Příloha č. 1: Specifikace Služeb PODPORY

# Specifikace služeb podpory

* 1. Služby podpory sestávají zejména, nikoliv však výlučně, z následujících činností:
     1. poskytování Technické podpory Systému v rámci Help Desku Objednatele v souladu s Článkem 5 (*Help Desk*), přičemž pod pojmem Technická podpora se pro účely této Smlouvy rozumí řešení Incidentů, Dotazů a ostatních skutečností týkajících se Systémů („**Technická podpora**“);
     2. udržování aktuální Dokumentace;
     3. lokalizace a odstraňování Incidentů a provádění zásahů do Systému na základě předchozího pokynu Objednatele nebo jím pověřených osob;
     4. zajištění požadované dostupnosti v souladu s Článkem 2 (Garantovaná dostupnost);
     5. maintenance Systému, včetně zajištění, implementace a instalace aktualizací Systému a IT prostředí (včetně aplikačních dependencí);
     6. návrhů optimalizace aplikačních nebo webových serverů, databází, komunikačních nastavení a dalších komponent technického řešení Systému a IT prostředí;
     7. poskytnutí součinnosti při realizaci schválených optimalizací dle Článku 1.2(f);
     8. zajištění vzdálené profylaxe – kontroly a optimalizace stavu, nastavení a chování Systému;
     9. provádění proaktivního dohledu nad Systémem;
     10. v případě nutnosti zajištění obnovy Systému, včetně aplikací, databází a úložiště dokumentů;
     11. zajištění a udržování maintenance Programu s otevřeným kódem, instalace, implementace a integrace aktualizací Programu s otevřeným kódem v souladu s pokyny Objednatele a poskytnutí podpory Programu s otevřeným kódem, včetně nejnovějších verzí tohoto Programu s otevřeným kódem Objednateli a dalších činností v souladu s jeho standardními obchodními podmínkami, na dobu poskytování Služeb podpory;
     12. podpory a správy běžně dostupného software, který Zhotovitel považuje za vhodné instalovat a integrovat do Systému, a který slouží k řádnému provozu Systému, a zároveň byl vytvořen a je distribuován pod standardními licenčními podmínkami více třetím osobám (dále jen „**Standardního software“)** sestávající z řešení Incidentů spojených s provozem Standardního software (je-li takový Standardní software součástí Systému), a
     13. účasti na jednáních s Objednatelem spojených s plněním dle Smlouvy, případně na výzvu Objednatele na jednáních, která se vztahují k provozu Systému nebo k plněním dle Smlouvy.

# Garantovaná dostupnost

* 1. V době poskytování Služeb podpory dle Článku 1 Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] doba nedostupnosti jednotlivých částí Systému (dále jen „**Výpadek**“) za 1 kalendářní týden nesmí v součtu přesáhnout hodnotu uvedenou v následující tabulce. Dostupnost Systému je měřena pouze v době poskytování Služeb podpory dle Článku 1 této Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*].

|  |  |
| --- | --- |
| **Část Systému** | **Maximální kumulovaná doba nedostupnosti (kumulovaná délka Výpadku/ů v hodinách) za kalendářní týden** |
| Seznam znalců – veřejná část | 12 hodin |
| Seznam znalců – neveřejná část | 12 hodin |
| Seznam tlumočníků – veřejná část | 2 hodiny |
| Seznam tlumočníků – neveřejná část | 12 hodin |
| Evidence znaleckých posudků | 12 hodin |
| Evidence tlumočnických úkonů | 12 hodin |
| Interní webové API | 4 hodiny |

* 1. Skutečnost, že je garantovaná dostupnost Systému dle Článku 2.1 této Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] sledována pouze po dobu provádění Služeb podpory nezbavuje Poskytovatele povinnosti udržovat Systém v provozu v režimu 7 dní v týdnu 24 hodin denně (24×7). Doba Výpadku, která se vyskytne v době, kdy nejsou prováděny Služby podpory dle Článku 3.1 této Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*], však nezakládá vznik práva na smluvní pokutu.
  2. Jako Výpadek nebudou započítávány
     1. Objednatelem předem písemně odsouhlasené plánované odstávky Systému, které by jinak byly považovány za Výpadek, realizované z důvodu poskytování Služeb podpory (zejména nasazovaní aktualizací);
     2. nedostupnost Systému v důsledku okolností, za které neodpovídá Poskytovatel (tj. zejména plánovaná odstávka IT prostředí a dále například vada jiného souvisejícího systému třetí osoby, která není Poskytovatelem nebo Poddodavatelem, a k němuž Poskytovatel neposkytuje podporu, bránící v řádném provozu Systému);
     3. nedostupnost je způsobená včasným neposkytnutím jiné součinnosti ze strany Objednatele nebo jiným prodlením Objednatele.
  3. Nasazování aktualizací, plánované odstávky Systému nebo jakékoliv pravidelné nebo opakované činnosti Poskytovatele v rámci Služeb podpory, které by mohly mít za následek Výpadek, nebo podstatné omezení užívání Systému vůči jeho uživatelům, je Poskytovatel povinen provádět v době nejnižší zátěže Systému, tj. od 20.00 do 5.00 hodin, nedohodnou-li se strany jinak.
  4. V případě, že kumulovaná délka Výpadků během 1 kalendářního týdne překročí maximální kumulovanou dobu nedostupnosti uvedenou v Článku 2.1 této Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*], musí Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každou hodinu nad tuto dobu.

