



**Smlouva o zajištění podpory a rozvoje  
Personálního systému SZIF  
Příloha č. 2**

**KATALOG SLUŽEB**

01/2021

## **1 OBSAH:**

<b>1</b>	<b>OBSAH:</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>DEFINICE SLUŽEB</b> .....	<b>3</b>
2.1	Přehled služeb .....	3
<b>3</b>	<b>KATALOGOVÉ LISTY – SLUŽBY PODPORY PRO PERSONÁLNÍ SYSTÉM SZIF</b> .....	<b>4</b>
3.1	Služba č. 01 - Poskytování licenční podpory .....	4
3.2	Služba č. 02 – Řešení rozvojových a změnových požadavků .....	9
3.3	Proces hlášení vady .....	15

## 2 DEFINICE SLUŽEB

### 2.1 Přehled služeb

Katalog služeb je detailní formulací předmětu plnění Poskytovatele a specifikuje pro Poskytovatele veškeré činnosti, provozní podmínky a další náležitosti Služeb, které bude nad Personálním systémem SZIF vykonávat.

Následující tabulky uvádí souhrnný přehled Služeb a jejich jednotlivých klíčových činností:

Služby podpory provozu Personálního systému SZIF	
ID	Název služby
01	Poskytování licenční podpory
02	Řešení rozvoje a změnových požadavků

### 3 KATALOGOVÉ LISTY – SLUŽBY PODPORY PRO PERSONÁLNÍ SYSTÉM SZIF

#### 3.1 Služba č. 01 - Poskytování licenční podpory

Název služby	Poskytování licenční podpory
<b>Popis služby</b>	Poskytovatel služby bude zajišťovat stálou podporu licencí Personálního systému SZIF a bude zajišťovat jejich průběžnou aktualizaci.
<b>Obsah služby</b>	<p>Podpora licencí zahrnuje povinnost Poskytovatele průběžně poskytovat podporu k licencím Personálního systému SZIF – modulů a submodulů a dále standardním sestavám a reportům, které jsou implementovány v prostředí Objednatele (Příloha č. 1 Popis stávajícího stavu, kapitola 3 Licence a moduly a kapitola 4 Seznam sestav a reportů (dokumentů), část Druh dokumentu – standardní Personální systém SZIF).</p> <p>Obsahem služby je zejména:</p> <p>Poskytování nových verzí včetně příslušné dokumentace z důvodů vzniku nových verzí Personálního systému SZIF z důvodů</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Změn funkcí</li> <li>- Vzniku příslušných patchů a bezpečnostních záplat</li> <li>- Změn v důsledku změn příslušné legislativy</li> <li>- Změn technologických</li> </ul> <p>a řešení problémů a vad souvisejících s Personálním systémem SZIF v prostředí Objednatele a to</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Funkčních – věcných (metodických)</li> <li>- Technologických</li> </ul>
<b>Způsob realizace služby</b>	<p>Služba bude poskytována buď z iniciativy Poskytovatele, nebo Objednatele.</p> <p><b>Iniciativa Poskytovatele (dále jen „Maintenance“)</b></p> <p>Poskytovatel bude v rámci poskytované služby včas informovat Objednatele o nových verzích a změnách v modulech a/nebo submodulech Personálního systému SZIF, které jsou pro funkčnost dodaného Personálního systému SZIF nutné nebo kritické (zejména verze operačního systému, typy a verze podporovaných internetových prohlížečů, verze aplikačního a databázového serveru a verze dalších podpůrných software).</p> <p>Aktualizace programového vybavení Personálního systému SZIF budou dodávány průběžně dle legislativních změn a dle dalšího vývoje Personálního systému SZIF. V případě legislativní změny bude aktualizace programu dodána tak, aby tyto změny byly funkční nejpozději od data účinnosti nové zákonné úpravy. Pokud vyjde zákonná úprava se zpětnou platností, Poskytovatel provede potřebné úpravy neprodleně.</p> <p>Nové verze Personálního systému SZIF budou zaměstnanci technické podpory Poskytovatele umísťovat na uživatelské stránky firemního webu Poskytovatele. O nové verzi bude Poskytovatel formou emailu informovat oprávněné / odpovědné osoby Objednatele.</p>

