

**Příloha č. 2A Rámcové dohody č.j.: MV-157742-20/VZ-2020
Specifikace průběžně poskytovaných služeb**

I. DEFINICE ZÁKLADNÍCH POJMŮ:

Akceptační protokol	zápis o předání a převzetí plnění (nebo jeho části) v rámci Akceptačního řízení vedeného dle ustanovení čl. 9 Rámcové dohody, odsouhlasený Oprávněnými osobami Poskytovatele a Objednatele
eSSI	Elektronický informační systému spisové služby GINIS® využívaný ze strany Objednatelů, skládající se ze systému Spisová služba v rozsahu vlastněných a používaných licencí, databáze MS SQL, rozhraní na konvertor do výstupního formátu a rozhraní na další informační systémy, které splňuje Národní standard pro elektronické systémy spisové služby (NSESSS) v platném znění
HelpDesk nebo HD:	komunikační prostředí pro činnosti související s poskytováním služeb dle Rámcové dohody Poskytovatelem. Pro komunikaci související s poskytováním služeb dle této smlouvy Poskytovatel zajistí HD mj. s těmito vlastnostmi: <ul style="list-style-type: none"> • export dat z HD ve formátu tabulky .xlsx, případně .csv ve struktuře odpovídající zobrazení HD; • export dat musí být možný i ve výsledcích vyhledávání po filtraci dat, a to jak ve Fulltextovém vyhledávání tak po filtrování ve Vyhledávání v Requestech; • Typ Requestu bude členěn do několika kategorií podle kterých bude možné vytvářet sestavy podle různých kritérií; • Podle požadavku na vyřešení incidentu/záruční vady: <ol style="list-style-type: none"> 1. kritický incident/vada (kategorie A) 2. závažný incident/vada (kategorie B) 3. standardní incident/vada (kategorie C) • Ostatní položky požadavků podle návrhu Poskytovatele; • Požadavek na konzultační hodiny. <u>Konverzace/diskuse k jednomu tasku /požadavku zobrazit a exportovat celé vlákno diskuse najednou.</u>
Legislativní update	update eSSI, provedený pouze na základě a/nebo v důsledku legislativních změn
Legislativní upgrade	upgrade eSSI, provedený pouze na základě a/nebo v důsledku legislativních změn
Testovací scénář:	dokument obsahující veškeré kroky, které je nezbytné v rámci testování provést, aby bylo dosaženo očekávaného výsledku. Jedná se o logicky provázaný dokument, jehož jednotlivé

	kroky na sebe navazují. Každý krok je podrobně popsán nebo graficky znázorněn a je u něj uveden přesný a konkrétní postup, jak dosáhnout požadovaného cíle.
Update	nová verze eSSI, v rámci které se mění funkčnost eSSI bez ohledu na skutečnost, dle které byla celá funkčnost eSSI vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze eSSI pracuje
Upgrade	nová verze eSSI, v rámci které se mění funkčnost eSSI bez ohledu na skutečnost, dle které byla celá funkčnost eSSI vytvořena a současně dochází ke změně struktury dat datového fondu, se kterým tato verze eSSI pracuje

II. SPECIFIKACE PRŮBĚŽNĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

1. Obecná ustanovení k průběžně poskytovaným službám:

Poskytovatel se, v rámci paušálního poplatku hrazeného každým z Objednatelů ve vztahu k jemu průběžně poskytovaným službám vždy čtvrtletně zpětně, zavazuje poskytovat každému z Objednatelů průběžně poskytované služby, v rozsahu pokrytém multilicencemi a licencemi v majetku Objednatelů, jejichž přehled je uveden v Příloze č. 1 Rámcové dohody.

Pro vyloučení všech pochybností Poskytovatel prohlašuje, že cena průběžně poskytovaných služeb hrazená v rámci paušálního poplatku a uvedená ve vztahu k jednotlivým Objednatelům v Příloze č. 1 Rámcové dohody, je cenou konečnou a nepřekročitelnou, zahrnující veškeré náklady Poskytovatele.

