Projekt Inicializácie služieb  
pre SLA4R

Systémová podpora IKT infraštruktúry mesta Košice

Obsah

[1. Všeobecné ustanovenia 1](#_Toc193778834)

[2. Schvaľovanie výstupov 3](#_Toc193778835)

[3. Termíny realizácie Projektu 3](#_Toc193778836)

Účel dokumentu

Táto príloha popisuje základné princípy vypracovania a realizácie Projektu Inicializácie služieb (ďalej len Projekt) tak aby Poskytovateľ bol schopný poskytovať služby v požadovanej kvalite odo dňa začiatku poskytovania služieb v zmysle SLA parametrov definovaných v Prílohe č. 1 Zmluvy.

## Všeobecné ustanovenia

1. Poskytovateľ je povinný vypracovať plán Projektu v zmysle ustanovení tejto prílohy a minimálne v rozsahu:

* Definovať Organizačnú štruktúru projektového tímu.
* Komunikačný plán.
* Detailný časový harmonogram jednotlivých aktivít a míľnikov za každú Službu - Produkt.

1. Zmluvné strany sa dohodli na pravidelných týždenných stretnutiach Projektového tímu Projektu s cieľom informovať o priebehu realizácie Projektu voči časovému harmonogramu.
2. V priebehu realizácie Projektu je Poskytovateľ povinný vypracovať v súčinnosti s Objednávateľom minimálne nasledujúce výstupy:

* Šablóny dokumentov:
  + Mesačný výkaz SLA – Prehľad o plnení dohodnutých úrovní služieb (dostupnosť, reakčný čas, vyriešené incidenty).
  + Hlásenie vád (Incident Report) – Štandardizovaný formulár na odosielanie a evidovanie incidentov a problémov cez ServiceDesk Objednávateľa (jediný oficiálny kanál).
  + Požiadavka na zmenu (Change Request) – Formulár na schvaľovanie zmien v IT infraštruktúre, spracovávaný výhradne cez ServiceDesk.
  + Požiadavka na práce (Work Order) – Šablóna na zadávanie a sledovanie úloh, ktoré vyžadujú aktivitu Poskytovateľa.
  + Akceptačný protokol implementácie projektu – Dokument potvrdzujúci úspešné dokončenie fázy inicializácie a pripravenosť na plnohodnotné poskytovanie služieb.
* Prevádzkový model poskytovania služieb

Poskytovateľ definuje a dohodne s Objednávateľom štruktúrovaný rámec pre poskytovanie služieb, ktorý zahŕňa:

* + Procesy a pracovné postupy – Popis:
    - Spracovania incidentov (Incident Management, workflow cez ServiceDesk).
    - Riešenia problémov (Problem Management, workflow cez ServiceDesk).
    - Schvaľovania a implementácie zmien (Change Management, workflow cez ServiceDesk).
    - Spracovania požiadaviek na dodávky služieb (workflow cez ServiceDesk).
    - Komunikácie a eskalácií (kontaktné osoby, kritické scenáre).
  + Nástroje a systémy pre efektívne poskytovanie služieb – Popis:
    - Nástroje na správu požiadaviek a incidentov (Service Desk / IT Service Management - ITSM).
    - Monitorovacie nástroje (IT Infrastructure Monitoring).
    - Nástroje pre vzdialenú správu a podporu (Remote Access & Administration Tools).
    - Reportingové a analytické nástroje (BI & SLA Reporting Tools).
    - Nástroje na správu konfigurácií a zmien (CMDB / Change Management Tools).
    - Nástroje na správu identity a prístupov (IAM – Identity & Access Management).
    - Nástroje na správu dokumentácie (Knowledge Base / Documentation Systems).
    - Komunikačné a kolaboračné nástroje (Collaboration Platforms).
  + Governance a reporting – Dohoda o / zápis o:
    - Frekvencii a formáte reportov (denné/týždenné/mesačné).
    - Kľúčových metrikách (SLA, KPI) a spôsobe ich merania.
    - Pravidelných hodnotiacich workshopoch (štvrťročné).

1. Objednávateľ sa zaväzuje vyvinúť maximálne úsilie v súvislosti s prechodom znalostí z Objednávateľa na Poskytovateľa, a to najmä formou:

* Poskytnutia technickej, prevádzkovej a inej dokumentácie.
* Inštruktáží tímu Poskytovateľa tímom Objednávateľa.
* Konzultácií s kľúčovými osobami Objednávateľa služieb.

1. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť minimálne v rozsahu:
2. odovzdanie existujúcej aktualizovanej dokumentácie Infraštruktúry mesta Košice (technickú, administrátorskú a užívateľskú),
3. odovzdanie existujúcej aktuálne systémovej dokumentácie – HW a komunikačná architektúra, parametre a nastavenia databáz, štruktúra databáz, HW sizing a nastavenia,
4. zabezpečenie potrebných prístupov pre Poskytovateľa k Infraštruktúre mesta Košice pre zabezpečenie bezproblémovej prevádzky,
5. administrácia otvorených incidentov a požiadaviek,
6. oboznámenie Objednávateľa a Poskytovateľa s existujúcou dokumentáciou formou workshopu,
7. oboznámenia Poskytovateľa s Infraštruktúrou mesta Košice formou workshopu,
8. súčinnosť pri pilotnej podpore prevádzky a údržbe – t.j. realizácia súboru činností, ktoré overia schopnosť Poskytovateľa zabezpečiť prevádzku Infraštruktúry mesta Košice s definovanými parametrami (napr. testovanie postupov riešenia známych prevádzkových chýb, implementácia vybraných požiadaviek na zmeny, prístup k monitoringu Infraštruktúry,...),
9. súčinnosť pri obnove aplikácie a databázy zo zálohy,
10. súčinnosť pre zaškolenie pracovníkov, ktorí budú vykonávať Služby prevádzky, údržby a podpory.
11. Poskytovateľ zadefinuje požiadavky na prístupy k IT infraštruktúre Objednávateľa
12. Poskytovateľ je povinný predložiť Objednávateľovi na akceptáciu výstupy viažuce sa na záverečný míľnik plánu Projektu najneskôr 8 pracovných dní pred Dňom začiatku poskytovania služieb v plnom rozsahu podľa zmluvných parametrov SLA.
13. Zmluvné strany sa dohodli, že Projekt končí dňom predchádzajúcim Dňu začatia poskytovania služieb v plnom rozsahu.

## Schvaľovanie výstupov

1. Zmluvné strany sa dohodli, že plán Projektu, všetky výstupy alebo definované míľniky v zmysle tohto plánu (ďalej len „Výstup Projektu“) musia byť schválené a akceptované Oprávnenou osobou za stranu Objednávateľa.
2. Objednávateľ sa zaväzuje, že vykoná kontrolu Výstupu Projektu do 3 pracovných dní odo dňa ich predloženia Poskytovateľom.
3. Výsledok akceptačného konania Výstupu Projektu alebo jeho časti sa Objednávateľ zaväzuje písomne oznámiť Poskytovateľovi najneskôr do 3 pracovných dní od realizácie akceptačného konania.
4. V prípade akceptácie vyhotoví Poskytovateľ do 3 pracovných dní písomný Akceptačný protokol, ktorý bude podpísaný Oprávnenými osobami obidvoch zmluvných strán. Akceptačný protokol musí obsahovať najmä:

* dátum odovzdania a prevzatia Výstupu Projektu,
* popis poskytnutého Výstupu Projektu,
* uvedenie prípadne zistených nedostatkov, ktoré musí Poskytovateľ ešte odstrániť s uvedením záväznej lehoty na ich odstránenie,
* potvrdenie, že Výstup Projektu je v súlade s plánom Projektu, prípadne inými podmienkami, dohodnutými v  príslušnej prílohe alebo dokumente, tvoriacich súčasť tejto zmluvy,
* potvrdenie, že boli dodané všetky zmluvne dohodnuté existujúce dokumentácie.

1. Ak Výstup Projektu alebo jeho časť Objednávateľom akceptovaný nebude, Objednávateľ je v zmysle bodu 2.3 povinný písomne oznámiť túto skutočnosť Poskytovateľovi aj s výhradami pre ktoré míľnik nebol akceptovaný. Poskytovateľ je povinný vypracovať plán, prostredníctvom ktorého vykoná kroky na odstránenie výhrad a predloží ho Objednávateľovi na akceptáciu. Zároveň je Poskytovateľ povinný ďalej pokračovať v zmysle plánu Projektu. Po odstránení všetkých výhrad, Poskytovateľ opätovne predloží neakceptovaný Výstup Projektu alebo jeho časť Objednávateľovi na opätovnú akceptáciu.

## Termíny realizácie Projektu

1. Objednávateľ vyvinie maximálne úsilie aj za súčinnosti doterajšieho poskytovateľa aby Poskytovateľovi odovzdal prevádzku Infraštruktúry mesta Košice v čiastkových termínoch podľa bodu 3.2, najneskôr v lehote max. 6 týždňov od podpisu zmluvy s  Poskytovateľom.
2. Termínový harmonogram Projektu odovzdania znalostí o údržbe a prevádzke:

Termín Predmet Výstup/Forma

T + 0 prac. dní Začiatok etapy

T + 5 prac. dní Čl. I. (1.6) dokumenty

T + 10 prac. dní Čl. I, (1.5) a), b), c), d) dokumenty

T + 20 prac. dní Čl. I, (1.5) e), f) workshop v rozsahu max. 7 hodín

T + 20 prac. dní Čl. I, (1.5) g), h) workshop v rozsahu max. 7 hodín

T + 20 prac. dní Čl. I, (1.5) i) workshop v rozsahu max. 7 hodín

T + 23 prac. dní Čl. I, (1.3) dokumenty .

Jednotlivé časti harmonogramu a ich termíny sa môžu posunúť alebo presunúť podľa skutočnej vykonávaných činností a potrieb etapy.