# STANOVENÁ DOBA PROVÁDĚNÍ PODPORY

* 1. Poskytovatel musí Služby podpory provádět:

|  |  |
| --- | --- |
| **Činnost** | **Doba provádění Služeb podpory** |
| Odstraňování Incidentů kategorie B a kategorie C  Poskytování Technické podpory  Další požadované činnosti | 5 × 10 hodin |
| Odstraňování Incidentů kategorie A | 7 × 24 hodin |

* 1. Dobou poskytování Služeb podpory uvedenou výše se rozumí:
     1. 7 × 24 hodin – 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (nepřetržitá doba);
     2. 5 × 10 hodin – v pracovní dny, 10 hodin denně v době od 7.00 do 17.00 hodin.

# DOTAZY, KLASIFIKACE ZÁVAŽNOSTI Incidentů, REAKČNÍ DOBA A DOBA VYŘEŠENÍ

* 1. Při poskytování Služeb podpory můžou být hlášeny Dotazy a Incidenty (dále jen **„Hlášení“**), které jsou hlášeny na Help Desk.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie Hlášení** | **Reakční doba** | **Doba vyřešení** |
| **Incident kategorie A** | 1 hodina | 2 hodiny |
| **Incident kategorie B** | 3 hodiny | 1 pracovní den |
| **Incident kategorie C** | 10 hodin | 7 pracovních dní |
| **Dotaz –** nemá vliv na Systém, přičemž se jedná o otázku nebo konzultaci ohledně fungování Systému, které zadává uživatel Systému. | 15 hodin | 2 pracovní dny |

* 1. Reakční doba a Doba vyřešení běží pouze po dobu poskytování Služeb podpory ve smyslu Článku 3.1 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*].
  2. Incident kategorie A (kritický incident) nastává, pokud:
     1. základní funkce Systému nelze využít vůbec nebo jen s výraznými obtížemi;
     2. je jakkoliv ohrožena kvalita a bezpečnost dat nebo výsledky jejich zpracování;
     3. funkce, část nebo chování Systému způsobuje či může způsobit výpadek;
     4. není možné řádné užívání funkcí Systému požadovaných právními či technickými předpisy;
     5. ve výstupu nejsou zahrnuty požadavky dle Článku 5.6 Servisní smlouvy
     6. je výstup v rozporu s dříve akceptovaným výstupem;
     7. nelze úspěšně projít Testovací scénář;
     8. chybí konkrétní část výstupu;
  3. Incident kategorie B (závažný incident) nastává, pokud se nejedná o Incident kategorie A a
     1. lze funkce Systému využít s výraznými obtížemi;
     2. je výstup zapracován v rozporu s požadavky dle Článku 5.6 Servisní smlouvy;
     3. Systém nebo jeho část nesplňuje požadavky na přístupnost, zejména podle doporučení W3C WCAG 2.1;
  4. Incident kategorie C (běžný incident) nastává, pokud se nejedná o Incident kategorie A nebo B a
     1. Systém nelze plně využít;
     2. jde o vadu grafického prvku nebo uživatelského rozhraní;
     3. jde o výrazný nedostatek uživatelsky přívětivého chování Systému při využívání jeho funkcí.