V rámci průběžně poskytovaných služeb je Poskytovatel povinen poskytovat každému z Objednatelů, na základě Prováděcí smlouvy uzavřené postupem dle Rámcové dohody, následující služby:

1. **Správu eSSI**, zahrnující:
 - 1.1. **standardní správu/administraci eSSI**
 - 1.2. **incident management**
 - 1.3. **údržbu eSSI**, a to v rozsahu
 - 1.3.1. **standardní údržby**
 - 1.3.2. **software maintenance**
2. **Technickou podporu oprávněným pracovníkům Objednatelů ve vztahu k eSSI.**

2. Předmět plnění jednotlivých průběžně poskytovaných služeb

V rámci průběžně poskytovaných služeb je Poskytovatel povinen realizovat následující činnosti:

1. Správa eSSI:

Správa eSSI je reakcí na vnitřní stav systému nebo chování/ změny vnějšího okolí systému a zahrnuje:

- a) standardní správu/administraci eSSI, tedy:
 - správu úložišť el. dokumentů, parametrizaci systému, správu aktuálních programových fází – modulů, distribučních sad a sestav;
- b) incident management (řešení incidentů)
- c) údržbu eSSI.

Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na případnou existenci rizik v souvislosti s provozem systému eSSI.

1.1. **Standardní správa/administrace eSSI (jednotlivých uživatelských modulů eSSI serverových částí) pro provozované multilicence a licence elektronické spisové služby**

Standardní správa/administrace eSSI nezahrnuje administraci koncových uživatelů a správu koncových PC.

V rámci standardní správy/administrace eSSI je Poskytovatel povinen zajistit:

- průběžné aktualizace funkcí eSSI závislých na SW třetích stran, a to ve vztahu k SW třetí strany, dodaného výrobcem eSSI Objednateli (tj. reakce na změnu stávajícího SW třetí strany),
- podporu rozhraní Czech Point (proces A – stažení jednoduchých žádostí a proces B – stažení jednotlivých žádostí) včetně nezbytných změn v nastavení těchto procesů.
- vrcholovou administraci eSSI (úložišť el. dokumentů, parametrizace systému, správa aktuálních programových modulů, distribučních sad a sestav);

Poskytovatel je povinen v rámci standardní správy/administrace eSSI proaktivně prověřovat stav eSSI a na zjištěné informace o stavu eSSI reagovat s maximální odbornou péčí a podle svých nejlepších znalostí a schopností. O těchto skutečnostech je Poskytovatel povinen neprodleně informovat Objednatele.

Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na případnou existenci nedostatků a rizik v souvislosti s provozem eSSI.

Poskytovatel je povinen poskytovat úplné aktualizované dokumentace k eSSI s přihlédnutím k platné legislativě (1x ročně) a průběžně poskytovat dokumenty s informacemi o provedených změnách eSSI. Poskytovatel je povinen zajistit, že dokumentace eSSI bude v souladu s požadavky zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), jeho prováděcími předpisy a požadavky objednatelů vztahujících se ke kybernetické bezpečnosti.

Každý Objednatel má možnost ve vztahu k jím provozovanému eSSI, v závislosti na provedených změnách eSSI, provést uživatelské testování.

1.2. **Incident management:**

Incidentem se rozumí vada nebo odchylka eSSI od správného fungování eSSI, zejména, nikoliv však výlučně, od fungování popsaného v dokumentaci k eSSI.

V rámci služby Incident management je Poskytovatel povinen zajistit:

- a) zpracování reportů za příslušné fakturační období obsahujících požadavky, incidenty a problémy ve vztahu ke sjednaným SLA (doba reakce a doba obnovení služby);
- b) řešení incidentů;
- c) proaktivní průběžné monitorování eSSI prostřednictvím dohledového nástroje Poskytovatele;

A. Definice Incidentu:

Smluvní strany se dohodly, na následující **kategorie incidentů dle jejich závažnosti:**

