**PŘÍLOHA č. 2 smlouvy o implementaci software a poskytování služeb podpory a údržby – sla**

# Definice servisních služeb

Tato kapitola definuje popis servisních služeb dle „Smlouvy o dílo a smlouvy o poskytnutí licence a souvisejících služeb“ formou **Katalogu servisních služeb** uvedeného níže. Servisní služby jsou poskytovány a garantovány vůči spravovanému systému jako celku (též Stravovací informační systém).

Katalog servisních služeb specifikuje služby Zhotovitele a činnosti (tzv. definované formou katalogových listů), které vykonává Zhotovitel v rámci jednotlivých servisních služeb.

Katalog servisních služeb obsahuje popis těchto služeb a požadované parametry jednotlivých služeb. Pro účely poskytování servisních služeb definovaných v této kapitole se pojem „**spravovaný systém**“ myslí jako **systém v jeho aktuálním stavu,** tj. vč. všech dalších budoucích modifikací, které byly aplikovány od předání Díla do ostrého provozu ke dni poskytnutí dané servisní služby.

|  |  |
| --- | --- |
| Servisní služby | Režim  |
| S1 | Provozní podpora Stravovacího informačního systému | KS1.1 | Technologický update Stravovacího informačního systému (Garance softwarové podpory) | Paušál |
|  |  | KS1.2 | Servisní garance Stravovacího informačního systému | Paušál |
|  |  | KS1.3 | Garance příjmů hlášení chybových stavů a požadavků Stravovacího informačního systému | Paušál |
|  |  | KS1.4 | Technická a metodická podpora Stravovacího informačního systému (Konzultační služby a návštěvy) | Paušál |
|  |  | KS1.5 | Podpora provozu Stravovacího informačního systému | Paušál |
|  |  | KS1.6 | Preventivní prohlídky a profylaxe Stravovacího informačního systému | Paušál |
| S2 | Vzdělávání klíčových uživatelů, administrátorů a správců Stravovacího informačního systému | Paušál |
| S3 | Služby údržby dokumentace Stravovacího informačního systému (Garance aktualizované dokumentace) | Paušál |

# Provozní podpora Stravovacího informačního systému

Vymezení servisní služby

|  |  |
| --- | --- |
| Označení | Název servisní služby |
| **S1** | Provozní podpora Stravovacího informačního systému  |
| Stručný popis služby |
| Provozní podpora dodaného systému je soubor servisních služeb zajišťujících kompletní podporu a zajištění provozu dodaného systému způsobem vymezeným v samostatně definovaných servisních službách KS1.1 až KS1.6.  |
| Podmínky poskytování služby |
| Zhotovitel je povinen zajištovat korektní funkcionality uvedených logických částí Stravovacího informačního systému pro uživatele Stravovacího informačního systému, a to v rozsahu akceptované specifikace vytvořené v rámci implementace Stravovacího informačního systému a dílčích specifikací, jež jsou výstupem implementovaných změn Stravovacího informačního systému. Zároveň průběžně zabezpečuje veškeré náležitosti pro korektní průběh integračních vazeb na jiné systémy. Zhotovitel bude vykonávat všechny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu všech logických částí Stravovacího informačního systému ve všech požadovaných prostředích. Součástí služby jsou všechny činnosti nutné k zajištění požadované dostupnosti Stravovacího informačního systému a odezvy služby. Objednatel požaduje plnění nejméně v rozsahu pokrývající všechny uvedené logické části a Stravovacího informačního systému a činností uvedených u komponent služby KS1.1 – KS1.6 Zhotovitel zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení incidentů zadaných do Helpdesku Zhotovitele spadajících do kompetence Zhotovitele.Činnosti, které Objednatel explicitně požaduje, jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby.  |
| Seznam servisních služeb Provozní podpory Stravovacího informačního systému |
| Označení | Název |
| KS1.1 | Technologický update Stravovacího informačního systému (Garance softwarové podpory) |
| KS1.2 | Servisní garance Stravovacího informačního systému |
| KS1.3 | Garance příjmů hlášení chybových stavů a požadavků Stravovacího informačního systému |
| KS1.4 | Technická a metodická podpora Stravovacího informačního systému (Konzultační služby a návštěvy) |
| KS1.5 | Podpora provozu Stravovacího informačního systému  |
| KS1.6 | Preventivní prohlídky a profylaxe Stravovacího informačního systému |
| Parametry služby |
| Parametry služby jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby. |

