Registrační číslo projektu: **CZ.06.3.05/0.0/0.0/16\_028/0006683**

**Příloha č. 1 Zadávací dokumentace**

**Specifikace předmětu plnění**

**Poskytování služeb servisní a technické podpory a maintenance „Elektronizace úřadu Kanceláře veřejného ochránce práv“**

**Obsah:**

[1. Stávající stav 2](#_Toc51158529)

[2. Definice pojmů a zkratek 3](#_Toc51158530)

[3. Specifikace předmětu veřejné zakázky 4](#_Toc51158531)

[3.1. Rozsah poskytovaných služeb 4](#_Toc51158532)

[3.1.1. Maintenance 5](#_Toc51158533)

[3.1.2. Řešení incidentů 5](#_Toc51158534)

[3.1.3. Hot-line support 8](#_Toc51158535)

[3.1.4. Podpora při haváriích a Změnová řízení 8](#_Toc51158536)

**Seznam tabulek:**

[Tabulka 1: Vymezení rozsahu poskytovaných služeb 4](#_Toc51158537)

[Tabulka 2: Kategorie konkrétního incidentu 6](#_Toc51158538)

[Tabulka 3: Parametry služby řešení incidentů pro Systém Extranet 7](#_Toc51158539)

[Tabulka 4: Parametry služby řešení incidentů pro Systém Intranet (včetně TS Eldax) a IDM 7](#_Toc51158540)

[Tabulka 5: Parametry služby řešení incidentů pro ostatní Systémy 7](#_Toc51158541)

[Tabulka 6: Kontakty pro hlášení incidentů 7](#_Toc51158542)

**Seznam obrázků:**

[Obrázek 1: Schéma aplikačních komponent 2](#_Toc51158543)

# Stávající stav

Řešení se skládá z aplikačních komponent uvedených na následujícím obrázku.

Obrázek 1: Schéma aplikačních komponent



* Externím kioskem je kiosek s názvem „Industry Signage 55”
* TV je LG Signage 4K UHD
* Zázemím pro videokonference a elektronické porady je systém LIFESIZE
* IS interní elektronizace porad a jednání je řešen vývojem. Vyvinut je stejnojmenný systém „EPJ = elektronizace porad a jednání“
* Signage systém je stejnojmenný systém dodaný v rámci projektu „Elektronizace úřadu Kanceláře veřejného ochránce práv“.
* IS O-portál je řešen vývojem. Vyvinut je stejnojmenný systém „O-portál“
* IS Kalendář akcí je řešen vývojem. Vyvinut je stejnojmenný systém „Kalendář akcí“
* Jako CMS systém pro Intranet je dodán systém TS-DATAPOINT, postavený na platformě MS Sharepoint Server 2019 zadavatele.
* Jako redakční systém pro Extranet je dodán systém Kentico
* Jako IDM systém je dodán systém EasyIDM
* Jako eIDAS systém je dodán systém TS-Eldax
* Dodány jsou i požadované aplikační subkomponenty pro:
	+ Registraci nového uživatele a správu registrovaných uživatelů
	+ Online podání a sledování stavu zaslané stížnosti
	+ O-infodesk
	+ Informační centrum
	+ Reporting v rámci O-portálu
	+ Agendový prostor
* Dodány jsou také všechny požadované integrace:
	+ O-portál – GINIS
	+ O-portál – eIDAS
	+ IDM – Extranet
	+ IDM – Intranet
	+ IDM – GINIS
	+ IDM – VEMA
	+ IDM – MS Exchange a MS Active Directory

Podrobná specifikace výše uvedeného řešení, k nimž zadavatel požaduje zajištění poskytnutí služby servisní a technické podpory a maintenance je popsáno v zadávací dokumentaci zadávacího řízení s názvem „Elektronizace úřadu Kanceláře veřejného ochránce práv“, která je umístěna na profilu zadavatele na adrese: <https://www.vhodne-uverejneni.cz/zakazka/elektronizace-uradu-kancelare-verejneho-ochrance-prav>