Úroveň	Popis
Kritický incident (kategorie A)	<p>je incident znemožňující užívání eSSI nebo klíčové části eSSI (jeho základních funkcí nebo významné funkcionality), bez možnosti náhradního postupu.</p> <p>U eSSI došlo k "zamrznutí", "zhroucení" celého eSSI, nebo klíčové částí eSSI, nelze spustit systém jako celek nebo některou z jeho částí, nebo dochází k nenávratné ztrátě nebo porušení dat během běžného užívání eSSI.</p> <p>Se systémem nelze pracovat nebo se nelze do systému přihlásit, není k dispozici standardní uživatelské rozhraní systému a zároveň neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž vadu není možné odstranit užitím běžných postupů v kompetenci správce systému.</p>
Závažný incident (kategorie B)	<p>je vada způsobující významné provozní problémy omezující užívání eSSI/části eSSI.</p> <p>Za závažný incident se považuje stav systému, kdy fungují chybně nebo zcela nefungují některé důležité funkce systému překáží ve využití významné funkce, přičemž obejití závady vyžaduje námahu, která podstatně snižuje užitnou hodnotu produktu. Nejsou tak např. zobrazována očekávaná data, probíhají chybné transformace dat, probíhá nekorektně předávání dat (ať už v rámci systému samotného či v rámci integrace se systémem třetích stran), nefunguje vyhledávání, výstupy poskytují navzájem nekonzistentní výsledky, atp.</p> <p>Funkčnost eSSI je významným způsobem degradována nebo silně omezena nebo se opakovaně vyskytuje identická závada. Provoz zařízení je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu náhradním způsobem.</p>
Standardní incident (kategorie C)	<p>je překonatelný dočasným náhradním postupem, nebo dočasným nevyužíváním příslušné funkcionality, bez toho, aby byly ohroženy procesy klíčové pro činnost eSSI.</p>

	<p>Standardní incident nemá zásadní vliv na používání eSSI.</p> <p>Jedná se o vizuální nesrovnalosti eSSI či vizualizaci dat, např. zjištěné překlepy, chybné zobrazení diakritiky, chybné seřídění údajů, chybné plnění šablon apod.</p> <p>Funkčnost eSSI vykazuje určité problémy bez výrazného dopadu na služby poskytované Objednateli nebo vada pouze snižuje uživatelský komfort.</p> <p>Provoz zařízení je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.</p>
--	--

Kategorii incidentu stanovuje vždy pověřená osoba Objednatele.

B. Vyřešení incidentu

K vyřešení incidentu poskytne Objednatel plnou součinnost.

Za vyřešení incidentu se považuje jedna ze dvou následujících možností:

- a) úplné odstranění vady nebo odchylky od správného fungování eSSI (zejména od fungování popsaného v dokumentaci eSSI) dle pravidel vymezených níže této příloze Rámcové dohody;
- b) částečná oprava eSSI tak, že oprávněná osoba Objednatele potvrdí snížení závažnosti incidentu o jeden stupeň a tedy změna kategorie incidentu s tím, že od doby změny kategorie incidentu pro tento incident nadále platí pravidla řešení nově kategorizovaného incidentu. Snížením závažnosti u kategorie C se rozumí dohoda Objednatele a Poskytovatele potvrzená písemně oprávněnou osobou Objednatele na přesunu problému z oblasti incident managementu do oblasti údržby (a kupříkladu vyřešení problému v rámci Software maintenance, např. při nejbližším upgrade).

1.3. Údržba systému:

V rámci údržby systému je Poskytovatel povinen poskytovat Objednatelům služby (i) Standardní údržby a (ii) Software maintenance v následujícím rozsahu:

1.3.1. Standardní údržba

Předmětem činnosti Poskytovatele je průběžná preventivní kontrola a údržba eSSI, zejména:

- a) preventivní údržba a ladění eSSI prováděné minimálně jeden (1) x měsíčně (optimalizace nastavení a další údržba);
- b) průběžná týdenní kontrola logů a databázových reportů;
- c) průběžná kontrola a monitorování rozhraní pro CzP;
- d) průběžná kontrola veškerých automatických operací zajišťovaných prostřednictvím služby ZUD (zpracování událostí);
- e) pravidelný test souborů vytvořených v eSSI z hlediska

souladu s normou PDF/A (mimo průběžných kontrol, které jsou součástí procesu konverze, min. 1x za fakturační období – čtvrtletí).

1.3.2. Software maintenance:

Služba software maintenance zahrnuje dodání pravidelných i mimořádných updatů, upgradů a patchů eSSI.