# Servisní služba “KS1.1 Technologický update Stravovacího informačního systému “

|  |  |
| --- | --- |
| Označení | Název servisní služby |
| **KS1.1** | **Technologický update Stravovacího informačního systému (Garance softwarové podpory)** |
| Seznam činností |
| Garance funkčnosti | V rámci poskytování garance funkčnosti je Zhotovitel povinen zajistit poskytování opravných softwarových kódů (hot-fix a patch) anebo jiných softwarových komponent k aplikačnímu programovému vybavení APV, veškerému základnímu programovému vybavení ZPV i ostatnímu provoznímu software, které není součástí současného provozního prostředí Objednatele (např. operační prostředí a další případné specifické systémové komponenty), nutných pro odstranění chybových stavů a zajištění dostupnosti poskytovaných služeb. |
| Garance bezpečnosti | V rámci poskytování garance bezpečnosti je Zhotovitel povinen zajistit poskytování všech vydaných nebo Objednatelem vyžádaných bezpečnostních záplat a upgradů ke spravovanému systému. |
| Garance rozvoje | V rámci poskytování garance rozvoje je Zhotovitel povinen zajistit poskytování všech výrobcem uvolněných updatů a upgradů nebo nových verzí softwarového vybavení ke spravovanému systému |
| Garance souladu s legislativou | V rámci poskytování garance souladu s legislativou je Zhotovitel povinen zajistit poskytování všech vydaných nebo Objednatelem vyžádaných legislativních upgradů ke spravovanému systému. |
| Podmínky provádění činností |
| Potřeba technologického update Stravovacího informačního systému může být např. vyvolána jak vznikem nějakého chybového stavu, tak požadavkem na bezpečnost Stravovacího informačního systému nebo nezbytnou servisní aktualizací.Realizaci technologického updatu jakékoliv části Stravovacího informačního systému bude schvalovat odpovědný pracovník Objednatele na základě návrhu Zhotovitele. Každý návrh bude obsahovat popis změny, výčet činností a možných dopadů změny na poskytování služeb Stravovacího informačního systému a okolní systémy. Objednatel i Zhotovitel jsou povinni udržovat aktuálnost příslušné dokumentace související se změnami realizovanými v rámci plnění dle této servisní služby. Součástí realizace změn je tak i bezodkladná aktualizace provozní dokumentace Stravovacího informačního systému Zhotovitelem.Kontrolu prováděných akcí bude provádět Objednatel nebo jím najatá konzultační firma.  |
| Rozsah plnění |
| Rozsah plnění ze strany Zhotovitele bude zahrnovat:1. náklady na technické a případně jeho materiální vybavení související s poskytováním součinnosti, monitoringu a realizaci technologických opatření,
2. náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran v rámci Stravovacího informačního systému,
3. personální náklady na pracovníky Zhotovitele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti technologického update,
4. dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Zhotovitele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR.
 |
| Rozsah činností |
|  |
| Garance funkčnosti |  Zhotovitel je povinen poskytovat službu průběžně, při uvolnění příslušných opravných softwarových kódů. |
| Garance bezpečnosti | Zhotovitel je povinen poskytovat tuto službu průběžně, při uvolnění příslušných bezpečnostních záplat a upgradů k softwarovým prostředkům dodaného systému. |
| Garance rozvoje | Zhotovitel je povinen poskytovat tuto službu průběžně, při uvolnění příslušných updatů a upgradů nebo nových verzí softwarových prostředků dodaného systému. |
| Garance souladu s legislativou | Zhotovitel je povinen poskytovat tuto službu průběžně, při uvolnění příslušných legislativních upgradů k softwarovým prostředkům dodaného systému. |
|  „Technologický update Stravovacího informačního systému“ je Servisní službou a bude Zhotovitelem zajišťován tak, aby byl rozsah potřebných činností nezbytný pro dosažení všech parametrů této služby naplněn.  |
| Provozní doba poskytování komponenty |
| Servisní služba “Technologický update Stravovacího informačního systému” bude poskytována Zhotovitelem v režimu 24x7x365 a realizovaná v termínech dle dohody s Objednatelem. |
| Reakční lhůty pro poskytování služby a kvalita služby |
| Reakční lhůta pro poskytování služby a kvalita služby se bude řídit ujednáním o kvalitě služeb (SLA) popsaném v kapitole 1.4 tohoto dokumentu níže. Zhotovitel se je povinen poskytovat tuto službu dle požadavků Objednatele definovaných pro SLA 2. |

# Servisní služba „KS1.2 Servisní garance Stravovacího informačního systému“

|  |  |
| --- | --- |
| Označení | Název servisní služby |
| **KS1.2** | **Servisní garance Stravovacího informačního systému**  |
| Seznam činností  |
| Garance poskytování servisních služeb | Garance poskytování servisních služeb zahrnuje řešení **chybových stavů spravovaného systému** (též servisní zásah) a **požadavků** Objednatele dohodnutým způsobem a v dohodnutých termínech dle SLA ujednání uvedených v kap. 1.4 tohoto dokumentu. |
| Garance vzdáleného monitoringu | Garance vzdáleného monitoringu zahrnuje nepřetržitý proaktivní sledování provozních stavů spravovaného systému a jeho jednotlivých funkčních celků Zhotovitelem, včetně hlídání prahových hodnot definovaných provozních ukazatelů a předávání varovných hlášení helpdeskových systémů Objednatele a Zhotovitele.  |
| Podmínky provádění činností |
| Objednatel i Zhotovitel jsou povinni zaznamenávat veškeré aktivity (události, incidenty, požadavky, komentáře atd.) související s poskytováním servisní služby. „Servisní garance Stravovacího informačního systému “. Realizaci řešení chybových stavů, požadavků na servisní zásah a dalších požadavků Objednatele bude schvalovat odpovědný pracovník Objednatele. Objednatel i Zhotovitel jsou povinni udržovat aktuálnost příslušné dokumentace související se změnami realizovanými v rámci plnění dle této servisní služby. Součástí realizace změn je tak i bezodkladná aktualizace provozní dokumentace Stravovacího informačního systému Zhotovitelem.Kontrolu prováděných akcí bude provádět Objednatel nebo jím najatá konzultační firma.  |
| Rozsah plnění |
| Rozsah plnění ze strany Zhotovitele bude zahrnovat:1. náklady na technické a případně jeho materiální vybavení související s poskytováním součinnosti, monitoringu a realizaci technologických opatření,
2. náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran v rámci Stravovacího informačního systému,
3. personální náklady na pracovníky Zhotovitele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti servisní garance, s výjimkou činnosti Zhotovitele dle servisní služby KS 1.5,
4. dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Zhotovitele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR.
 |
| Rozsah činností |
|  |
| Garance poskytování servisních služeb | Zhotovitel je povinen poskytovat tuto službu dle SLA ujednání uvedených v kap 1.4. |
| Garance vzdáleného monitoringu | Zhotovitel je povinen poskytovat tuto službu nepřetržitě. |
|  „Servisní garance Stravovacího informačního systému “ je Servisní službou a bude Zhotovitelem zajišťována tak, aby byl rozsah potřebných činností nezbytný pro dosažení všech parametrů této služby naplněn. |
| Provozní doba poskytování služby |
| Servisní služba KS1.2 bude poskytována v režimu 24x7x365. |
| Lhůty pro poskytování služby a kvalita služby |
| Objednatel i Zhotovitel považují varovná hlášení z monitorovacího Stravovacího informačního systému a uvedený čas záznamu o vzniku chybového stavu za ten čas, od kterého se měří (vyhodnocuje) plnění závazků definovaných v kap. 1.4., kterým se řídí ujednání o kvalitě služeb (SLA). |

