

Příloha č. 1 Specifikace servisní podpory IDM

Poskytnutí kompletní postimplementační podpory včetně školení, konzultací a údržby i rozvoje řešení pro aplikace IDM AC Identita.

Výzva ke zpracování nabídky podpory vychází z následujících parametrů:

1.1 Typ servisní podpory

Typ podpory 5x8. Podpora provozu bude poskytována vzdáleně jako L2 a L3.

SLA – Service Level Agreement

Dle potřeb zadavatele, servisní smlouva definuje pro jednotlivé úrovně závažnosti incidentů způsob nahlášení a dobu zahájení řešení hlášeného incidentu (v případě incidentu způsobeného IT řešením).

V rámci servisní podpory jsou definovány tyto úrovně závažnosti:

- **Severity 1 (kritický incident, kritický dopad, je třeba řešit s urgencí Blocker)** – IT řešení nefunguje vůbec a není k dispozici náhradní řešení (např. aplikaci nebo některou její klíčovou funkci není možné používat, dochází k narušení uživatelských dat a provozu závažným způsobem, dochází ke zhroucení SW nebo HW, incident může způsobit větší finanční nebo jiné škody).
- **Severity 2 (vysoký dopad, významný incident, je třeba řešit s urgencí Critical)** – funkce IT řešení je významně narušena, ale může existovat náhradní řešení (např. dochází k významnému zpomalení výkonu, je výrazně omezeno ve svých hlavních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnosti zákazníka, tento stav významně omezuje provoz významné části uživatelů).
- **Severity 3 (incident středního dopadu, je třeba řešit s urgencí Major)** – funkce IT řešení jsou dostupné s omezením v takovém rozsahu, že je možné software, byť s omezením, využívat. Provoz je omezen pouze určité části uživatelů.
- **Severity 4 (nízký dopad, je třeba řešit s urgencí Minor)** – IT řešení je funkční, incident způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání (např. jde o situace, kdy vznikne nepohodlí uživatele, jde o nevýznamnou chybu ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování, ...), či o chybu s malým vlivem na celkovou funkčnost řešení).

1.2 Poskytování periodické profylaxe systému

Profylaxe spočívá v preventivních prohlídkách, kontrola prostředí skrze procházení checklistů, aplikování servisních patchů, kontrole logů, kontrole volného místa, kontrole míry používání přiřazeného procesorového času, paměti a dalších systémových zdrojů a zkoumání upozornění.

1.3 Způsob pro hlášení incidentů

Pro koordinaci servisních služeb využívá AutoCont systém pro správu požadavků a hlášení incidentů Microsoft Dynamics AX s customizovanými procesy pro oblast service delivery.

Návrh SLA – Varianta 5x8

Služba podpory je dostupná v režimu 5x8 (9:00-17:00, v pracovní dny), kdy mohou oprávněné osoby na straně zadavatele uplatňovat své požadavky prostřednictvím služby HelpDesk na předem definovaných a pro účely servisní podpory zřízených kontaktních místech servisní podpory.

Tabulka 1 - Kategorie vad a garantovaná doba zahájení řešení hlášeného incidentu

Kategorie vady	Doba zahájení řešení hlášeného incidentu
Severity 1	2 pracovní hodiny
Severity 2	12 pracovních hodin
Severity 3	24 pracovních hodin
Severity 4	Dle dohody mezi smluvními stranami

1.4 Způsob pro zadávání požadavků na rozvoj

Dle potřeb zadavatele, servisní smlouva umožní rozvoj podle verifikovaných požadavků zadavatele (dle metodiky ITIL). Požadavky budou evidovány v katalogu požadavků dle projektových standardů Odboru městské informatiky MMB. Požadavky jsou předávány k posouzení a návrhu řešení včetně odhadu rozsahu prací. Na základě návrhu řešení od dodavatele je úprava objednána a následně proběhne otestování úprav. Po jejich úspěšném provedení proběhne akceptace realizovaného řešení.