# HELPDESK

* 1. Poskytovatel musí pro řešení Incidentů, Dotazů a ostatních skutečností týkajících se Systému používat Help Desk Objednatele, pokud Strany nesjednají jinak.
  2. Objednatel musí nejpozději do zahájení poskytování Služeb podpory dle této Servisní smlouvy, Poskytovateli zpřístupnit a po celou dobu trvání Servisní smlouvy udržovat v provozu Help Desk a udělit náležitá oprávnění k přístupu do Help Desku pověřeným osobám Poskytovatele.
  3. Do Help Desku Objednatele bude umožněn přístup on-line nebo prostřednictvím propojení Help Desku Objednatele a Help Desku Poskytovatele.
  4. Objednatel poskytne plnou součinnost při propojení Help Desk systému Poskytovatele s obdobným systémem na straně Objednatele.
  5. Komunikace v prostředí Help Desku probíhá v českém jazyce.
  6. Hlášení může zadávat Objednatel nebo jakýkoliv uživatel Systému (dále jen **„Ohlašovatel“**).
  7. Poskytovatel řeší Hlášení Ohlašovatele prostřednictvím Help Desku, a to ve lhůtách dle této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*].
  8. Kategorizaci Hlášení v Help Desku volí Ohlašovatel.
  9. Doba vyřešení Hlášení počíná běžet od Času nahlášení Incidentu.
  10. Z procesu vyřízení Incidentů, Dotazů a dalších zpráv, včetně informování Ohlašovatele o stavu řešení Hlášení na Help Desku, musí být zřejmé:
      1. datum a čas, kdy byla jednotlivá Hlášení přijata či provedena;
      2. identifikace osoby Ohlašovatele;
      3. identifikace osoby, která Hlášení vyřídila;
      4. stručný popis konkrétní činnosti a doby na jejím provedení strávené; a
      5. popis konkrétních změn Systému nebo jeho obsahu a doby na jejich provedení strávené.
  11. Help Desk musí dále fungovat alespoň takovým způsobem, aby umožňoval a byl způsobilý:
      1. zpracovat (vytěžit) e-mailovou zprávu odeslanou Ohlašovatelem;
      2. umožnit Ohlašovatelům přímé přihlášení přes internet do Help Desku a zadání Hlášení.

# PŘÍJEM, SLEDOVÁNÍ A ZPRACOVÁNÍ HLÁŠENÍ

* 1. Všechny hlášené Incidenty a Dotazy budou evidovány v Help Desku.
  2. Osoba, zpracovávající Hlášení, provede počáteční kategorizaci Hlášení, případně klasifikaci Incidentu podle definice závažnosti Incidentu v souladu s touto **Přílohou č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*] a předá Hlášení k vyřízení. V případě, že Hlášení nahlašuje Ohlašovatel přímo prostřednictvím Help Desku, bere osoba, zpracovávající Hlášení, kategorizaci a klasifikaci Hlášení na vědomí a s touto informací pracuje dále.
  3. Při vytvoření záznamu o Hlášení je v systému Help Desk automaticky zaznamenám čas jeho uložení a jednoznačná identifikace Hlášení, např. i pro možnost sledování průběhu vyřešení Hlášení. Tyto činnosti musí operátor vykonat do skončení Reakční doby, která začíná běžet vytvořením záznamu o Hlášení. Help Deskový nástroj zároveň vygeneruje e-mail s webovým odkazem na dané Hlášení, který směruje jak na Ohlašovatele, tak na řešitele (pokud jsou v daný moment známi). Záznam Hlášení má status **OTEVŘENO**.
  4. Výše uvedený status je změněn na **V ŘEŠENÍ** v okamžiku, kdy je prováděna činnost s cílem vyřešení Hlášení. První přiřazení tohoto statusu představuje začátek běhu Doby vyřešení (začíná Doba vyřešení), přičemž Doba vyřešení započne běžet vždy nejpozději po skončení Reakční doby.
  5. V případě, že je nahlášeno nové Hlášení vztahující se ke stejnému již ohlášenému Hlášení, jsou tyto záznamy sloučeny nebo propojeny odkazem a další evidence je vedena jen u prvního Hlášení v pořadí.
  6. Je-li třeba pro řešení či vyřešení Hlášení zajistit součinnost Objednatele, musí o ni Poskytovatel Objednatele bezodkladně a prokazatelně požádat (písemně, Help Desk (pouze online nebo e-mail, nikoliv telefonát)), v takovém případě nastává stavění běhu Doby vyřešení od okamžiku doručení takové žádosti.
  7. Do doby poskytnutí součinnosti je uvedený status změněn na **ČEKÁ**. Doba vyřešení pokračuje od okamžiku, kdy byla součinnost skutečně poskytnuta. Poskytnutí součinnosti je společně s časem zaznamenáno v Help Desku.
  8. Status **VYŘEŠENO** je záznamu přidělen ze strany Help Desku v okamžiku vyřízení Hlášení, tedy v okamžiku, kdy dojde k odstranění Incidentu nebo k vyřešení Dotazu, které je potvrzeno ze strany Ohlašovatele či Objednatele. Hlášení musí být vyřízeno do skončení Doby vyřešení. V případě, že Incident byla způsobena jinými systémy, za které Poskytovatel nenese odpovědnost, nebo IT prostředím je záznamu přidělen status **VYŘEŠENO** na základě sdělení Objednatele.
  9. Status **UZAVŘENO** nabývá záznam buď po uzavření ze strany Ohlašovatele či Objednatele, nebo ze strany Help Desku, pokud do 14 pracovních dnů od uvedení do stavu **VYŘEŠENO** Ohlašovatel či Objednatel nereaguje.
  10. O každé změně statusu je také zaslán e-mail Ohlašovateli.
  11. Poskytovatel za každý kalendářní měsíc poskytne Objednateli přehled řešení Hlášení, v rámci kterého budou uvedeny minimálně tyto ukazatele:
      1. Reakční doba;
      2. Doba vyřešení.
  12. V případě, že Hlášení není vyřízeno do skončení Doby vyřešení nebo předáno k vyřízení do skončení Reakční doby uvedených v Článku 4.1 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*], musí Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každou hodinu nad tuto dobu.