# Servisní služba „KS1.3 Garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků Stravovacího informačního systému“

|  |  |
| --- | --- |
| Označení | Název servisní služby  |
| **KS1.3** | **Garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků Stravovacího informačního systému** |
| Seznam činností  |
| Garance dostupnosti služby Helpdesk | Garance dostupnosti služby Helpdesk zahrnuje přístup k helpdeskovému systému Zhotovitele pro hlášení (zápis), správu a administraci chybových stavů a požadavků a zápisů o servisních zásazích a událostech. |
| Garance dostupnosti služby HotLine | Garance dostupnosti služby HotLine zahrnuje přístup k službám telefonické podpory a hlášení chybových stavů. |
| Podmínky provádění činností |
| Zhotovitel je povinen zajistit provádění všech výše definovaných činností v takovém rozsahu, aby byla zachována požadovaná dostupnost dané služby. Zhotovitel je povinen zaznamenat každý realizovaný výkon, včetně podrobné informace do Helpdesku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji. |
| Rozsah plnění |
| Rozsah plnění ze strany Zhotovitele bude zahrnovat:1. náklady na technické a případně jeho materiální vybavení související s poskytováním součinnosti, monitoringu a realizaci technologických opatření,
2. náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran v rámci Stravovacího informačního systému,
3. personální náklady na pracovníky Zhotovitele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti garance příjmu,
4. dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Zhotovitele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR.
 |
| Rozsah činností |
|  |
| Garance dostupnosti služby Helpdesk | Dostupnosti služby Helpdesk Zhotovitele musí být Zhotovitelem realizována bez časového, věcného a množstevního omezení. |
| Garance dostupnosti služby HotLine | Dostupnosti služby HotLine Zhotovitele musí být Zhotovitelem realizována bez časového, věcného a množstevního omezení. |
| „Garance příjmů hlášení chybových stavů a požadavků Stravovacího informačního systému“je Servisní službou a bude Zhotovitelem zajišťována tak, aby byl rozsah potřebných činností nezbytný pro dosažení všech parametrů této služby naplněn. |
| Provozní doba poskytování servisní služby  |
| Servisní služba “Garance příjmů hlášení chybových stavů a požadavků” bude poskytována v režimu 24x7x365. |
| Reakční lhůty pro poskytování služby a kvalita služby |
| Reakční lhůta pro poskytování služby a kvalita služby se bude řídit ujednáním o kvalitě služeb (SLA) popsaném v kapitole 1.4 tohoto dokumentu níže. Zhotovitel se zavazuje poskytovat tuto službu dle požadavků Objednatele definovaných pro SLA1 v případě chybových stavů a SLA2 v případě požadavků. |

# Servisní služba „KS1.4 Technická a metodická podpora Stravovacího informačního systému“

|  |  |
| --- | --- |
| Označení | Název servisní služby |
| **KS1.4** | **Technická a metodická podpora Stravovacího informačního systému (Konzultační služby a návštěvy)** |
| Seznam činností |
| Konzultační služby a návštěvy | Servisní služba „Konzultační služby a návštěvy“ zahrnuje činnosti související s poradenstvím k dodanému systému poskytované v místě Objednatele na jím určeném pracovišti nebo jiným dohodnutým způsobem s možností průběžného čerpání dle potřeb Objednatele. Konzultační činnosti zahrnují konzultace provozní, organizační, analytické a metodické konzultace, jejichž náplň je specifikována níže: |
| Provozní konzultace | „Provozní konzultace“ zahrnuje činnosti související s poradenstvím provozních činností. Jedná se zejména o konzultace v oblasti správy uživatelů, nastavení práv, audity, zálohování, obnova apod. |
| Organizační konzultace | „Organizační konzultace“ zahrnuje činnosti související s organizační stránkou zajištění dodávek služeb Stravovacího informačního systému. Jedná se zejména, nikoliv však výlučně, o účast Zhotovitele na pracovních jednáních, seminářích, prezentacích, zpracování výkazů, poskytnutí součinnosti pro certifikaci vyžádaných Objednatelem atd. |
| Analytické konzultace | „Analytická konzultace“ zahrnuje činnosti související s rozvojem funkcionality Stravovacího informačního systému. Jedná se např. o činnosti zpracování návrhu dalšího rozvoje, oponentura záměrů, poradenství v oblasti fungování konkrétní části Stravovacího informačního systému, konzultace k nabídkám atd. |
| Metodické konzultace | „Metodická konzultace“ zahrnuje činnosti související s metodickou stránkou fungování konkrétní části Stravovacího informačního systému. Jedná se tedy o IT konzultace v oblasti metodiky monitorování, projektového řízení, k práci se systémem apod. |
| Podmínky provádění činností |
| V rámci technické a metodické podpory zajistí Zhotovitel na vyžádání, konzultace technické a metodické podpory. Podpora může být dohodou Objednatele a Zhotovitele poskytnuta formou přímého kontaktu v místě, telefon, emailem nebo jinými elektronickými prostředky komunikace. Objednatel i Zhotovitel jsou povinni zaznamenávat všechny požadavky na konzultace do HelpDesku. Zhotovitel je povinen zaznamenat (a to i v případě konzultace po telefonu, emailem nebo jinými elektronickými prostředky komunikace) příslušnou informaci do HelpDesku nejpozději do 4 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.  |
| Rozsah plnění |
| Rozsah plnění ze strany Zhotovitele bude zahrnovat:1. náklady na technické a případně jeho materiální vybavení související s poskytováním součinnosti, monitoringu a realizaci technologických opatření,
2. náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran v rámci Stravovacího informačního systému,
3. personální náklady na pracovníky Zhotovitele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti technické a metodické podpory,
4. dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Zhotovitele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR.
 |
| Rozsah činností |
|  |
| Konzultační služby a návštěvy | Zhotovitel je povinen poskytnout součinnost v minimálním rozsahu 12 ČD za jeden kalendářní rok. |
| Servisní služba „Technická a metodická podpora Stravovacího informačního systému“ bude Zhotovitelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Zhotovitel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany Zhotovitele bude omezen předpokládaným rozsahem činností odsouhlaseným Objednatelem. Nevyčerpané objednané hodiny technické a metodické podpory budou převedeny do dalšího období. |
| Provozní doba poskytování komponenty |
| Servisní služba „Technická a metodická podpora Stravovacího informačního systému” bude poskytována obvykle v režimu 8x5 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna, od 7:00 do 15:00), pokud nebude Objednatelem a Zhotovitelem dohodnuto jinak. |
| Reakční lhůty pro poskytování služby a kvalita služby |
| Reakční lhůta pro poskytování služby a kvalita služby se bude řídit ujednáním o kvalitě služeb (SLA) popsaném v kapitole 1.4 tohoto dokumentu níže. Zhotovitel se zavazuje poskytovat tuto službu dle požadavků Objednatele definovaných pro SLA2. |

