**Příloha č. 3 Podpora provozu po spuštění do produkce**

1. Po spuštění portálu do produkce bude zahájena podpora provozu nového portálu. Cílem je zajistit provoz portálu tak, aby případné provozní problémy a chyby byly v co nejkratším čase vyřešeny. Níže jsou uvedeny parametry poskytované podpory.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Působnost služby** | | | |
|  | SLA 1 | SLA 2 | SLA 3 |
| Systémová podpora | Po-Pá 8:00-20:00 | Nespecifikováno | nespecifikováno |
| ServiceDesk | Po-Ne 6:00-22:00 | Nespecifikováno | nespecifikováno |
| Dostupnost ServiceDesk | max. 10min |  |  |
|  |  |  |  |
| Dostupnost (v provozním čase) | 95 % | 98 % | 99 % |
| Odezva | Dle detailu služeb a jejich priorit níže | Nespecifikováno | nespecifikováno |
| Řešení do | Dle detailu služeb a jejich priorit níže | Nespecifikováno | nespecifikováno |
| Plánovaná údržba | Mimo provozní čas, souvislá délka odstávky max. 8 hod | | |

1. Předpoklady a omezení služby

* Službu lze poskytovat za předpokladu funkčnosti navazujících systémů.
* Řešení problémů lze zaručit za předpokladu součinnosti s Objednatelem. Prodlení při řešení způsobenou vinou pracovníků Objednatele budou zohledněna do časových limitů.
* Součástí služby nejsou práce spojené se změnovými požadavky.
* Dodavatel nezodpovídá za obsah a kvalitu vložených dat, ani za chyby způsobené nesprávným vložením dat.

1. Vymezení působnosti služby

| Priorita | Popis | Odezva do | Řešení do |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 – kritická | Systém nefunguje vůbec nebo jeho funkčnost je omezena tak, že tento stav má významný dopad na obchodní procesy zákazníka.   * aplikaci nebo některou její klíčovou funkci není možné používat * dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem * dochází ke zhroucení systému jednou nebo několikrát za den | 0,5 hodiny | 4 hodin |
| 2 – významná | Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu obchodního procesu zákazníka | 0,5 hodiny | 8 hodin |
| 3 – minimální | Funkce systému je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na návštěvníky portálu.   * Závada narušuje, avšak neznemožňuje využití systému * blokuje dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické * působí dílčí závadu nebo nepohodlí uživatele * procesní závada (vyřeší se změnou procesu)   Tuto závadu lze jiným náhradním dočasným způsobem (např. ruční úpravou dat) nebo dočasnou změnou pracovního postupu obejít (workaround). Uživatel však musí vykonat vícepráce na obejití závady. | 24 hodin | 5 dnů |
| 4 – nepodstatná | Systém je funkční. Závada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání. Jde o situace, kdy:   * vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy * kosmetická chyba ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování)   Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obejití závady. Způsobuje mu nepohodlí při práci (např. pohyb myší navíc, klik myší navíc, stisk několika kláves navíc, atp.). | 24 hodin | Nejbližší plánovaný update |

Údaje v hodinách znamenají čas v rámci pracovní doby

1. Rozsah činností

|  |  |
| --- | --- |
| **Služba** | **Priorita** |
| Systémová podpora | |
| * podpora portálu * dohledávání chyb a opravy závad – proaktivně sledovat logy, hlásit potenciální chyby a hrozby, pravidelně reportovat na týdenní bázi jejich řešení. Způsob reportu stanoví CzT * řešení vzniklých nestandardních situací na portálu | Prioritu stanoví Service Desk při příjmu incidentu |
| Kontrola jednotlivých částí systému (vyhodnocování log souborů služeb a systému) |  |
| * analýza log souborů webových serverů * analýza log souborů aplikací | 2 |
| * Nezbytná součinnost v případě změny dodavatele na správu portálu v rozsahu max. 40 hod. |  |

Tato podpora provozu bude po dobu 1 měsíc od spuštění. Potřebná součinnost v případě změny dodavatele pro provoz portálu bude poskytnuta 3 měsíce po spuštění portálu do produkce.