Název služby	Poskytování licenční podpory
	<p><b>Iniciativa Objednatele (dále jen „Podpora“)</b></p> <p>Objednatel je oprávněn kontaktovat Poskytovatele v souvislosti s řešením vad a problémů týkajících se standardních vlastností a funkcionalit Personálního systému SZIF.</p> <p><b>Služba bude podle povahy řešení poskytována:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Telefonicky (Hotline ServiceDesku Poskytovatele),</li> <li>2) Elektronickou poštou (ServiceDesk nebo e-mail Poskytovatele, ServiceDesk Objednatele),</li> <li>3) Osobní návštěvou specialistů Poskytovatele v sídle (datovém centru/serverovně) Objednatele</li> </ol> <p>Služba Hotline Poskytovatele pro technickou podporu licencí Personálního systému SZIF bude poskytována telefonicky s následnou formalizací prostřednictvím emailové adresy ServiceDesku Poskytovatele.</p> <p><b>Služba je iniciována:</b></p> <p>Vždy záznamem do interního systému ServiceDesk Objednatele k identifikaci problému či vady a následně při vzniku nutnosti řešit s Poskytovatelem záznamem do ServiceDesku Poskytovatele.</p> <p>V případě poskytnutí podpory návštěvou specialistů Poskytovatele u Objednatele musí být o takovém poskytnutí vyhotoven záznam potvrzený oprávněnými osobami Objednatele a Poskytovatele.</p> <p>Hlášení vad, řešení problémů, popř. další požadavky na službu budou předávány ze strany Objednatele prostřednictvím záznamů v ServiceDesku Objednatele a následně předávány Poskytovateli k řešení.</p> <p>Nové verze Personálního systému SZIF budou před nasazením do produkce ověřovány na testovacím prostředí Objednatele za odpovědných osob Objednatele.</p> <p>Chyby nalezené při testování nově nasazovaných verzí se nahlašují dle shodného postupu jako v případě rozvojových a změnových požadavků, který je popsán v kapitole 3.2. a graficky znázorněn v kapitole 3.3.</p>
<b>Administrativní zajištění služby</b>	<p>Poskytovatel a uživatel systému bude komunikovat pouze prostřednictvím tzv. oprávněných osob stanovených ve Smlouvě nebo v souladu se Smlouvou.</p> <p>Poskytování služby bude započato v termínu stanoveném v souladu se Smlouvou a služba bude poskytována po celou dobu trvání Smlouvy. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.</p>
<b>Vyhodnocovací období</b>	<p><b>Maintenance</b> – roční</p> <p><b>Podpora</b> – měsíční</p>
<b>Pracovní (provozní) doba</b>	<p>5x10 – provozní doba znamená zajištění služeb v pracovní dny 10 hodin denně (7:00 – 17:00).</p>

SLA parametry / Vyhodnocení pro Maintenance	Definice	Požadovaná hodnota	Vyhodnocení
	Známý stav licencí a maintenance licencí SW produktů.	Konkrétní hodnota využití licencí.  Identifikované riziko v případě končící podpory výrobce SW v nadcházejících 24 měsících.	Všechna rizika týkající se využití licencí SW produktů výrobců budou identifikována včas.