# Požadavky na Výstupy, rozvoj a Dokumentaci a jejich předání

* 1. Veškeré výstupy mimo Zdrojové kódy (tj. zejména Dokumentace a Služby na objednávku) jsou odevzdávány emailem kontaktní osobě Objednatele uvedené v **Příloze č. 3** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*].
  2. Poskytovatel během trvání Servisní smlouvy využívá GitLab server běžící v prostředí Objednatele. Poskytovatel musí prostřednictvím GitLab Objednatele odevzdávat Zdrojový kód (minimálně) ve verzích, které byly od zahájení plnění dle Servisní smlouvy nasazovány na Testovací a Produkční prostředí Objednatele.
  3. Poskytovateli je umožněno využívat instanci GitLab Objednatele také pro širší verzování (devel, hotfix, prerelease atp.).
  4. Odevzdávání Zdrojového kódu do repozitáře GitLab Objednatele funguje následovně:
     1. Poskytovatel udržuje v GitLab Objednatele jednu větev kódu (**master**), která vždy odpovídá aktuálně nasazené verzi aplikace na produkčním serveru.
     2. Poskytovatel odevzdává novou verzi vytvořením merge requestu (buďto z vlastního repozitáře, nebo z větve **prerelease**, kterou pro tento účel založí v GitLab Objednatele) do větve master. Merge request je Poskytovatelem vždy označen nálepkou – **git tag** – s názvem **v\***, kde \* bude nahrazena vydávanou verzí (např. v1.1).
        1. Tuto verzi vždy doplňuje o kompletní changelog provedených změn.
     3. Pokud jsou v rámci Servisní smlouvy prováděné změny ve smyslu Článku 5 Servisní smlouvy, musí Poskytovatel tyto změny udržovat jako samostatné merge requesty (za účelem možnosti provádění zpětného auditu plnění Servisní smlouvy).

# Dokumentace

* 1. Součástí Služeb podpory je aktualizace Dokumentace minimálně v dále uvedeném rozsahu.
  2. Technická dokumentace k Systému vždy obsahuje:
     1. detailní popis architektury Systému v přehledných schématech včetně uvedení relací mezi komponentami;
     2. popis high level architektury včetně popisu aplikační vrstvy;
     3. procesní a datovou analýzu;
     4. detailní popis jednotlivých procesů a jejich provázanost;
     5. detailní popis procesů komunikačních rozhraní;
     6. detailní popis zdrojových kódů včetně všech použitých knihoven;
     7. detailní popis databázového schématu včetně relací.
  3. Základní provozní dokumentace je stanovena v § 10 až 12 vyhlášky č. 529/2006 Sb., o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy a obsahuje vždy:
     1. detailní popis případných změn v nastavení operačních systémů;
     2. detailní popis řešení zálohování a obnovy, včetně řešení Disaster Recovery;
     3. detailní popis interních a externích komunikačních rozhraní včetně jejich propojení;
     4. detailní popis konfigurace aplikačních serverů;
     5. seznam administrátorských a servisních účtů k použitým operačních systémům, aplikacím a databázím;
     6. detailní popis nastavení monitoringu a dohledu včetně použitých Alertů a jejich konfigurace;
     7. kompletní datový model;
     8. popis konfigurace databází.
  4. Uživatelská dokumentace obsahuje vždy:
     1. administrátorskou dokumentaci;
     2. detailní instalační příručku;
     3. seznam standardních provozních úkonů a pracovních postupů;
     4. detailní popis správy uživatelů a rolí
     5. detailní uživatelskou příručku.
  5. Bezpečnostní dokumentace obsahuje vždy:
     1. aktuální konfigurace a nastavení zabezpečení;
     2. seznam všech použitých certifikátů s uvedením doby platnosti včetně popisu a podrobného postupu pro jejich obnovu;
     3. popis použitých kryptografických prostředků.