# Definice pojmů a zkratek

| **Pojem/zkratka** | **Význam** |
| --- | --- |
| Objednatel | Zadavatel tohoto zadávacího řízení |
| Poskytovatel | Účastník tohoto Zadávacího řízení |
| APV, ASW | Aplikační Programové Vybavení nebo také Aplikační Software. |
| HW | Hardware. |
| SSW | Standardní software = software sloužící k podpoře provozu ASW na HW. Typicky operační systém, databáze, monitorovací programy, midleware apod. |
| Systém | Funkční celek vytvořený z APV nebo z APV a HW, pro který se poskytují služby servisní a technické podpory a maintenance. Funkční celek dodaný v rámci smlouvy o dílo „ELEKTRONIZACE ÚŘADU KANCELÁŘE VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV - IS PRO ELEKTRONIZACI ÚŘADU“ mezi objednatelem a společností O2 Czech Republic a.s.:* Extranet (APV)
* Intranet (APV)
* IDM (APV)
* TS-ELDAX (APV)
* LifeSize (APV + HW)
* Signage (APV + HW)
 |
| Systém třetí strany | Systém, který není předmětem poskytování služeb servisní a technické podpory a maintenance tedy systém, který nebyl dodán v rámci smlouvy o dílo „ELEKTRONIZACE ÚŘADU KANCELÁŘE VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV - IS PRO ELEKTRONIZACI ÚŘADU“ mezi objednatelem a společností O2 Czech Republic a.s. a který je na Systém dodaný v rámci uvedené smlouvy napojený. Jedná se typicky o HW, SSW nebo APV Vema a Ginis, mail Active Directory apod. |
| Maintenance APV | Program průběžné úpravy typových softwarových produktů realizovaný výrobcem. |
| Typový SW | APV opakovatelně nasazované u různých zákazníků. Úpravy typového SW provádí výrobce pro všechny zákazníky. Individuální zákaznické úpravy s výjimkou API zpravidla nejsou možné. |
| API | Rozhraní k Systémům třetích stran sloužící zpravidla k výměně dat mezi různými Systémy. |
| Pracovní den | Kterýkoliv den v týdnu od pondělí (včetně) do pátku (včetně) s výjimkou státních svátků v České republice |
| Pracovní doba | Doba od 8:00 do 16:00 v Pracovní den |
| Pracovní doba služby | Doba, ve které je služba Poskytovatelem Objednateli poskytována. Pracovní doba služby je **5x8** = služba je poskytována v Pracovní době. Mimo pracovní dobu se v tomto případě poskytování služby přerušuje. |
| Hot-line support | Technická asistence a konzultace k Systému poskytované v místě instalace Systému, telefonicky či prostřednictvím nástrojů týmové komunikace (skype, teams, lifesize apod.) výhradně administrátorům systémů = pracovníkům z Referátu informatiky a IT. |
| Incident | Událost či stav, které nejsou součástí standardního provozu Systému a která způsobují či mohou způsobovat přerušení provozu Systému nebo omezení kvality Systému = nekorektní chování, které omezuje či znemožňuje užívání Systému |
| Oznámení Incidentu | Telefonické či písemné (včetně zprávy elektronické pošty) oznámení ze strany Objednatele o existenci Incidentu. |
| Vada | Příčina Incidentu v Systému = Chyba v kódu APV nebo závada na HW dodaném v rámci smlouvy o dílo „ELEKTRONIZACE ÚŘADU KANCELÁŘE VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV - IS PRO ELEKTRONIZACI ÚŘADU“ mezi Objednatelem a společností O2 Czech Republic a.s. Chyba v kódu APV se identifikuje stavem, kdy je funkčnost aplikace v rozporu s dokumentací aplikace nebo popsanými vlastnostmi aplikace. V případě veřejných zakázek jsou vlastnosti aplikace zpravidla popsané v zadávací dokumentaci k veřejné zakázce. |
| Havárie | Příčina Incidentu mimo Systém = Selhání či omezení funkčnosti Systému v případech, kdy příčina selhání je na straně Systému třetí strany. Typicky se jedná o HW havárii, havárii SSW způsobenou virem či jiným škodlivým kódem či selhání funkčnosti způsobené upgradem či jiným zásahem do Systému třetí strany s negativním dopadem na funkčnost Systému. |
| Vyřešení incidentu | Incident je vyřešen identifikací Havárie, tedy identifikací stavu, kdy je Incident způsobem Systémem třetí strany, nebo odstraněním Vady. |
| Lhůta pro odstranění Vady | Závazně stanovená lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odstranit oznámenou Vadu. Lhůta pro odstranění Vady začíná běžet od okamžiku doručení Oznámení Incidentu, jehož příčinou je Vada. |
| NBD | Následující pracovní den od Oznámení Incidentu |
| n NBD | n-tý následující pracovní den od Oznámení Incidentu |
| Změnový požadavek | Požadavek Objednatele na drobnou úpravu APV spočívající v požadavku na doplnění potřebné funkčnosti do APV nebo na úpravu API APV souvisejí se změnou Systému třetí strany nebo na úpravu APV v souvislosti s plánovanou změnou HW nebo SSW. |
| Disponibilní kapacita | Kapacita příslušných odborných pracovníků Poskytovatele v MD (člověkodnech), kterou Poskytovatel zajistí pro potřeby plnění změnových požadavků Objednatele. |