SLA parametry / Vyhodnocení pro Podporu	Parametr	Požadovaná hodnota	Vyhodnocení
	Následující parametry stanovují požadavky na zajištění úrovně služeb Service Desku ze strany Poskytovatele. Veškeré níže uvedené lhůty jsou vztaženy k Době zajištění aktivity, tedy rovněž lhůty jsou kalkulovány podle této Doby. Čas mimo tuto Dobu se nezapočítává do vyhodnocení.		
	Doba reakce na přidělení ticketu  (Lhůta, do jejíhož uplynutí musí 2. úroveň Service Desku – Poskytovatele potvrdit přijetí ticketu a zahájení řešení prostřednictvím Service Desk nástroje)	1 hodina	Porovnání systémového času mezi nahlášením (doba odeslání) ticketu z 1. úrovně podpory (Objednatele) a potvrzením zahájení řešení ze strany Poskytovatele.

	<p>Maximální doba řešení ticketu</p> <p><b>Vysoké významnosti</b></p> <p>Lhůta, do jejíhož uplynutí musí být ticket vyřešen, nebo nalezeno náhradní řešení, které umožní snížit významnost na Střední, či Nízkou – při snížení významnosti se doba řešení vysoké významnosti započítává do doby řešení nižší významnosti, tedy Doba měření lhůty není znovu zahájena, ale pokračuje.</p> <p>(V případě, že bude požadována součinnost jiného dodavatele nebo Objednatele, lhůta je pozastavena do doby poskytnutí součinnosti. Pokud je požadavek na součinnost požadován neoprávněně, lhůta stále běží, toto platí i pro následující významnosti.)</p>	10 hodin	<p>Porovnání systémového času mezi nahlášením (doba odeslání) ticketu z 1. úrovně podpory (Objednatele) a potvrzením zahájení řešení ze strany Poskytovatele.</p>
	<p>Maximální doba řešení ticketu</p> <p><b>Střední významnosti</b></p> <p>Lhůta, do jejíhož uplynutí musí být ticket vyřešen nebo nalezeno náhradní řešení, které umožní snížit významnost na Nízkou – při snížení významnosti se doba řešení vysoké významnosti započítává do doby řešení nižší významnosti, tedy Doba měření lhůty není znovu zahájena, ale pokračuje.</p>	20 hodin	<p>Porovnání systémového času mezi nahlášením (doba odeslání) ticketu z 1. úrovně podpory (Objednatele) a potvrzením zahájení řešení ze strany Poskytovatele.</p>

	<p>Maximální doba řešení ticketu</p> <p><b>Nízké významnosti</b></p> <p>Lhůta, do jejíhož uplynutí musí být ticket vyřešen.</p>	30 hodin	<p>Porovnání systémového času mezi nahlášením (doba odeslání) ticketu z 1. úrovně podpory (Objednatele) a potvrzením zahájení řešení ze strany Poskytovatele.</p>
--	---	----------	---

<b>Výstupy služby</b>	<b>Maintenance</b> – Protokol o poskytnuté službě, který bude obsahovat potvrzení o přiřazení licenční podpory na „účet“ Objednatele na aktuální kalendářní rok a souhrn a vyhodnocení rozsahu počtu užitých licencí a modulů za předchozí kalendářní rok.  <b>Podpora</b> – Zpráva o plnění služby Podpory. Součástí Zprávy o plnění služby Podpory bude strukturovaný přehled všech ticketů (hlášení vad), jejichž Maximální doba řešení časově spadá do vyhodnocovacího období, s uvedením ID ticketu, jeho obsahu, doby předání, doby reakce, požadované Maximální doby řešení, reálné doby řešení, kdo ticket zpracovával a jaká byla učiněna opatření pro to, aby se vada neopakovala.	
<b>Smluvní pokuta</b>	<b>Povinnost Poskytovatele stanovená výše v tomto Katalogu služeb</b>  Doba reakce na přidělení ticketu Doba řešení ticketu – Vysoké významnosti Doba řešení ticketu – Střední významnosti Doba řešení ticketu – Nízké významnosti	<b>Výše smluvní pokuty za každou i započatou hodinu prodlení Poskytovatele oproti lhůtám stanoveným výše v tomto Katalogu služeb</b>  1250,- Kč 1000,- Kč 750,- Kč 500,- Kč



