

Příloha č. 2 – Specifikace služeb technické a servisní podpory a parametrů SLA

1. ZÁKLADNÍ CÍLE

Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě provádět pro Objednatele odborné činnosti týkající se:

- konfigurace, provozu, údržby, aktualizace a implementace bezpečnostních opatření pro celý Centrální evidenční systém sbírek muzejní povahy (dále též „CESSMP“, „řešení“, „systém“ případně „IS“) včetně všech jeho komponent s výjimkou aktualizací operačního systému Windows.
- servisní podpory a zajištění funkčnosti a dostupnosti produkčního prostředí a dalších služeb vyplývajících ze smlouvy. Poskytovatel odstraní zdarma závady vztahující se k provedené instalaci CESSMP, poskytne Objednateli poradenskou a metodickou podporu k administraci a provozu CESSMP. Poskytovatel taktéž v rámci servisní podpory zajistí instalaci a zprovoznění potřebných aktualizací CESSMP a všech jeho komponent.
- vedení a aktualizace kompletní technické a uživatelské dokumentace a detailního popisu celého řešení CESSMP (včetně všech komponent) a jeho architektury (včetně vazeb) (dále jen „dokumentace“). Dokumentace bude jednoznačně a detailně popisovat nejen celé řešení (včetně všech komponent), ale i všechna propojení mezi jednotlivými komponenty CESSMP a vazeb na další IS. Dokumentace umožní uživatelům a administrátorům na všech úrovních bezproblémovou orientaci v implementovaném prostředí CESSMP. Dokumentace bude mimo jiné obsahovat i popis zálohovacích, obnovovacích, časových, vypinacích a spouštěcích procedur. Celá dokumentace řešení CESSMP bude lokalizována do českého jazyka a bude dostupná v elektronické formě. Poskytovatel se zavazuje průběžně aktualizovat dokumentaci v souladu s provedenými změnami.
- udržování systému CESSMP v aktuální podporované verzi včetně všech komponent využívaných systémem. Aktualizace systému CESSMP bude zohledňovat min.:
 - o změny legislativy (legislativní čistota) min. v oblasti:
 - informačních systémů / informačních systémů veřejné správy,
 - informační a kybernetické bezpečnosti,
 - muzejnictví a ochrany sbírkového fondu,
 - o technické změny:
 - viz např. změny s ohledem na končící podporu operačních systémů, verzí operačních systémů, změny s ohledem konce podpory šifrovacích a kryptografických algoritmů a obdobných technologických požadavků,
 - viz např. změny vyvolané v důsledku reakce na zjištěná bezpečnostní rizika, zranitelnosti, doporučení nebo nařízení případně jiné dokumenty a akty vyplývající z vlastní činnosti Objednatele nebo z činnosti orgánů činných v oblasti informační a kybernetické bezpečnosti, v oblasti informačních systémů, resp. oblasti informačních systémů veřejné správy atd.

2. TYTO ČINNOSTI BUDOU PROVÁDĚNY FORMOU:

2.1. Pravidelné údržby – Maintenance viz. čl. 3.1

2.2. Servisní pohotovosti viz. čl. 3.2

2.3. Technické podpory viz. čl. 3.3

2.4. Podpory uživatelů viz čl. 3.4

2.5. Rozvoje a vývoje viz. čl. 3.5

3. SPECIFIKACE:

3.1. PRAVIDELNÁ ÚDRŽBA - Maintenance

Maintenance (dodávka nových verzí produktů, zohlednění změn legislativy, zohlednění změn v oblasti informační a kybernetické bezpečnosti a změny v oblasti informačních systémů, resp. oblasti informačních systémů veřejné správy):

- poskytování a instalaci nových verzí, meziverzí, hotfix CESSMP včetně všech jeho komponent nebo součástí vyplývajících z legislativních změn souvisejících s obecně závaznými právními předpisy, a to nejpozději do data nabytí jejich účinnosti a změn vyplývajících z požadavků na zajištění informační a kybernetické bezpečnosti a požadavků v oblasti informačních systémů, resp. oblasti informačních systémů veřejné správy;
- poskytování a instalaci nových verzí CESSMP a jeho komponent prováděných Poskytovatelem v rámci dalšího vývoje tohoto systému;
- průběžnou údržbu veškeré dokumentace vztahující se k CESSMP a jeho komponentám.