# Specifikace předmětu veřejné zakázky

V následujících kapitolách je uveden popis požadovaného předmětu plnění veřejné zakázky.

## Rozsah poskytovaných služeb

Základní vymezení rozsahu poskytovaných služeb je uvedeno v následující tabulce, kde ve sloupcích jsou uvedeny systémy a v řádcích pak jednotlivé služby.

Tabulka 1: Vymezení rozsahu poskytovaných služeb

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **služba** | **EXTRANET** | **INTRANET** | **TS-ELDAX** | **IDM** | **LIFESIZE** | **SIGNAGE** |
| **maintenance APV** | NE | NE | ANO | ANO | ANO | NE |
| **řešení incidentů** | ANO | ANO | ANO | ANO | ANO | ANO |
| **hot-line support** | ANO | ANO | ANO | ANO | ANO | ANO |
| **podpora při haváriích a změnová řízení** | ANO | ANO | ANO | ANO | NE | ANO |

### Maintenance

Maintenance se poskytuje pro typové SW, pomocí nichž jsou vytvořeny dílčí části řešení: IDM je realizován typovým SW s názvem „EasyIDM“, TS-Eldax je typovým SW, kterým je řešen důvěryhodný archiv. V případě řešení videokonferencí LifeSize je maintenance typového cloudového SW zakomponována do servisního balíčku LifeSize. Ten mj. zahrnuje jak nové verze software zdarma, tak i licence služby LifeSize Cloud.

**Poskytovatel služby Maintenance je povinen zajistit** tyto činnosti:

* pravidelné informování Objednatele o plánu a realizaci úprav aplikačního software;
* vytváření nových verzí a patchů (záplat = opravných balíčků) za účelem:
	+ aplikování legislativních změn APV;
	+ kontinuálního zlepšování APV;
* zpracování instalačního postupu pro patch nebo novou verzi APV v případech, kdy bude instalaci provádět Objednatel;
* doporučení dalšího postupu Objednatele v případech existence nových patchů či nových verzí, včetně doporučení, zda instalovat patch nebo novou verzi APV. Doporučení neinstalovat patch / novou verzi může Poskytovatel vydat v případech, kdy instalace takového patche či nové verze APV bude mít nulový dopad na běh stávajícího APV (například při doprogramování funkcí, které Objednatel nevyužívá a nevyužije).

Uvedené body neplatí pro maintenance LifeSize.

**Poskytovatel služby Maintenance je oprávněn** označit patch nebo novou verzi aplikačního software za nezbytný (respektive nezbytnou) a v takovém případě provede instalaci nového patche či nové verze APV v termínu dohodnutém s Objednatelem.

Uvedené neplatí pro maintenance LifeSize.

**Objednatel Maintenance je oprávněn** všechny patche a nové verze APV využívat a instalovat dle vlastního uvážení v míře a způsobem jemu vyhovujícím s výjimkou případu uvedeného v předchozím odstavci, tedy v případech, kdy poskytovatel označí patch nebo novou verzi APV za nezbytný (resp. nezbytnou).

Uvedené neplatí pro maintenance LifeSize.

**Instalace patche nebo nové verze APV:**

* Instalaci nezbytného patche / nové verze provádí Poskytovatel v termínu dohodnutém s Objednatelem.
* Instalaci doporučeného či nedoporučeného patche / nové verze provádí Objednatel dle vlastního uvážení; pakliže nelze patch nebo novou verzi aplikačního software dle uvedeného postupu nainstalovat, jedná se o Incident a dále se postupuje dle pravidel níže popsaného procesu Řešení incidentů.
* V případě instalace patchů a nových verzí APV LifeSize, provádí tyto instalace/úpravy přímo výrobce a jejich nasazování nemůže ovlivnit ani Objednatel, ani Poskytovatel, a ani distributor LifeSize v ČR.