**3.2 Služba č. 02 – Řešení rozvojových a změnových požadavků**

Název služby	Řešení rozvojových a změnových požadavků
<b>Popis služby</b>	<p>Pomocí této služby se realizují veškeré změny v Personálním systému SZIF, zejména změny funkcionality, které nejsou nebo nemohou být zajištěny standardními moduly a submoduly a dále standardními sestavami a reporty Personálního systému SZIF.</p> <p>Požadavky na změnu Personálního systému SZIF může navrhnout i Poskytovatel, zejména v případech, kdy dochází ke změnám, které nespádají do poskytování služeb v rámci Služby č. 01.</p> <p>Součástí služby jsou také služby součinnosti na vyžádání oprávněné osoby Objednatele, např. školení, analytická a konzultační činnost, zákaznické úpravy systému, řešení návazností na jiné systémy Objednatele a okolí, řešení provozních poruch způsobených uživatelem či třetí stranou apod.</p> <p>Ceny za tyto služby budou kalkulovány na základě návrhu, který vychází ze základu Ceny za Služby rozvoje za 1 MD.</p>
<b>Obsah služby</b>	<p>Obsahem služby je poskytování služeb Poskytovatele za účelem úprav, změn a rozvoje Personálního systému SZIF tak, aby stav systému odpovídal požadavkům Objednatele na zajištění potřebných funkcí systému i nad rámec funkcionality, které nemohou být zajištěny standardními moduly a submoduly a dále standardními sestavami a reporty Personálního systému SZIF. Součástí služby je pak zajištění kompletního procesu administrace, realizace, testování a implementace požadavků na rozvoj Personálního systému SZIF a včetně evidence prováděných změn realizovaných na základě této služby. Součástí služby je řešení a odstraňování vad, které se vyskytnou u částí Personálního systému SZIF realizovaných na základě této služby.</p>
<b>Způsob realizace služby</b>	<p>Služba se řídí podle metodik řízení projektů a řízení změn Objednatele (relevantní části metodik Objednatele jsou popsány v tomto KL).</p> <p><b>1) Zadání Požadavku na změnu (dále také jen „PZ“)</b></p> <p>Službu iniciuje pracovník Objednatele nebo pracovník Poskytovatele prostřednictvím dokumentu PZ.</p> <p>Požadavky na rozvoj či změnu budou objednávány formou PZ, který může zadat pouze oprávněná osoba Objednatele a je zaslána oprávněné osobě Poskytovatele e-mailem nebo jiným písemným způsobem.</p> <p>Požadavek na změnu bude zpracován v šabloně dokumentu „PZ“.</p> <p><b>PZ zpracovaný Objednatelem musí minimálně obsahovat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Předmět: stručný název/popis požadavku,</li> <li>- Modul: název modulu, submodulu, komponenty, které se požadavek dotýká,</li> <li>- Kategorie: Úprava/Rozšíření/Změna Funkcionality Personálního systému SZIF, Jiná,</li> <li>- Priorita: dle důležitosti/naléhavosti – Nízká, Střední, Vysoká,</li> <li>- Žadající: Jméno, Příjmení,</li> <li>- Datum zadání,</li> <li>- Požadované datum předání k uživatelským testům na testovacím prostředí,</li> <li>- Požadované datum produktivního startu – zahájení užívání funkcí realizovaného PZ,</li> </ul>