Pravidelná údržba bude prováděna:

- a) v sídle Objednatele
- b) pomocí vzdáleného přístupu viz Příloha č. 3 - bezpečnostní pravidla pro dodavatele

Poskytovatel musí CESSMP a jeho komponenty udržovat vždy v aktualizované podobě bez nároku na další finanční plnění, a to včetně dodání a implementace nových verzí CESSMP a jeho všech komponent, které Poskytovatel má aktuálně vytvořeny tak, aby systém minimálně odpovídal legislativním a technologickým požadavkům (viz např. GDPR, zákon. č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby, zákon č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu (eIDAS), zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, konec podpory prohlížečů, konec podpory šifrovacích algoritmů, konec podpory operačních systémů, požadavky v oblasti informační a kybernetické bezpečnosti, požadavky v oblasti informačních systémů, resp. v oblasti informačních systémů veřejné správy apod.).

Instalace nových verzí SW – tyto práce je povinen plnit výhradně Poskytovatel a jsou zahrnuty v paušální ceně pravidelné údržby bez limitu odpracovaných hodin. Vyhledávání a zhodnocení potřebných aktualizací bude zcela povinností Poskytovatele a poskytovatel bude garantovat, že budou nainstalovány a implementovány aktuální verze SW.

Veškeré konfigurační práce související s provozem IS a jejich řešení – tyto práce budou zcela v režii Poskytovatele (tj. prováděny na náklady Poskytovatele) a jsou zahrnuty v paušální ceně Pravidelné údržby bez limitu počtu odpracovaných hodin, které nejsou odečítány od Provozu a rozvoje (článek 2.4).

Minimálně jednou za 3 měsíce Poskytovatel zašle Objednateli report provedených činností a aktuální verzi dokumentace. Report bude obsahovat informaci o tom jakou verzi CESSMP a komponent provozuje u Objednatele a jaká je aktuální verze CESSMP a komponent.

Termín pravidelné údržby bude Objednateli Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před jejím provedením a Objednatel do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Objednatel potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

Udržovat systém tak, aby všechny konektory obsahovaly aktualizace na stávající, a i na nejnovější rozhraní koncových systémů.

Provozovat testovací prostředí, v obdobném režimu jako provozní prostředí.

3.2. SERVISNÍ POHOTOVOST

Servisní pohotovost bude prováděna Poskytovatelem v režimu 5*8, tj. 8 hodin denně 5 pracovních dní v týdnu v době od 7 do 15 hodin. Servisní pohotovostí se rozumí, že Poskytovatel disponuje potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný v případě požadavku na servisní zásah garantovat časové lhůty stanovené Smlouvou a ustanoveními čl. 3.3.1 Specifikace služeb technické podpory a parametrů SLA.

3.3. TECHNICKÁ PODPORA

Bude prováděna:

- Poskytovatelem na základě požadavků Objednatele,

- ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí Poskytovatele, ale pouze v situaci, kdy by neprovedení servisního zásahu přímo ohrozilo funkci CESSMP nebo kdy by prostřednictvím CESSMP nebo jeho komponent mohlo dojít k ohrožení dalších systémů Objednatele.

Servisní činnost může být prováděna prostřednictvím vzdálené správy nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele k Objednateli. Technická podpora se váže na celé řešení. Bude obsahovat:

- řešení reklamací,
- podporu provozu (ServiceDesk),
- Hot-line a konzultace.

Technická podpora dále zahrnuje tyto činnosti:

- servisní zásah v případě softwarového problému,
- servisní činnost při instalaci nových komponent nebo změně konfigurace,
- konzultační činnost.

3.3.1. Lhůty pro zahájení servisních prací

Reakční doba (SLA): Reakční doba je zahájení činnosti na identifikaci a odstranění problému případně zahájení realizace na základě požadavku Objednatele na změnu od jeho vytvoření Objednatel v systému ServiceDesk. Servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo. Termíny pro zahájení servisního zásahu pro jednotlivé skupiny jsou:

Termíny uvedené v tomto odstavci jsou pro Poskytovatele závazné.