### Řešení incidentů

#### Kategorizace Incidentů

Incidenty se dělí dle možnosti dopadu a naléhavosti do následujících kategorií:

* Incidenty kategorie A
* Incidenty kategorie B
* Incidenty kategorie C

**Incidenty se kategorizují pro každý Systém samostatně – hovoříme o Incidentu k Systému XY v kategorii YZ**

**Kategorie konkrétního incidentu** je stanovena dle následující tabulky.

Tabulka 2: Kategorie konkrétního incidentu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Naléhavost** |  |  |  |  |
| Nízká | C | C | C |  |
| Normální | B | B | C |  |
| Urgentní | A | B | C |  |
|  | VBF | Základní funkce | Malý | **Dopad** |

**Dopad:**

Dopad je určen tím, jaká funkce či činnost Objednatele je incidentem zasažena. Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně Dopadu:

* VBF

Incidentem je ohrožen provoz a zároveň VBF (Vital Business Functions) Objednatele. Incident tedy způsobuje ve svých důsledcích Objednateli velké finanční nebo jiné škody a přímo ohrožuje VBF Objednatele.

* Základní funkce

Incident způsobuje, že Systém není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost Systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.

* Malý

Funkčnost Systému je ve svých funkcích incidentem degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele či je incidentem zasažena z pohledu Objednatele nepříliš významná část funkcionality Systému.

**Naléhavost:**

Naléhavost je určena pracovníkem Objednatele. Pro obdobné typy incidentů se stejným dopadem se může naléhavost v rozdílném čase jejich výskytu výrazně lišit.

Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně Naléhavosti:

* Urgentní – závažný incident, který zásadně ovlivňuje klíčovou funkci. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných složek.
* Normální – naléhavost řešení projevů incidentu a jeho odstranění je z pohledu Objednatele standardní.
* Nízká – naléhavost řešení projevů incidentu a jeho odstranění je z pohledu Objednatele nízká.

#### Parametry služby řešení incidentů

**Pracovní doba služby „řešení incidentů“, lhůty pro odpověď = potvrzení příjmu Požadavku a lhůty pro vyřešení incidentu jsou následující:**

Tabulka 3: Parametry služby řešení incidentů pro Systém Extranet

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie Vady** | **Pracovní doba** | **Lhůta pro odpověď** | **Lhůta pro odstranění Vady** |
| **Kategorie A** | 5x8 | 1 hodina Pracovní doby  | NBD  |
| **Kategorie B** | 5x8 | 2 hodiny Pracovní doby  | 2 NBD  |
| **Kategorie C** | 5x8 | 1 den Pracovní doby  | 14 dní, pokud nebude dohodnut jiný termín  |

Tabulka 4: Parametry služby řešení incidentů pro Systém Intranet (včetně TS Eldax) a IDM

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie Vady** | **Pracovní doba** | **Lhůta pro odpověď** | **Lhůta pro odstranění Vady** |
| **Kategorie A** | 5x8 | 1 hodina Pracovní doby  | 2 NBD |
| **Kategorie B** | 5x8 | 4 hodiny Pracovní doby  | 5 NBD |
| **Kategorie C** | 5x8 | 2 dny Pracovní doby  | 20 NBD |

Tabulka 5: Parametry služby řešení incidentů pro ostatní Systémy

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie Vady** | **Pracovní doba** | **Lhůta pro odpověď** | **Lhůta pro odstranění Vady** |
| **Kategorie A** | 5x8 | 1 den Pracovní doby  | 5 NBD |
| **Kategorie B** | 5x8 | 2 dny Pracovní doby  | 10 NBD |
| **Kategorie C** | 5x8 | 2 dny Pracovní doby  | 30 NBD |

#### Podmínky poskytování služby řešení incidentů

Hlášení incidentů je prováděno Objednatelem na kontakt určený Poskytovatelem.

Kontakty pro hlášení incidentů jsou uvedeny v následující tabulce, kterou doplní a uvede v nabídce účastník.