Název služby	Řešení rozvojových a změnových požadavků
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Podmínky Akceptace funkčnosti a PZ ze strany Objednatele,</li> <li>- Autorizace PZ – schválení zadání požadavku na změnu věcným metodickým garantem Objednatele, Vedoucím příslušného projektového týmu a Garantem projektového týmu.</li> </ul> <p><b>PZ zpracovaný Poskytovatelem (tj. Ohodnocený PZ) musí minimálně obsahovat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Návrh řešení požadované úpravy/změny Personálního systému SZIF a popis implementace.</li> <li>- Identifikované dopady na: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezpečnostní prostředí a vlastnosti Personálního systému SZIF.</li> <li>• Provozní prostředí a infrastrukturu pro Personální systém SZIF.</li> <li>• Rozhraní Personálního systému SZIF na další systémy a datovou vrstvu.</li> <li>• Aktuální dokumentaci Personálního systému SZIF.</li> <li>• Okolní ICT prostředí Objednatele.</li> <li>• Nastavená přístupová oprávnění do Personálního systému SZIF.</li> <li>• Další provozně a bezpečnostně významné oblasti informačního prostředí Objednatele.</li> </ul> </li> <li>- Definované testovací procedury (Testovací scénáře), které budou realizovány ze strany Poskytovatele, aby byla plnohodnotně zajištěna stabilita a bezpečnost produktivního prostředí Personálního systému SZIF.</li> <li>- Potvrzené požadované termíny realizace PZ, případně navržené nové termíny, pokud není možné původní požadované termíny splnit. V případě nově navržených termínů se tyto termíny musí maximálně blížit termínům požadovaným Objednatelem, zároveň Poskytovatel k navrženým termínům uvede zdůvodnění, proč není možné realizovat PZ v původních termínech požadovaných Objednatelem.</li> <li>- Požadavky na zdroje – s uvedením jednotlivých rolí Poskytovatele a předpokládanou čerpanou kapacitu (v hod a MD).</li> <li>- Maximální kapacitní náročnost daného PZ (v hod a MD) a maximální cenu realizovaného PZ.</li> <li>- Autorizaci PZ ze strany oprávněných pracovníků Poskytovatele.</li> </ul> <p>Lhůta pro ohodnocení PZ je 5 pracovních dnů.</p> <p>Poskytovatel v požadovaném termínu předloží e-mailem nebo jiným písemným způsobem Ohodnocený PZ.</p> <p>Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli upřesnění nebo doplnění Ohodnoceného PZ, a to i opakovaně.</p> <p>Po souhlasu Objednatele s Ohodnoceným PZ, zašle Objednatel Poskytovateli Objednatelem odsouhlasený a podepsaný PZ, na základě kterého je Poskytovatel povinen PZ realizovat a splnit.</p> <p><b>2) Testování a akceptace PZ</b></p> <p>Po realizaci a splnění PZ je provedeno akceptační řízení PZ a testování PZ Objednatelem. Před zahájením testování PZ musí Objednatel od Poskytovatele obdržet „Testovací scénář“.</p> <p>Pokud Objednatel odsouhlasí realizované PZ, provede se písemná akceptace daného PZ a odpovědná/oprávněná osoba Objednatele dá souhlas k přenosu</p>