# Servisní služba “KS1.5 Podpora provozu Stravovacího informačního systému“

|  |  |
| --- | --- |
| Označení | Název servisní služby |
| **KS1.5** | **Podpora provozu Stravovacího informačního systému**  |
| Seznam činností |
| Instalace oprav | Zhotovitel je povinen v rámci této služby poskytnout na vyžádání Objednatele podporu při instalaci nebo provedení instalace opravných softwarových kódů (hot-fix a patch).  |
| Migrační podpora | Zhotovitel je povinen v rámci této služby zajistit podporu nebo provedení migrace dodaného systému na vyšší verzi nebo jiné databázového nebo operačního nebo systémové prostředí obsažené (dodané) v dodaném systému (např. prostředí pro monitoring, pro zajištění vysoké dostupnosti aj.)  |
| Instalace nových SW komponent | Zhotovitel je povinen v rámci této služby zajistit na základě požadavku Objednatele podporu při instalaci nebo instalaci nových rozšiřujících SW komponent v požadovaném rozsahu. |
| Instalace bezpečnostních a legislativních upgradů | Zhotovitel je povinen v rámci této služby zajistit podporu při instalaci nebo instalaci bezpečnostních a legislativních upgradů. |
| Zvýšená podpora provozu | Činnosti nad rámec „Podpora provozu Stravovacího informačního systému“. Jedná se zejména o poskytnutí garancí součinnosti při realizaci činností nad rámec činností popsaných výše. Činnost bude realizována na vyžádání Objednatelem a po jeho schválení. Míra detailu pro povinnost vykazování komponenty je 0,25 ČD. |
| Podmínky provádění činností |
| Objednatel i Zhotovitel jsou povinni zaznamenávat veškeré aktivity (události, incidenty, požadavky, komentáře atd.) související se servisní službou „Podpora provozu Stravovacího informačního systému“ do HelpDesku. Zhotovitel je povinen zaznamenat příslušnou informaci do HelpDesku nejpozději do 4 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.Realizaci podpory provozu bude schvalovat odpovědný pracovník Objednatele na základě návrhu Zhotovitele. Každý návrh bude obsahovat výčet činností a případně i popis změny a možných dopadů na poskytování služeb Stravovacího informačního systému a okolní systémy. Objednatel i Zhotovitel jsou povinni udržovat aktuálnost příslušné dokumentace související se změnami realizovanými v rámci plnění dle této servisní služby. Součástí realizace změn je tak i bezodkladná aktualizace provozní dokumentace Stravovacího informačního systému Zhotovitelem.Kontrolu prováděných akcí bude provádět Objednatel nebo jím najatá konzultační firma.  |
| Rozsah plnění |
| Rozsah plnění ze strany Zhotovitele bude zahrnovat:1. náklady na technické a případně jeho materiální vybavení související s poskytováním součinnosti, monitoringu a realizaci technologických opatření,
2. náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran v rámci Stravovacího informačního systému,
3. personální náklady na pracovníky Zhotovitele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti podpory provozu,
4. dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Zhotovitele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR.
 |
| Rozsah činností |
| Instalace oprav | Zhotovitel je povinen poskytnout činnosti na vyžádání Objednatele minimálně v rozsahu 4 ČD za jeden kalendářní rok. |
| Migrace na vyšší verzi DB | Zhotovitel je povinen poskytnout činnosti na vyžádání Objednatele minimálně v rozsahu 2 ČD za jeden kalendářní rok. |
| Instalace SW komponent | Zhotovitel je povinen poskytnout činnosti na vyžádání Objednatele minimálně v rozsahu 2 ČD za jeden kalendářní rok. |
| Instalace bezpečnostních a legislativních upgradů | Objednatel předpokládá poskytnutí služby průběžně, při uvolnění příslušných bezpečnostních a legislativních upgradů k dodanému systému bez časového, věcného a množstevního omezení. |
| Zvýšená podpora provozu | Zhotovitel je povinen poskytnout činnosti na vyžádání Objednatele minimálně v rozsahu 2 ČD za jeden kalendářní rok. Nevyčerpaná část bude převoditelná do dalšího období. |
| Servisní služba „Podpora provozu Stravovacího informačního systému“ bude Zhotovitelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Zhotovitel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany Zhotovitele bude omezen předpokládaným rozsahem činností, přičemž ČD na jednotlivé činnosti jsou vzájemně převoditelné.  |
| Provozní doba poskytování komponenty |
| Servisní služba “Podpora provozu Stravovacího informačního systému” bude poskytována v režimu 8x5x365, v termínech dle dohody mezi Objednatelem a Zhotovitelem, až úspěšného dokončení činnosti. |
| Reakční lhůty pro poskytování služby a kvalita služby |
| Reakční lhůta pro poskytování služby a kvalita služby se bude řídit ujednáním o kvalitě služeb (SLA) popsaném v kapitole 1.4 tohoto dokumentu níže. Zhotovitel se zavazuje poskytovat tuto službu dle požadavků Objednatele definovaných pro SLA1. |