Tabulka 6: Kontakty pro hlášení incidentů

|  |  |
| --- | --- |
| **Incidenty pro systém:** | **Kontakt pro hlášení incidentů (doplní účastník):** |
| Extranet  | XXX |
| Intranet (včetně TS Eldax) | XXX |
| IDM | XXX |
| Lifesize | XXX |
| Signage | XXX |

Závažnost incidentu (viz Tabulka 2: Kategorie konkrétního incidentu – matice Naléhavost/Dopad) sdělí Objednatel poskytovateli vždy v oznámení incidentu, kterým se rozumí telefonické nebo elektronické (včetně formou elektronické pošty) oznámení Objednatele o výskytu incidentu. Poskytovatel je oprávněn případně závažnost Incidentu či samotnou existenci Incidentu rozporovat, vždy však s uvedením konkrétní argumentace.

Smluvní strany preferují dohodu ohledně samotné existence Incidentu, jakož i ohledně zařazení Incidentu do kategorie vzhledem k jeho závažnosti. Nedojde-li k dohodě Smluvních stran, Poskytovatel řeší Incident dle kategorie určené Objednatelem s tím, že následně může využít eskalačních procesů k narovnání řešení incidentu či návrhu opatření k zamezení chybné budoucí kategorizace.

**Výsledkem řešení incidentu** je **buď zjištění havárie** neboli nalezení Systému třetí strany (HW, SSW, APV), který incident způsobil, **či zjištění a následné odstranění Vady**. V případě zjištění havárie může Objednatel využít službu Poskytovatele „Podpora při haváriích“ popsanou níže.

Do doby řešení vady/incidentu se nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována oprávněná součinnost s Objednatelem a doba, po kterou byly práce se souhlasem Objednatele či na jeho pokyn přerušeny.

V průběhu řešení/odstraňování incidentu je Poskytovatel oprávněn požádat Objednatele o zajištění podmínek pro řádné poskytování služby, poskytnutí doplňujících informací a obecně k poskytnutí nezbytné součinnosti. Objednatel se zavazuje k poskytnutí součinnosti podle zdůvodněných požadavků poskytovatele a zajištění podmínek pro řádné poskytování služby.

Incident je považována za odstraněný/vyřešený odstraněním nalezené vady či jejích důsledků nebo nalezením a předáním náhradního řešení (work-around = W/A) Objednateli. K náhradnímu řešení může Objednatel znovu nahlásit Incident, ten však musí být klasifikován v nižší kategorii než incident původní.

Řešení incidentů bude prováděno prostřednictvím dálkového přístupu; nebude-li takové řešení možné, budou řešení probíhat v prostorách místa instalace.

**Řešení Incidentů k Systému LifeSize je limitováno podporou výrobce tohoto systému, kterou Poskytovatel nemůže ovlivnit. Pokud by tato limitace byla příčinou jakéhokoliv porušení SLA vztahujícího se k takovému Incidentu má se za to, že SLA porušena nebyla, a tudíž se na Poskytovatele se nevztahují žádné sankce související s takovým Incidentem.**

### Hot-line support

Služba spočívá v dostupnosti odborných kapacit Poskytovatele pro poskytování technických konzultací a asistencí pro Objednatele. Technická asistence a konzultace k Systému se poskytuje telefonicky či prostřednictvím nástrojů týmové komunikace (skype, teams, lifesize apod.) výhradně administrátorům systémů = pracovníkům z Referátu informatiky a IT. Objednatel není oprávněn nárokovat poskytování hot-line supportu v místě instalace Systému.

### Podpora při haváriích a Změnová řízení

#### Podpora při haváriích způsobených Systémem třetí strany

Služba spočívá v poskytování konzultací, analytických prací (například analýza provozních logů) obnově aplikačních komponent, instalačních prací, zásahů do aplikací, úprav aplikačního kódu včetně API, kontrol, testování a dalších činností poskytovaných na základě žádosti Objednatele za účelem komplexní obnovy provozu Systému po Havárii, tedy po selhání Systému zapříčiněném Systémem třetí strany. Takovým systémem třetí strany se rozumí HW systém (server, úložiště …) Standardní SW (databáze, operační systém a jeho služby ...) či Aplikační SW napojený na Systém (například Vema, GINIS, email apod.).