Název služby	Řešení rozvojových a změnových požadavků
	<p>nové/upravené funkcionality do Produktivního prostředí. Poskytovatel je povinen předložit Akceptační protokol, který bude zpracován v šabloně dokumentu „Akceptace požadavku na změnu“ (dále jen „Akceptace požadavku na změnu“), s výkazem plnění obsahujícím počet skutečně odpracovaných člověkodnů za realizaci PZ, kdy počet skutečně odpracovaných člověkodnů nesmí překročit počet daný v Ohodnoceném PZ.</p> <p><b>3) Dokumentace a školení</b></p> <p>Součástí „Akceptace požadavku na změnu“ musí vždy být dokumentace provedených úprav a zdrojový kód, nevyplývá-li ze Smlouvy jinak, dokumentace dotčených procesů – procesní scénář, protokol o proškolení pracovníků (dotčených požadovanou změnou) Objednatele, bude-li proškolení pracovníků v rámci PZ Objednatelem požadováno.</p> <p>Dokumentace spojená s rozvojem či změnou služeb (Požadavek na změnu nebo Akceptace požadavku na změnu) musí být podepsána vlastnoručně nebo musí být použit kvalifikovaný elektronický podpis oprávněnými osobami za stranu Objednatele a Poskytovatele.</p> <p><b>4) Vady</b></p> <p>Poskytovatel je povinen poskytovat služby podpory spočívající v řešení a odstraňování vad, které se vyskytnou u částí Personálního systému SZIF realizovaných na základě této služby, a to od realizace a splnění PZ, na základě kterého byla příslušná část Personálního systému realizována, a po celou dobu trvání Smlouvy.</p> <p><u>Postup pro nahlášení vady, pokud se vyskytnou u částí Personálního systému SZIF realizovaných na základě této služby (dle kap. 3.3.):</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Uživatel Personálního systému SZIF nahlásí vadu zápisem do ServiceDesk Objednatele, kde vadu řádně a podrobně popíše.</li> <li>2) Vedoucí projektu Objednatele rozhodne, jaké kategorie vada je.</li> <li>3) V případě, že je potřeba odstranit vadu na straně Poskytovatele, oprávněná osoba připraví email s popisem vady a odešle na e-mailovou adresu ServiceDesk Poskytovatele.</li> <li>4) Tuto informaci zanesou do záznamů ServiceDesk Objednatele.</li> <li>5) Poskytovatel potvrdí přijetí „Požadavku“ dle reakční doby uvedené v tabulce Klasifikace vad.</li> <li>6) Poskytovatel zahájí neprodleně odstraňování vady, dle kategorie vady a termínů uvedených v tabulce Klasifikace vad.</li> <li>7) Poskytovatel vadu vyřeší a podá e-mailem zprávu oprávněné osobě Objednatele. V odůvodněných případech se nápravou vady na přechodnou dobu rozumí, do doby odstranění vady, i návod k jejímu obejití.</li> <li>8) V případě osobní návštěvy při řešení vady pracovník Poskytovatele předloží oprávněné osobě Objednatele k podpisu protokol o provedené práci, který bude mimo jiné obsahovat popis vykonaných prací, a identifikaci příčiny vady (ve smyslu rozlišení vady programového vybavení a vady způsobené uživatelem a/nebo třetími stranami).</li> </ol>

Název služby	Řešení rozvojových a změnových požadavků			
	<b>Klasifikace vad</b>			
	Kategorie	Popis	Reakční doba/v pracovní době	Doba vyřešení/v pracovní době
	1 - Kritická vada	úplná nedostupnost (výpadek) Personálního systému SZIF je vyžadován restart systému je vyžadována obnova systému ze zálohy nefunkčnost takového charakteru, že zpracovávání dokumentů musí být zajištěno jiným způsobem (manuálně atd.)	1 hod.	10 hodin
	2 - Závažná vada	nedostupnost (výpadek) některé dílčí funkcionality, modulu, submodulu nesoulad dílčích výsledků zpracování dat	1 hod.	20 hod.
<b>Administrativní zajištění služby</b>	3 - Drobná vada	všechny ostatní vady (chybné formátování, vzhledový nedostatek apod.)	1 hod.	60 hod.
	<p>Pro organizaci služeb je využito standardů projektového řízení a systému řízení služeb tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, byla garantována auditovatelnost a prokazatelnost způsobu poskytování služeb.</p> <p>Plánování jednotlivých PZ v rámci této služby (tj. zejména stanovení termínů jejich realizace) a samotná realizace PZ budou probíhat v úzké součinnosti Poskytovatele a Objednatele tak, že musí být splněny následující podmínky:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rozvojové aktivity musí být identifikovány a zadány včas, aby bylo možné zajistit jejich realizaci v požadovaných termínech.</li> <li>- Plánované aktivity musí být v souladu s předpokládaným rozsahem rozvojových prací uvedených v tomto KL.</li> </ul> <p><b>Stanovení organizační struktury projektu:</b></p> <p><i>Hlavní tým projektu</i></p> <p>Struktura Hlavního týmu projektu (HTP) vychází z metodiky projektového řízení Objednatele.</p> <p>Hlavní tým projektu plánuje, operativně řídí a koordinuje práce jednotlivých pracovních skupin na Projektu. Hlavní tým projektu se schází pravidelně, minimálně 1x za měsíc, popř. dle dohody mezi Objednatelem a Poskytovatelem, aby průběžně plánoval a kontroloval stav provozu i prací na</p>			