# Servisní služba “KS1.6 Preventivní prohlídky a profylaxe Stravovacího informačního systému“

|  |  |
| --- | --- |
| Označení | Název komponenty |
| **KS1.6** | **Preventivní prohlídky a profylaxe Stravovacího informačního systému**  |
| Seznam činností |
| Preventivní prohlídky a profylaxe | Sledování a vyhodnocování kritických parametrů dodaného systému s cílem minimalizovat výpadky služeb Stravovacího informačního systému. Tato služba zahrnuje zejména:* kontrolu funkčnosti, nastavení a zabezpečení dodaného systému nebo jeho části
* drobné opravy nebo úpravy v nastavení (je-li potřeba), pokud nevyžadují přerušení určité služby nebo služeb dodaného systému nebo jeho částí
* vypracování zprávy (protokolu) o výsledku preventivní prohlídky a profylaxe, vč. doporučení nápravných opatření.
 |
| Podmínky provádění činností |
| Činnosti budou prováděny průběžně, profylaxe minimálně v rozsahu 2x ročně. |
| Rozsah plnění |
| Rozsah plnění ze strany Zhotovitele bude zahrnovat:1. náklady na technické a případně jeho materiální vybavení související s poskytováním součinnosti, monitoringu a realizaci technologických opatření,
2. náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran v rámci Stravovacího informačního systému,
3. personální náklady na pracovníky Zhotovitele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti preventivních prohlídek a profylaxe,
4. dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Zhotovitele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR.
 |
| Rozsah činností |
|  |
| Preventivní prohlídky a profylaxe | Zhotovitel je povinen provést preventivní prohlídky průběžně a profylaxi 2x ročně. |
|  „Preventivní prohlídky a profylaxe Stravovacího informačního systému “ jsou Servisní službou a budou Zhotovitelem zajišťována tak, aby byl rozsah potřebných činností nezbytný pro dosažení všech parametrů této služby naplněn. Rozsah plnění ze strany Zhotovitele nebude omezen, a to i v takovém případě, pokud množství aktuálně provedených činností bude vyšší než Objednatelem deklarovaný předpokládaný rozsah.  |
| Provozní doba poskytování komponenty |
| Servisní služba “Preventivní prohlídky a profylaxe Stravovacího informačního systému” bude poskytována v termínu po dohodě s Objednatelem, nejméně však 2x ročně. |
| Reakční lhůty pro poskytování služby a kvalita služby |
| Reakční lhůta pro poskytování služby a kvalita služby se bude řídit ujednáním o kvalitě služeb (SLA) popsaném v kapitole 1.4 tohoto dokumentu níže. Zhotovitel se zavazuje poskytovat tuto službu dle požadavků Objednatele definovaných pro SLA2. |

# Vzdělávání uživatelů, administrátorů a správců Stravovacího informačního systému

Vymezení služby

|  |  |
| --- | --- |
| Označení | Název služby |
| **S2** | **Vzdělávání klíčových uživatelů, administrátorů a správců Stravovacího informačního systému**  |
| Stručný popis služby |
| Služba zajišťuje vzdělávání nových uživatelů a přeškolování existujících na základě požadavku Objednatele. |
| Podmínky poskytování služby |
| Zhotovitel zajistí formou zaškolení nových uživatelů a přeškolení stávajících uživatelů, zejména interních pracovníků DPO, v rozsahu odpovídající např. jednotlivým rolím uživatelů Stravovacího informačního systému:* Klíčový uživatel (osoba Objednatele odpovědná za práci v jedné nebo více částech Stravovacího informačního systému), konkrétně se jedná o personalisty.
* správce (osoba Objednatele zajišťující customizaci Stravovacího informačního systému s využitím aplikačních nástrojů Stravovacího informačního systému),
* administrátor (osoba Objednatele z odboru IT, seznámená detailně s interním fungováním Stravovacího informačního systému jeho logických částí, integrací a všemi procesními záležitostmi, které jsou nutné k zajištění bezproblémového chodu systému).

Zhotovitel ke každému kurzu zajistí tištěné a elektronické materiály. Konkrétní aktivity realizované v rámci služby budou Zhotovitelem provedeny po dohodě a v úzké součinnosti s Objednatelem. Objednatel navrhuje a odsouhlasuje termíny školení a jejich věcnou náplň, přičemž nenaplnění představ ze strany cílové skupiny nebude zohledňováno.Objednatel požaduje vypracovat dokument Zpětné vazby (na základě dotazníků) od účastníků kurzů s průměrným celkovým hodnocením. Každý kurz musí mít hodnocení lepší než 2,5 na stupnici 1 = velmi spokojen až 5 = velmi nespokojen. Dokument bude sloužit jako podklad akceptace realizovaného školení. Objednatel předpokládá realizaci ve vlastních prostorách na pracovištích DPO.  |
| Seznam činností |
| Příprava školení | Příprava školení zahrnuje činnosti související s přípravou materiálu (tištěných, elektronických), vytvoření plánu školení, obeslání účastníků, zajištění lektora apod. |
| Realizace školení | Realizace školení zahrnuje činnosti související s účastí lektora atd. |
| Vyhodnocení školení | Vyhodnocení školení zahrnuje činnosti související s vypracováním dokumentu zpětné vazby. |
| Rozsah plnění |
| Rozsah plnění ze strany Zhotovitele bude zahrnovat:1. náklady na technické a případně jeho materiální vybavení související s poskytováním součinnosti, monitoringu a realizaci technologických opatření,
2. náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran v rámci Stravovacího informačního systému,
3. personální náklady na pracovníky Zhotovitele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti vzdělávání,
4. dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Zhotovitele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR.
 |
| Rozsah činností |
|  Zhotovitel je povinen poskytnout následující činnosti: |
| * Zpracování školené problematiky v požadovaném formátu, v dohodnutém rozsahu a termínech.
* Příprava a realizace školení.

Předpokládaný počet školených osob je maximálně 15 osob na kurz, který bude realizován s využitím prezentační techniky a školících PC. Konkrétní rozsah, délka, způsob realizace kurzů bude stanoven na základě dohody Objednatele a Zhotovitele. Požadovaných činností je Zhotovitel povinen realizovat v maximálním rozsahu 36 ČD za jeden kalendářní rok. Nevyčerpané ČD budou převedeny do dalšího období. |
| Provozní doba poskytování komponenty |
| Služba „Vzdělávání uživatelů a správců Stravovacího informačního systému“ bude poskytována na vyžádání Objednatele v pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 7:00 do 15:00, pokud se obě strany nedohodnou jinak.  |
| Reakční lhůty pro poskytování služby a kvalita služby |
| Reakční lhůta pro poskytování služby a kvalita služby se bude řídit ujednáním o kvalitě služeb (SLA) popsaném v kapitole 1.4 tohoto dokumentu níže. Zhotovitel se zavazuje poskytovat tuto službu dle požadavků Objednatele definovaných pro SLA2. |