Kategorie vady	Reakční lhůty v pracovní době	Doba odstranění vady na produkčním prostředí
Kritická závažnost	2 hodiny	Do 4 hodin
Střední závažnost	8 hodin	Do 3 pracovních dní
Minimální závažnost	16 hodin	Do 15 kalendářních dnů

Reakční lhůtou se rozumí doba od zahájení požadavku do doby potvrzení zahájení jeho řešení. Reakční lhůta a doba na odstranění vady běží pouze v pracovní době.

3.3.2. Klasifikace vad

3.3.2.1. Kritická závažnost

CESSMP jako celek, nebo některá z jeho komponent nebo služeb je z důvodu selhání mimo provoz. Nedostupnost vadné služby vážně narušuje chod nebo bezpečnost Informačního systému Krajského úřadu Jihočeského kraje (IS KÚ) nebo souvisejících agend. Nelze najít dočasné uspokojivé řešení. Tento stav ohrožuje nebo znemožňuje běžný provoz řešení nebo zprostředkovaně provoz v rámci IS KÚ, případně může Objednateli nebo dalším subjektům způsobit větší finanční, reputační nebo jiné škody. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele.

3.3.2.2. Střední závažnost

Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Systému uživateli. Je možné pracovat se Systémem, protože se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o méně než o 50 %. Může se jednat o problém ve funkčnosti, které lze dočasně náhradním uspokojivým způsobem obejít.

3.3.2.3. Minimální závažnost

Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má minimální dopad na využívání Systému uživateli (může se jednat o drobné vady, nijak neomezující běžné používání SW, překlepy, nesprávné formátování textu v dokumentaci apod.).

3.3.3. Způsob nahlášení, realizace Servisních zásahů:

Požadavek na servisní zásah je nahlášen Objednatel do systému ServiceDesk. ServiceDesk je dostupný na webových stránkách Poskytovatele viz www.axiell.cz.

Objednatel stanoví klasifikaci vady dle čl. 3.3.2 této specifikace. Ve výjimečných případech mohou být závady nahlašovány telefonicky na tel. čísle +420 222 200 460, musí však být dodatečně potvrzeny písemně, emailem nebo dodatečným zadáním do ServiceDesku.

Poskytovatel má právo si na základě nahlášení požadavku vyžádat bližší specifikaci aktuálního stavu nebo požadovaných činností. Tato činnost je již považována za zahájení Servisního zásahu.

Po ukončení činnosti na realizaci předmětného požadavku Poskytovatel předá Objednateli následovně:

- V případě, že činnost byla vykonávána v objektu Objednatele, podpisem Poskytovatele a Objednatele řádně vyplněný Předávací protokol. Podpis Předávacího protokolu je zároveň považován za převzetí Objednatелеm.
- V případě, že činnost Poskytovatele byla realizována vzdáleným přístupem, považuje se za předání vyřešeného požadavku Objednateli jeho uvedení v ServiceDesku do stavu „Vyřešeno“ a pokud se Objednatel ve lhůtě 24hod k předmětnému požadavku ve stavu „Vyřešeno“ v ServiceDesku nevyjádří, vzniká Poskytovateli nárok na uvedení požadavku do stavu „Uzavřeno“. Požadavky ve stavu „Uzavřeno“ se považují za převzaté Objednatелеm.

3.4. PODPORA UŽIVATELŮ

Poskytovatel se zavazuje zajistit pro uživatele systému z organizací zřizovaných Jihočeským krajem a dále pro uživatele systému z Krajského úřadu Jihočeského kraje (dále jen „uživatelé systému“) technickou podporu první úrovně, která bude zahrnovat min.:

- hotline telefonickou podporu,
- e-mailovou podporu,
- vzdálenou online podporou
- podporu prostřednictvím ServiceDesk.

3.4.1. Hotline telefonická podpora

- Poskytovatel zajistí pro uživatele systému přímou a kvalifikovanou podporu systému v českém jazyce, která bude dostupná v pracovních dnech v době servisní pohotovosti dle článku 3.2 na telefonickém čísle +420 222 200 460.

3.4.2. E-mailová podpora

Poskytovatel se zavazuje vyřizovat požadavky uživatelů systému na vyhrazené e-mailové adrese helpdesk@axiell.cz, která bude Poskytovatelem obsluhována min. v pracovních dnech v době servisní pohotovosti dle článku 3.2. Komunikace bude probíhat v českém jazyce.