# Měsíční výkaz

* 1. Měsíční výkaz vždy ve vztahu ke Službám podpory obsahuje:

Přehled:

* + 1. počet řešených a doposud nevyřešených Incidentů a jejich kategorii;
    2. počet Incidentů a jejich kategorii vyřešených za  kalendářní měsíc, za který je Měsíční výkaz vyhotovován;
    3. počet jiných požadavků Ohlašovatelů;
    4. počet řešených a doposud nevyřešených Incidentů a jejich kategorii;
    5. počet Incidentů a jejich kategorii vyřešených v daný kalendářní měsíc;
    6. počet Servisních zásahů k jednotlivým Incidentům;

Podrobná část:

* + 1. seznam Incidentů a vad s uvedením jejich stručného popisu; a
    2. kompletní záznam o Úkonech Help Desku ve smyslu a v rozsahu dle Servisní smlouvy;
  1. Měsíční výkaz vždy ve vztahu ke Službám na objednávku obsahuje:

Přehled:

* + 1. seznam plnění dle Dílčích smluv akceptovaných v daném kalendářním měsíci, odpovídajících přiloženým akceptačním protokolům, které jsou předmětem fakturace;
    2. nevyčerpaná část z limitu Člověkodnů pro poskytování Služeb na objednávku a z maximální celkové Ceny Služeb na objednávku;
    3. seznam účinných Dílčích smluv v kalendářním měsíci, za který je Měsíční výkaz vyhotovován;
    4. shrnutí provedených činností v rámci jednotlivých Dílčích smluv;
    5. uvedení časové náročnosti v Člověkodnech k jednotlivým Dílčím smlouvám;
    6. shrnutí časové náročnosti v Člověkodnech za všechny Služby na objednávku poskytnuté v daném kalendářním měsíci a určení výše Ceny Služeb na objednávku;
    7. uvedení členů Realizačního týmu odpovědných za plnění konkrétních Dílčích smluv; a

Podrobná část:

* + 1. uvedení členů Realizačního týmu, kteří poskytnuli jakékoliv Služby na objednávku s uvedením počtu Člověkohodin (u každého člena) strávených poskytováním Služeb na objednávku a stručného popisu obsahu činnosti takového člena Realizačního týmu za každý Člověkoden (jednalo-li se o kontinuální činnost, pak postačuje uvedení obsahu činnosti a počtu Člověkodnů strávených danou činností).
  1. Měsíční výkaz vždy ve vztahu k Monitoringu obsahuje alespoň:

Přehled:

* + 1. celková délka skutečné kumulované doby nedostupnosti;
    2. celkové délka překročení Reakční doby a Doby vyřešení;
    3. seznam všech jednotlivých Výpadků a jejich délka;
    4. délka překročení Reakční doby a Doby vyřešení u jednotlivých Incidentů;

Podrobná část:

* + 1. další údaje nezbytné pro řádné a věrné zachycení plnění SLA, zejména s ohledem na zapojení Systému do automatizovaného monitoringu.
  1. Měsíční výkaz bude Objednateli předáván v přehledné tabulce rozdělené na jednotlivé listy, které budou v takové tabulce seřazeny v pořadí:
     1. Cena Služeb podpory, Cena Služeb na objednávku za daný kalendářní měsíc;
     2. Přehled poskytnutých Služeb podpory za daný kalendářní měsíc dle bodu 9.1 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*];
     3. Přehled poskytnutých Služeb na objednávku za daný kalendářní měsíc dle bodu 9.2 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*];
     4. Podrobná část Služeb podpory dle bodu 9.1 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*] výše; a
     5. Podrobná část Služeb na objednávku dle bodu 9.2 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*]výše;

vyjma kompletního záznamu ve smyslu bodu 9.1(h) této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*],který bude předán ve formě přehledného logu umožňujícího vyhledávání a uchovávání záznamů o Úkonech Help Desku.