# Služby údržby dokumentace Stravovacího informačního systému

Vymezení služby

|  |  |
| --- | --- |
| Označení | Název služby |
| **S3** | **Služby údržby dokumentace Stravovacího informačního systému (Garance aktualizované dokumentace)** |
| Stručný popis služby |
| Službu údržby dokumentace (Garance aktualizované dokumentace) zajišťuje aktualizaci dokumentace v souvislosti se změnami a rozvojem dodaného systému. |
| Podmínky poskytování služby |
| Služba údržby dokumentace (garance aktualizované dokumentace) bude poskytována v závislosti na změnách či rozvoji dodaného systému, který zanáší do aktuálně platné dokumentace nepřesnosti, či v jejichž důsledku musí být odebrány či přidány v dokumentaci nové části. Údržba dokumentace se provádí průběžně, nejméně však 1x za šest kalendářních měsíců, a to vždy k 30. 6. a 31. 12. daného roku. |
| Seznam činností |
| V rámci služby údržby dokumentace Zhotovitel zajistí provedení činností vedoucích k udržení aktuálnosti dokumentace k dodanému systému, v souvislosti se změnami či rozvojem systému. Jedná se zejména o následující:* Údržba uživatelské dokumentace.
* Údržba základní bezpečnostní dokumentace.
* Údržba provozní dokumentace.
* Údržba školící dokumentace.
* Údržba dokumentace k dopadové analýze DPIA.
 |
| Rozsah plnění |
| Plnění služby údržby dokumentace (garance aktualizované dokumentace) je:* aktualizovaná dokumentace reflektuje všechny změny, které byly provedeny v rámci změn či rozvoje systému.
* aktualizovaná uživatelská, školicí a provozní dokumentace bude předána před implementací změn, které aktualizaci vyvolaly. Ostatní dokumentace do dvou pracovních dnů po provedené implementaci.
* nově vzniklá dokumentace je napsána v českém jazyce. V anglickém jazyce mohou být původní produktové manuály, které se stanou součástí dokumentace.

Pokud nebude s Objednatelem dohodnuto jinak, bude aktualizovaná dokumentace předána ve stejných formátech jako dokumentace původní. V souvislosti s dokumentací bude vedena evidence změn dokumentace obsahující seznam všech typů a verzí dokumentace se stručným popisem změn od předcházejících verzí dokumentace. Tato evidence bude předávána Objednateli vždy společně s aktualizovanou dokumentací. Rozsah plnění ze strany Zhotovitele zahrnuje veškeré náklady Zhotovitele vyplývající z této činnosti. |
| Rozsah činností |
| Služba bude Zhotovitelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Zhotovitel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech parametrů příslušné služby.  |
| Provozní doba poskytování služby |
| Služba „Služba údržby dokumentace Stravovacího informačního systému“ bude poskytována průběžně.  |
| Provozní doba poskytování komponenty |
| Služba „Vzdělávání uživatelů a správců v době provozu Stravovacího informačního systému“ bude poskytována v pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 6:00 do 18:00 pokud se obě strany nedohodnou jinak na vyžádání Objednatele.  |
| Reakční lhůty pro poskytování služby a kvalita služby |
| Reakční lhůta pro poskytování služby a kvalita služby se bude řídit ujednáním o kvalitě služeb (SLA) popsaném v kapitole 1.4 tohoto dokumentu níže. Zhotovitel se zavazuje poskytovat tuto službu dle požadavků Objednatele definovaných pro SLA2. |

# Hodnocení služeb

# SLA metriky

SLA (Service Level Agreement) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Zhotovitelem Služeb a Objednatelem jako odběratelem Služeb o požadované kvalitě ICT služeb poskytovaných spravovaným systémem jako celku (příp. jeho funkčních částí) a o úrovni kvality služeb poskytovaných Zhotovitelem. Kvalita je měřena pomocí metrik.

* + 1. **SLA metriky pro měření kvality ICT služeb poskytovaných spravovaným systémem**

Pro účely měření kvality ICT služeb Spravovaného systému jsou definovány tyto SLA metriky:

* 1. Dostupnost ICT služeb poskytovaných spravovaným systémem bude měřena v určeném období – kalendářní měsíc
	2. Maximálně přípustná nepřetržitá doba nedostupnosti ICT služeb poskytovaných spravovaným systémem

Ad i.: Definice dostupnosti:

**Dostupnost ICT služeb spravovaného systému** je metrika, která udává minimální požadovanou celkovou dobu řádného poskytování ICT služeb spravovaným systémem (resp. definuje tolerovaný výpadek ICT služeb spravovaného systému) v určeném období. Udává se v %. Pro výpočet dostupnosti platí tento vzorec:

****

* **Ts** je doba, po kterou Objednatel může spravovaný systém a služby jím poskytované řádně užívat
* **Tn** je doba, po kterou Objednatel nemůže ICT služby poskytované spravovaným systémem řádně užívat

Do nedostupnosti **Tn**se nezapočítává doba, kdy Zhotovitel nemohl z důvodů zavinění na straně Objednatele poskytnout sjednané služby, nebo byla doba nedostupnosti způsobena chybovým stavem mimo spravovaný systém. Do nedostupnosti **Tn**se nezapočítává rovněž doba plánovaných odstávek, které jsou sjednány dohodou smluvních stran.

Nedostupnost **Tn**se počítá od nahlášení chybového stavu Zhotoviteli dohodnutým způsobem do obnovení ICT služeb spravovaného systému, které je stvrzené oběma stranami akceptačním protokolem s uvedením času obnovy ICT služeb.

1. **SLA metriky pro měření kvality Služeb poskytovaných Zhotovitelem**

Pro účely měření kvality Služeb poskytovaných Zhotovitelem jsou definovány tyto SLA metriky:

i.Garance zahájení servisního zásahu,

ii.Garance zahájení plnění požadavku,

iii.Garance obnovení služeb,

iv. Garance plnění požadavku.