Název služby	Řešení rozvojových a změnových požadavků
	<p>úrovni jednotlivých pracovních skupin, rozhodoval o návrzích provozu nebo projektů.</p> <p>V případě nedohody mezi Objednatelem a Poskytovatelem je eskalačním stupněm jednání Sponzorů projektu Objednatele a Poskytovatele, popř. statutárních zástupců Objednatele a Poskytovatele.</p> <p>Složení Hlavního týmu projektu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vedoucí projektu Objednatele a Poskytovatele</li> <li>- Garant za věcnou náplň Objednatele</li> </ul> <p>Hlavní tým projektu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Koordinuje práci jednotlivých Projektových týmů/Pracovních skupin.</li> <li>- Přijímá rozhodnutí přesahující kompetence těchto Pracovních skupin.</li> <li>- Úkolem Hlavního týmu projektu je definovat a udržovat dlouhodobou schválenou koncepci a strategii Personálního systému SZIF a zajišťovat integritu celého řešení, a to nejen z vnitřního pohledu, ale i ve vazbě na externí prostředí.</li> <li>- Zajišťuje, aby nově implementované funkce projektu Personálního systému SZIF byly v souladu s požadovanými standardy, a zajišťuje/kontroluje jejich hladký náběh do produktivního provozu bez ohrožení stávajících funkcí.</li> </ul> <p>Ze všech jednání Hlavního týmu projektu se pořizuje písemný zápis.</p> <p><i>Pracovní skupina</i> Člen Pracovní skupiny Objednatele vypracovává návrhy PZ, provádí testování a dává souhlasné stanovisko Vedoucímu projektu Objednatele k nasazení změny do Produktivního prostředí.</p>
<b>Metriky</b>	Dodržení termínů, rozsahu a kvality požadovaných změn – dle metodiky řízení změn dohodnuté mezi Objednatelem a Poskytovatelem na kick-off jednání a parametrů schváleného PZ
<b>Minimální hodnoty</b>	Dle metodiky řízení změn dohodnuté mezi Objednatelem a Poskytovatelem na kick-off jednání a parametrů schváleného PZ
<b>Vyhodnocovací období</b>	Měsíční
<b>Dostupnost služby</b>	V pracovní dny od 7:00 do 17:00 hodin pracovníky Poskytovatele, potřebnými pro analýzu a realizaci daného PZ
<b>Předpokládaný rozsah poskytované služby</b>	<b>125 MD ročně</b>

Název služby	Řešení rozvojových a změnových požadavků		
Výstup služby	Formuláře: Požadavek na změnu  Akceptace požadavku na změnu, jehož součástí je výkaz plnění, tj. přehled čerpání MD		
Smluvní pokuta	Výše smluvních pokut za prodlení Poskytovatele s řešením a odstraňováním vad Personálního systému SZIF pro účely odst. 22.6 Smlouvy:		
	Kategorie vady	Výše smluvní pokuty za každou i započatou hodinu prodlení Poskytovatele oproti Reakčním dobám stanoveným výše v tomto Katalogu služeb	Výše smluvní pokuty za každou i započatou hodinu prodlení Poskytovatele oproti Dobám vyřešení stanoveným výše v tomto Katalogu služeb
	1 - Kritická vada	100,- Kč	500,- Kč
	2 - Závažná vada	100,- Kč	250,- Kč
	3 - Drobná vada	100,- Kč	100,- Kč

### 3.3 Proces hlášení vady