3.4.3. Vzdálená online podpora

Poskytovatel zajistí pro uživatele systému vzdálenou online podporu, která bude spočívat ve vzdáleném připojení kvalifikovaného zaměstnance Poskytovatele k ploše koncového zařízení uživatele systému prostřednictvím aplikace TeamViewer. Služba vzdálené pomoci bude poskytována uživatelům systému v pracovních dnech v době servisní pohotovosti dle článku 3.2 a bude iniciována na základě telefonického zavolání uživatele na linku hotline telefonické podpory dle článku 3.4.1. Komunikace bude probíhat v českém jazyce.

3.4.4. Podpora prostřednictvím ServiceDesk

Poskytovatel umožní uživatelům systému zadat jimi zjištěné vady systému do ServiceDesku. ServiceDesk je dostupný na webových stránkách Poskytovatele viz helpdesk.axiell.cz. Uživatelé systému stanoví klasifikaci vady dle čl. 3.3.2 této specifikace a Poskytovatel následně zajistí řešení vad systému dle postupu uvedeného v čl. 3.3 této specifikace.

3.4.5. Společná ustanovení pro podporu uživatelů

Poskytovatel předá Objednateli min. jednou za 3 měsíce statistiku požadavků zaznamenaných při postupu dle čl. 3.4.1, 3.4.2 a 3.4.3 a dále umožní Objednateli sledovat stav a postup řešení vad zjištěných a nahlášených uživateli v ServiceDesku.

3.5. ROZVOJ A VÝVOJ

Rozvoj a vývoj systému bude prováděn na základě požadavků Objednatele, ve výjimečných případech na základě rozhodnutí Poskytovatele, a to až do výše 20 normovaných člověkodnů za 1 rok poskytování služeb. Nevyužité normované člověkodny je možné převést do následujícího servisního období, takto převedené člověkodny se počítají a lze je dále převádět i do dalšího následujícího servisního období, **a to bez omezení**.

Tyto člověkodny je možné využít na následující služby (popř. i licence):

- rozšíření funkcionality pomocí nových modulů,
- rozšíření funkcionality – přizpůsobení jednotlivých modulů,
- ostatní práce nutné k provozu a k zajištění adekvátního rozvoje a vývoje v závislosti na rozvíjejících se technologiích.

Požadavek na rozvoj a vývoj bude nahlášen Objednatelem do systému ServiceDesk, případně písemně nebo emailem na adresy osob uvedených v článku 10 smlouvy.

Poskytovatel se zavazuje, že nejpozději do 30 pracovních dní od nahlášení požadavku Objednatele na rozvoj a vývoj do systému ServiceDesk zahájí řešení zadaného požadavku Objednatele na rozvoj a vývoj.

Poskytovatel předloží Objednateli pro každý jednotlivý požadavek na rozvoj a vývoj:

- detailní návrh řešení požadavku na rozvoj a vývoj,
- odhad pracnosti vyjádřený počtem normovaných člověkodnů,
- termín pro vyřešení požadavku na rozvoj a vývoj.

Poskytovatel má právo si k nahlášenému požadavku na rozvoj a vývoj vyžádat bližší specifikaci aktuálního stavu nebo požadovaných činností.

V případě, že bude Objednatel souhlasit s navrženým řešením požadavku na rozvoj a vývoj, vystaví objednávku na realizaci konkrétního požadavku Objednatele na rozvoj. Povinnost Poskytovatele zahájit plnění vzniká okamžikem doručení této objednávky. Doručením objednávky již není Poskytovatel oprávněn její přijetí ani realizaci odmítnout.

Poskytovatel v rámci řešení požadavku na rozvoj a vývoj zajistí rovněž úpravu veškeré dokumentace.

Po dokončení činnosti na realizaci předmětného požadavku na rozvoj a vývoj Poskytovatel předá Objednateli řádně vyplněný Předávací protokol, který bude obsahovat nejméně:

- popis skutečného řešení požadavku na rozvoj a vývoj,
- soupis provedených činností,
- počet skutečně vyčerpaných člověkodnů.

Podpis Předávacího protokolu Objednatelem je zároveň považován za převzetí vyřešeného požadavku na rozvoj a vývoj.