# SLA – ujednání o kvalitě servisních služeb poskytovaných Zhotovitelem

1. **Ujednání o úrovni dostupnosti ICT služeb poskytovaných spravovaným systémem (SLA HA)**

Služby poskytované Zhotovitelem musí být poskytovány v takové úrovni a kvalitě, aby byla zajištěna níže uvedená **požadovaná dostupnost ICT** **služeb** spravovaného systému takto:

**SLA HA 1** - Dostupnost služeb poskytovaných Spravovaným systémem – měřeno v určeném období kalendářní měsíc: **96%**

**SLA HA 2** - Maximálně přípustná nepřetržitá doba nedostupnosti služeb poskytovaných Spravovaným systémem: **24 hod.**

1. **Ujednání o kvalitě služeb poskytovaných Zhotovitelem**

Zhotovitel se zavazuje poskytovat Služby vůči spravovanému systému v kvalitě definované následovně:

**i. SLA1 –** Zhotovitel se zavazuje poskytovat Služby typu **servisní zásah** vůči spravovanému systému jako celku či jeho části následovně**:**

|  |
| --- |
| **SLA1** |
| **Kategorie události** | **Garance servisního zásahu** |
| **Garance zahájení servisního zásahu od nahlášení** | **Garance obnovení služeb od zahájení servisního zásahu** |
| **Havárie** (mimořádná událost) | Nejpozději do **8 hodin** | Nejpozději do **16 hodin** |
| **Významná závada**(naléhavá událost) | Nejpozději do **24 hodin** | Nejpozději do **24 hodin** |
| **Závada**(omezená událost) | Nejpozději do **48 hodin** | Nejpozději do **48 hodin** |
| **Událost dodávaného HW**(jakákoliv z kategorií) | Nejpozději do **8 hodin** | Nejpozději do 48 hodin |

**ii. SLA2 – Zhotovitel** se zavazuje poskytovat služby typu **plnění požadavků** vůči spravovanému systému jako celku či jeho části následovně:

|  |
| --- |
| **SLA2** |
| **Kategorie události** | **Garance plnění požadavků** |
| **Garance zahájení****plnění požadavku od nahlášení (reakční lhůta)** | **Garance plnění požadavků od nahlášení** |
| **Podpora dle KS.1.1, KS.1.4, KS 1.6, S2 a S3**  | Pokud není určeno jinak, nejpozději do **následujícího pracovního dne** | Pokud není určeno jinak, plněním se zde rozumí realizace daného požadavku v dohodnutých termínech nejpozději však do **5 pracovních dnů**. |
| **Rozvoj**  | Pokud není určeno jinak, nejpozději do **5 pracovních dnů** | Plněním se zde rozumí realizace daného požadavku rozvoje díla **dle jeho obvyklé náročnosti po oboustranném schválení Objednatele a Zhotovitele.** |

#  Sankční ujednání

1. **Sankční ujednání k ujednání o dostupnosti ICT služeb**

Objednatel je oprávněn nárokovat u Zhotovitele smluvní pokutu za neplnění závazků vyplývajících z kap. 1.4.2 a) – SLA HA následovně:

|  |
| --- |
| **Sankční ujednání k SLA HA** |
| SLA HA 1 - Nedodržení požadované dostupnosti ICT služeb v daném období:  |  5 000,- Kč |
| SLA HA 2 - Překročení maximálně přípustné nepřetržité doby nedostupnosti ICT služeb v daném období:  | 3 000,- Kč |

1. **Sankční ujednání k SLA1** – Objednatel je oprávněn nárokovat u Zhotovitele smluvní pokutu za neplnění závazků vyplývajících z kap. 1.4.2 b) bod i- – SLA1 následovně:

|  |
| --- |
| **Sankční ujednání k SLA1**  |
| **Kategorie události** | **Garance servisního zásahu** |
| Sankce za porušení závazku **zahájení servisního zásahu**, a to za každou i jen započatou hodinu prodlení | Sankce za porušení závazku **obnovení služeb,** a to za každý i jen započatý den z prodlení |
| **Havárie** **(mimořádná událost)** | 1000,- Kč | 3 000,- Kč |
| **Významná závada****(naléhavá událost)** | 500,- Kč | 1 000,- Kč |
| **Závada****(omezená událost)** | 500,- Kč |  500,- Kč |
| **Událost dodávaného HW****(jakákoliv kategorie)** | 500,- Kč | 500,- Kč |

1. **Sankční ujednání k SLA2** – Objednatel je oprávněn nárokovat u Zhotovitele smluvní pokutu za neplnění závazků vyplývajících z kap. 1.4.2 b) bod ii. – SLA2 následovně:

|  |
| --- |
| **Sankční ujednání k SLA2** |
| **Kategorie události** | Sankce za porušení závazku **zahájení plnění požadavku,**a to za každý i jen započatý den z prodlení | Sankce za porušení závazku **plnění požadavku,**a to za každý i jen započatý den z prodlení |
| **Podpora dle KS.1.1, KS.1.4, KS 1.6, S2 a S3**  | 1 000 Kč | 2 000 Kč |
| **Rozvoj**  |  1 000 Kč |  2 000 Kč |

# Definice pojmů

 **Definice pojmů**

**Akceptace** – je právní úkon vyjadřující schválení poskytnutého plnění služeb a garancí, vč. potvrzení, že poskytnuté plnění nemá zjevné vady, je kompletní, provedené ve sjednaných termínech a kvalitě. Součástí akceptace může být i výčet výhrad, nedostatků, vč. jejich popisu a záznamu o závazných termínech provedení nápravy.

**Akceptační protokol** – je signovaný doklad o provedené akceptaci.

**Člověkoden (zkratka ČD) -** znamená čas odpovídající práci jedné osoby po dobu jednoho pracovního dne. Odpovídá 8 [člověkohodinám](https://cs.wikipedia.org/wiki/%C4%8Clov%C4%9Bkohodina)**.**

**Člověkohodina (zkratka ČH)** znamená čas odpovídající práci průměrného pracovníka po dobu jedné hodiny.

**ICT služby** – jsou služby, které prostřednictvím spravovaného systému anebo jeho částí, poskytují hodnotu koncovým uživatelům, odběratelům těchto služeb.

**Integrační platforma (ESB)** - Objednatel předpokládá zavedení integrační platformy, které není součástí této zakázky. Dodávané řešení však musí být konfigurovatelné a umožnit jak přímou integraci rozhraním popsaným v této zadávací dokumentaci, tak prostřednictvím budoucí integrační platformy Objednatel a musí naplňovat obecně uznávané technické standardy takové integrace.