Tyto činnosti budou poskytovány v návaznosti na zjištění, že příčinou nahlášeného Incidentu je havárie Systému třetí strany nebo na základě požadavku Objednatele.

Postup poskytování služby podpora při havárii:

1. Objednatel s Poskytovatelem písemně dohodnou konkrétní činnosti či součinnosti, které bude Poskytovatel Objednateli poskytovat. Součástí dohody bude i kapacita potřebná k realizaci těchto činností a termíny, respektive lhůty, ve kterých budou činnosti provedeny.
2. Kapacita poskytnutá v rámci této služby **se započte do vyčerpané disponibilní kapacity pro změnová řízení**

Poskytovatel se zavazuje, že veškeré činnosti bude provádět výhradně se souhlasem Objednatele a o jejich výsledcích bude Objednatele neprodleně informovat.

Pracovní doba služby je 5x8 pro všechny systémy. Pro Systém LifeSize se služba neposkytuje. Garantovaná lhůta pro započetí poskytování služeb = NBD

#### Změnová řízení

Předmětem služby je realizace Změnových požadavků Poskytovatelem. Realizací se přitom rozumí drobná úprava / rozšíření některého Systému a její implementace do provozního prostředí Objednatele. Služba je poskytována prostřednictvím vzdáleného přístupu a/nebo on-site přítomností v místě instalace systémů Objednatele.

Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli dohodnutou Disponibilní kapacitu 1,5 MD (člověkodny) měsíčně určenou k realizaci Změnových požadavků. **Objednatel bude uvedenou kapacitu čerpat v**rámci služby „Podpora při haváriích“ a / nebo „Změnová řízení“ **až do výše celkové disponibilní kapacity (= disponibilní kapacita poskytnutá za celé období účinnosti smlouvy)**. Uvedenou kapacitu lze bez jakýchkoliv omezení přesouvat v rámci trvání smluvního vztahu. V limitních případech tak může celou kapacitu Objednatel vyčerpat hned na začátku poskytování služeb nebo naopak na jejím konci. Po vyčerpání celkové disponibilní kapacity přestane Poskytovatel Objednateli služby „Podpora při haváriích“ a Změnová řízení“ na základě této veřejné zakázky poskytovat.

Závazná pravidla a postupy procesu řízení a řešení Změnových požadavků:

* Změnové požadavky zadává Objednatel Poskytovateli písemně.
* Objednatel při popisu Změnového požadavku uvede:
	+ typ požadavku = Změnový požadavek;
	+ Systém, který je předmětem požadované úpravy;
	+ popis Změnového požadavku;
	+ jméno řešitele Změnového požadavku na straně Objednatele.
* Poskytovatel určí řešitele Změnového požadavku na své straně.
* Řešitel Změnového požadavku na straně Poskytovatele se spojí se s řešitelem na straně Objednatele za účelem:
	+ Zjištění informací potřebných ke zpracování návrhu řešení;
	+ Sjednání dohody o termínu vypracování návrhu řešení.
* Řešitel Požadavku na straně Poskytovatele zašle řešiteli na straně Objednatele písemný návrh řešení Změnového požadavku, který bude obsahovat minimálně:
	+ popis návrhu řešení;
	+ Pracovní kapacitu pracovníků Poskytovatele (v člověkodnech) potřebnou k realizaci Změnového požadavku
	+ harmonogram implementace Změnového požadavku;
	+ požadavky na součinnost Objednatele;
* Po písemném odsouhlasení a objednání návrhu řešení Změnového požadavku Objednatelem Poskytovatel zrealizuje Změnový požadavek v souladu s návrhem řešení Změnového požadavku.
* Pokud v kterékoliv fázi procesu realizace Změnového požadavku nebude řešitel Změnového požadavku na straně Objednatele souhlasit s řešením Změnového požadavku, pak řešitel Změnového požadavku na straně Objednatele eskaluje Změnový požadavek na úroveň vedoucího útvaru IT (strana Objednatele) a Servisního manažera (strana Poskytovatele).
* Po provedení Změnového požadavku se spotřebovaná kapacita započte do vyčerpané disponibilní kapacitu a celkově dostupná disponibilní kapacita se sníží o tuto hodnotu

Nejmenší jednotkou, kterou lze spotřebovávat a tedy čerpat, rozpočtovat či účtovat je ½ MD (polovina člověkodne).