V rámci poskytování služby Software maintenance je Poskytovatel povinen zajistit též průběžný legislativní update nebo upgrade eSSI respektující následující pravidla:

- a) Poskytovatel je povinen zajistit a poskytovat vývoj eSSI takovým způsobem, aby eSSI byl po celou dobu trvání Rámcové dohody neustále v souladu s nařízeními, směrnicemi a rozhodnutími Evropské unie, které jsou závazné pro Českou republiku a dále se závaznými právními předpisy a technickými normami vztahujícími se k předmětu plnění;
- b) Poskytovatel je povinen všechny legislativní změny eSSI prováděné v rámci Software maintenance průběžně implementovat do eSSI, a to formou update nebo upgrade dle jejich rozsahu a charakteru;
- c) před nasazením (implementací) legislativního update nebo upgrade je Poskytovatel povinen předem informovat Objednatele a vyčkat jeho souhlasu s provedením (implementací) legislativního update nebo upgrade eSSI, kdy každý Objednatel je oprávněn provedení (implementaci) legislativního update nebo upgrade odmítnout nebo požadovat její odložení; v takové případě není Poskytovatel v prodlení s povinností zajistit legislativní rozvoj eSSL;
- d) o potřebě provedení (implementaci) legislativního update nebo upgrade eSSI je Poskytovatel povinen průběžně informovat Objednatele v souladu s Rámcovou dohodou a jejími přílohami.
- e) bude-li provedení legislativního update nebo upgrade eSSI vyžadovat poskytnutí dalších licencí a multilicencí k eSSI, dodá (poskytne) je Poskytovatel Objednateli ve stejném rozsahu co do doby užití a způsobů užití, v jakém již má Objednatel k dispozici stávající licence a multilicence eSSI, bez nároku na licenční poplatky, kdy jejich cena je součástí paušálního poplatku za průběžně poskytované služby;
- f) budou-li ze strany Poskytovatele Objednateli poskytnuty další licence a/nebo multilicence k eSSI nebo jeho částem dle písm. e) výše, zavazuje se Poskytovatel poskytovat k těmto částem eSSL průběžně poskytované služby, a to za dobu od poskytnutí takových licencí do konce Rámcové dohody, resp. příslušné prováděcí smlouvy;
- g) veškeré změny eSSI budou ze strany Poskytovatele zaznamenány v dokumentaci eSSI.

V rámci Software maintenance je Poskytovatel dále povinen zajistit následující činnosti:

- a) Poskytování případných **mimořádných updatů** aplikací eSSI (zejména z bezpečnostních důvodů) do dvou (2) pracovních dnů od zjištění rizika.
- b) Poskytování mimořádných patchů k eSSI do patnácti (15) pracovních dnů ode dne jejich uvedení na trh.
- c) **Pro rozhraní CzechPoint** procesů A a B **dodání nových verzí rozhraní** v souladu se změnami (upgrade) eSSI tak, aby s novými verzemi eSSI bylo rozhraní dále funkční.
- d) Poskytnutí **práva užívání poslední verze produktů** na libovolném podporovaném operačním (lokálním i serverovém) a databázovém systému, a to včetně dodávek patchů a upgrade a update SW a souvisejících dalších patchů, upgradů, updatů nezbytně nutných pro správný chod produktů.

V případě, že zajištění legislativního upgrade eSSI anebo dalších součástí Software maintenance vyžaduje provedení upgrade, tato služba bude Poskytovatelem zajištěna za osobní účasti na pracovišti Objednatele (není-li prováděna vzdáleným přístupem dle bodu III. 1 písm. c) této přílohy č. 2A a s těmito náležitostmi:

- a) Součástí přípravných prací pro provedení upgrade eSSI je zpracování následujících dokumentů Poskytovatelem a jejich schválení Objednatelem před započítáním prací:
 - popis účelu, za jakým má být upgrade eSSI proveden, a popis cílového stavu systému po upgrade;
 - harmonogram prací na upgrade eSSI včetně testování a akceptace;
 - zpracované podrobné testovací scénáře k akceptaci provedeného upgradu eSSI, a to pro všechny provozované moduly eSSI
 - zpracovaný Disaster Recovery Plan (plán obnovy) pro případ, kdy by stav systému po provedeném upgrade eSSI nebyl Objednatelem akceptovatelný.
- b) Po provedení upgrade bude probíhat stabilizace systému v délce třiceti (30) dnů. V této době nebudou uplatňovány sankce na incidenty kategorie B a C, které nebyly zjištěny při testech. Jejich řešení bude dohodnuto v rámci vyhodnocení upgrade po uplynutí třiceti (30) dnů. Incidenty, jejichž řešení nebude přesunuto do následujícího upgrade nebo jejichž řešení bude dále požadováno, budou následně řešeny v souladu s pravidly pro Incident management.
- c) Poskytovatel bude poskytovat bezplatný záruční servis na Objednatelem reklamované závady po servisním zásahu v rámci update nebo upgrade v délce záruční doby. Záruční doba je stanovena na dvacet čtyři (24) měsíců ode dne provedení update nebo upgrade. Záruční servis pro odstranění záručních vad bude poskytován stejným způsobem jako Incident

- management podle této Přílohy.
- d) Objednatel zajistí testy funkčnosti aplikace v prostředí Objednatele před provedením upgrade a následně bezprostředně po jeho provedení.

2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele:

2.1. Podpora v souvislosti se správou systému:

2.1.1. Reakce na požadavek na vyřešení incidentu a dále reakce na dotaz nebo žádost o informaci:

Předmětem služby je:

- a) poskytování podpory dle požadavků v této Příloze č. 2 Rámcové dohody;
 - b) maximální podpora a součinnost při provádění update eSSI (tj. při instalaci, testování, převímání a uvedení do ostrého provozu);
 - c) spolupráce na řešení problémů eSSI;
 - d) ladění systému eSSI a podpora při řešení změn, včetně změn nastavení s vlivem na ostatní provozované systémy.
- 2.1.2. **Proaktivní činnost** dle znalostí a informací Poskytovatele: poskytnutí informací a rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití dodaných modulů eSSI v Pracovní době prostřednictvím HelpDesku, telefonicky nebo e-mailem oprávněnému pracovníkovi Objednatele. Zasílání preventivních doporučení Objednateli. Poskytovatel je povinen v rámci správy eSSI mj. proaktivně prověřovat stav eSSI a na zjištěné informace o stavu eSSI reagovat dle vlastního uvážení s odbornou péčí a podle svých nejlepších znalostí a schopností. Dále je povinen upozornit Objednatele na případnou existenci rizik v souvislosti s provozem eSSI .
- 2.1.3. **poskytování podpory eSSI vzdáleným přístupem, osobní účastí na pracovišti Objednatele, telefonicky, e-mailem;**
- 2.1.4. **poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad dle jednotlivých kategorií, řešení technických problémů, poradenství a konzultace Objednatelům.**

III. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ PRŮBĚŽNĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

1. Formy poskytování služeb:

Poskytování služeb Správy eSSL:

Poskytovatel zajistí poskytování Správy systému eSSI následujícím způsobem:

- a) **Standardní správy eSSI** dle bodu 1.1 této přílohy – formou vzdáleného přístupu nebo na místě plnění zakázky.
- b) **Incident managementu** (řešení incidentů) dle bodu 1.2 této přílohy – formou vzdáleného přístupu nebo na místě plnění zakázky.
- c) **Údržby systému** dle bodu 1.3 této přílohy – formou vzdáleného přístupu nebo na místě plnění zakázky.

Poskytování Technické podpory oprávněným pracovníkům Objednatele:

Podpora v souvislosti se správou systému (standardní správou, incident managementem, údržbou) – bude poskytována jako:

- a) reakce na dotaz nebo žádost o informaci v Pracovní době prostřednictvím HelpDesku, telefonicky, faxem, nebo e-mailem oprávněného pracovníka Objednatele;
- b) podpora z iniciativy Poskytovatele v souvislosti s poskytováním správy systému prostřednictvím HelpDesku, telefonicky, nebo e-mailem oprávněnému pracovníkovi Objednatele (např. zaslání preventivních doporučení Objednateli, poskytnutí rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití dodaných modulů eSSI).
- c) podpora v souvislosti s upgrade systému: formou poskytování informací, rad a zaškolení v přímé souvislosti s provedením upgrade vzdáleným přístupem, telefonicky, nebo e-mailem oprávněnému pracovníkovi Objednatele.

