý den v kalendářním roce
Dohled	Zpracování monitorovaných událostí z jednotlivých komponent systému EKIS a jejich porovnávání s přednastavenými hodnotami a jejich vyhodnocení při překročení nastavených hodnot.
Incident	Událost při využívání systému EKIS, která způsobuje či může způsobit zhoršení možnosti užívání systému EKIS nebo jeho nedostupnost (např. HW poruchy nebo SW chyby apod.).
Bezpečnostní politika	Souhrn pravidel a opatření k zajištění důvěrnosti, dostupnosti a integrity informací.
Account Manager, Account manažer EKIS	Kontaktní osoba na straně Poskytovatele odpovědná za plnění parametrů Smlouvy.
Service Manager, Servisní manažer	Osoba na straně Objednatele odpovědná za kontrolu parametrů Dílčích Služeb. Schvaluje předkládaný měsíční report.
Contract Manager	Kontaktní osoba Objednatele, jedna z eskalačních úrovní.
Kontaktní místo	Pracoviště Poskytovatele zajišťující kontakt s helpdeskem Objednatele. Je definované zejména intranetovou adresou SW aplikace a telefonním číslem, příp. e-mailovou adresou, která však slouží pouze jako záložní komunikační kanál v případě nefunkčnosti SW aplikace (v jiných případech není garantována doba odezvy ani řešení od okamžiku odeslání e-mailu).
Monitoring	Trvalý sběr stavů jednotlivých komponent, které jsou potřebné pro poskytování Služby. Činnost provádí Poskytovatel a výstupem jsou podklady pro pravidelný měsíční reporting. Data jsou dále zpracována v dohledovém centru.
Odstávky	Doba, ve které je omezen, popř. přerušen provoz systému EKIS. V průběhu odstávky zabezpečuje Poskytovatel činnosti nezbytné k zachování dalšího provozu systému EKIS, tj. provádění zálohování systémů údržby, plánovaných oprav, apod. Pro účely výpočtu parametru Dostupnost se doba Plánovaných odstávek nezapočítává do doby nedostupnosti systému EKIS.
Pravidelné plánované odstávky	Pravidelné odstávky, jejichž rozsah je uveden v Plánu odstávek, který je vedený na smluvené období, odsouhlasený Objednatelem a zveřejněný na portále Kompetenčního centra. Objednatel může požádat v naléhavých zdůvodněných případech o přesunutí tohoto typu odstávky.

Pojem	Definice
Plánované odstávky	Odstávky, které musí být požadovány Poskytovatelem u Objednatele min. 7 dní před termínem odstavení. V případě, že délka trvání takové odstávky přesahuje 24 hodin, musí být požadována min. 14 dní před termínem odstavení.
Požadavek	Žádost ze strany Uživatelé o zabezpečení podpory při využívání Služby předaná na Kontaktní místo.
Kategorie Požadavku	Priorita řešení Požadavku, která vychází z očekávaného stavu systému EKIS, ke kterému by mohlo dojít nerealizací Požadavku dané priority a z časové náročnosti řešení Požadavku. Pro nastavení Kategorie Požadavku je výchozím ukazatelem stupeň naléhavosti. Kategorii požadavku v Service Desku stanovuje Objednatel, Poskytovatel je oprávněn toto nastavení korigovat v souladu s objektivním zjištěním a kategorizací uvedenou v katalogových listech a na základě dohody s Objednatelem.
Oblast Služeb	Dle jednotlivých typů Dílčích služeb účelově vytvořené členění, které slouží jako pomocné vodítko pro stanovení SLA.
Service Desk	Systém pro podporu práce Kontaktního místa, který je Uživateli poskytován pro komunikaci s Kontaktním místem. Service Desk eviduje přebírání a postup řešení. Vyhodnocuje požadavky a Incidenty Uživatelé vzniklé při poskytování Služeb souladu se Smlouvou.
Dílčí Služba	Podsoubor činností v rámci Oblasti Služby, ke které se váží požadavky na dodržování SLA. Odpovědnost za kontrolu a dohled na vykonávání na straně Poskytovatele je realizována Service Manažerem.
Uživatel	Zaměstnanec Objednatele, který využívá poskytované Služby k plnění svých pracovních povinností.
SLA	Z anglického <i>Service Level Agreement</i> – sjednaná úroveň kvalitativních parametrů poskytované Služby uvedená v Příloze č. 4 Smlouvy.