**KO kritéria** – typ a počet vad, které může mít dílo v okamžiku předání, aniž by se bránily užívání.

**Konfigurační položka** – je hardwarový nebo softwarový prostředek nebo soubor prostředků tvořící funkční celek, včetně nastavené funkční konfigurace, který se podílí na dodávce ICT služeb dodaného systému.

**LIS** – Laboratorní informační systém

**Profylaxe** – drobná údržba, včetně provozních testů a funkčních zkoušek

**Servisní garance, garance** – je závazek Zhotovitele servisních služeb poskytovat sjednané servisní služby dohodnutým způsobem a v dohodnutých termínech.

**Servisní zásah** – je poskytnutí servisních služeb za účelem eliminace, odstranění či nápravy chybových stavů s cílem obnovení dostupnosti anebo sjednané kvality ICT služeb.

**Uživatel, koncový uživatel** – je pracovník Objednatele nebo jiný Objednatelem určený pracovník, který je oprávněn využívat ICT poskytované spravovaným systémem.

**Provozní prostředí Objednatele** – základní provozní technologické IT prostředí je postaveno na produktech Microsoft, tj. operačních systémech MS WINDOWS pro servery a MS WINDOWS 11 pro koncové stanice, a databázích MS SQL

# Definice chybových stavů a požadavků

# Chybový stav (incident)

**Chybový stav** – je událost spojená s omezením kvality poskytování **služeb** danou **konfigurační položkou** nebo **funkčním celkem** na této konfigurační položce závislým nebo **Spravovaným systémem** jako celkem**,** která znamená:

* **neplánované přerušení** služebposkytovaných konfigurační položkou, závislým funkčním celkem nebo Spravovaným systémem,
* **omezení kvality** služeb poskytovaných konfigurační položkou, závislým funkčním celkem nebo Spravovaným systémem,
* **ohrožení** **kvality** služeb poskytovaných konfigurační položkou, závislým funkčním celkem nebo Spravovaným systémem na základě dosažení určitých definovaných prahových (kritických) hodnot sledovaných provozních parametrů na konfigurační položce nebo závislém funkčním celku (též **nežádoucí událost**).

# Typy událostí

* 1. **Havárie** (mimořádná událost) je:
	+ úplné přerušení provozu či nedostupnost služeb poskytovaných Spravovaným systémem s dopadem na všechny nebo většinu uživatelů,
	+ úplné přerušení provozu či nedostupnost služeb poskytovaných Spravovaným systémem, jejímž důsledkem je riziko vysoké hmotné škody.
	1. **Významná závada** (naléhavá událost) je:
	+ částečné přerušení provozu či omezení kvality služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části s dopadem na omezenou skupinu uživatelů či omezenou hmotnou škodu
	+ porucha konfigurační položky, která omezuje kvalitu užití služeb poskytovaných dodaným systémem nebo jeho funkční části,
	+ porucha konfigurační položky nebo funkčního celku, jejímž důsledkem může být v budoucnu způsobena mimořádná událost, havárie
	1. **Závada** (omezená událost, drobná porucha) je:
	+ porucha konfigurační položky, která nemá bezprostřední vliv na schopnost Spravovaného systému či jeho funkční části poskytovat požadované služby,
	+ porucha konfigurační položky, Spravovaného systému nebo jeho funkční části bránící užívání služeb konkrétnímu jednotlivému uživateli.

**Cílem řešení** chybových stavů je obnovení dostupnosti či úrovně kvality služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části nebo oprava chybového stavu či poruchy konkrétní konfigurační položky.

# Způsob prokazování plnění servisních služeb.

1. **Pro účely prokazování plnění se definují následující procedury:**
* nahlášení chybového stavu nebo požadavku,
* zahájení servisního zásahu
* zahájení plnění požadavku
* obnovení služby (funkčnosti)
* akceptace a akceptační protokol
1. **Nahlášením chybového stavu nebo požadavku se rozumí:**
* nahlášení chybového stavu nebo požadavku odpovědným pracovníkem Objednatele způsobem skrze hotline, helpdesk, email Zhotovitele, anebo
* prokazatelný příjem informace o chybovém stavu na straně Zhotovitele na základě automatizovaného sledování (vzdáleného monitoringu) vybraných provozních parametrů a následné předání této informace Objednateli dle dohodnuté procedury, dohodnutá procedura musí umožnit transparentní sledování a vyhodnocování provozního stavu sledovaných systémů a chybových hlášení i ze strany Objednatele.
1. **Zahájením servisního zásahu se rozumí:**
* zaslání potvrzení o zahájení servisního zásahu dohodnutým způsobem (email, helpdesk) odpovědným pracovníkům Objednatele
* zahájení prací na eliminaci či odstranění chybového stavu pracovníky Zhotovitele.
1. **Zahájením plnění požadavku se rozumí:**
* zaslání potvrzení o zahájení plnění požadavku Zhotovitelem dohodnutým způsobem (email, helpdesk) odpovědným pracovníkům Objednatele a
* zahájení prací na řešení požadavku Zhotovitelem (např. analýza, upřesnění požadavku, příprava obchodní nabídky aj.).
1. **Obnovením služby (funkčnosti) se rozumí:**
* obnovení služby (funkčnosti) dané konfigurační položky Díla nebo Díla jako celku či jeho funkční části do stavu, v jakém se nacházel před vznikem chybového stavu, nebo do nového stavu, který je schválen jako odpovídající odpovědným pracovníkem Objednatele.

**Plnění sjednaných servisních služeb** v sjednaném rozsahu a kvalitě je obvykle prokazováno zápisem o stavu plnění těchto Služeb vyhotoveným Zhotovitelem a podepsaným odpovědnými pracovníky Zhotovitele i Objednatele.

Plnění **Preventivní prohlídky a profylaxe** ve sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno formou předáním zprávy, protokolu o prohlídce, o výsledku provedené preventivní prohlídky a profylaxe, vč. případných doporučení nápravných opatření; protokol o prohlídce vyhotovuje Zhotovitel.

Plnění **Konzultační návštěvy** ve sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno prostýmzápisem o konzultační návštěvě, vč. záznamu o počtu čerpaných hodin (dnů) z dohodnutého limitu.