2. Způsob iniciace akcí v rámci poskytování průběžně poskytovaných služeb:

1. Správa systému

1.1. Standardní správa eSSI bude reakcí na:

- a) požadavek Objednatele (zadaný v HelpDesk, předaný v rámci pracovní rady a zaznamenaný v zápisu, zasláný e-mailem);
- b) zjištěné poznatky o situaci, kdy vnitřní stav IS vykazuje příznaky nestability (aniž by došlo přímo k incidentu a tím i narušení systému). Poskytovatel je povinen na tyto poznatky reagovat s odbornou péčí a podle svých nejlepších znalostí a schopností dle vlastního uvážení.

1.2. Incident management:

Incident management bude realizován na základě požadavku oprávněné osoby Objednatele na vyřešení incidentu zasláného písemně s následným telefonickým potvrzením pověřené osobě Poskytovatele (dále jen „požadavek“). Příjem požadavku musí být umožněn více nezávislými komunikačními cestami (e-mail, fax – není podmínkou, HelpDesk). Objednatel uvede v každém jednotlivém požadavku specifikaci požadovaného zásahu a kategorii incidentu.

Pro HZS ČR bude incident management realizován na základě požadavku oprávněné osoby Objednatele na vyřešení incidentu zasláného písemně pověřené osobě Poskytovatele (dále jen „požadavek“) do HelpDesku. Objednatel uvede v každém jednotlivém požadavku specifikaci požadovaného zásahu a kategorii incidentu.

V případě, že tak již neučinil Objednatel, zareaguje Poskytovatel na požadavek na vyřešení incidentu neodkladným zadáním požadavku do HelpDesk (nejpozději bezprostředně po ukončení tel. potvrzujícího hovoru s oprávněnou osobou Objednatele). Součástí záznamu v HelpDesk bude záznam doby přijetí požadavku a následovat bude automaticky zasláná informace z HelpDesk e-mailem oprávněné osobě Objednatele. Rozhodnou dobou přijetí požadavku na vyřešení incidentu se rozumí nejpozději čas ukončení telefonického potvrzujícího hovoru s oprávněnou osobou Objednatele.

Pro HZSČR se rozhodnou dobou přijetí požadavku na vyřešení

incidentu rozumí čas zapsání požadavku do HelpDesku oprávněnou osobou Objednatele.

Na reakci a vyřešení incidentu ze strany Poskytovatele se vztahují lhůty stanovené v této příloze.

Objednatel může upřesnit požadavek v průběhu řešení (výše uvedenými komunikačními kanály).

1.3. Údržba systému:

1.3.1. Standardní údržba

Standardní údržba systému eSSI bude realizována:

- a) na základě pravidelné výzvy Poskytovatele (Poskytovatele služby) jeden (1) x měsíčně písemnou formou prostřednictvím e-mailu oprávněné osobě Objednatele k umožnění profylaktického zásahu nebo údržby v místě plnění zakázky, v případě provedení formou vzdáleného přístupu pouze po oznámení písemnou formou;
- b) u proaktivní údržby formou vzdáleného přístupu je nutné informovat oprávněnou osobu Objednatele písemně nebo telefonicky předem, pokud to situace umožňuje, jinak co nejdříve po provedeném zásahu.

1.3.2. Software maintenance

Upgrade systému bude iniciován písemnou výzvou Poskytovatele k umožnění provedení upgrade. Součástí výzvy bude popis účelu, za jakým má být upgrade proveden, a popis cílového stavu systému po upgrade. Upgrade bude realizován na základě Poskytovatelem zpracovaného harmonogramu prací, schváleného Objednatelem. Zahájení prací musí předcházet také akceptace Poskytovatelem zpracovaných testovacích scénářů pro všechny provozované moduly eSSI a Poskytovatelem vypracovaného Disaster Recovery Plan (plánu obnovy) ze strany Objednatele.

Ostatní SW maintenance bude Poskytovatel (Poskytovatel služby) poskytovat na základě své výzvy písemnou formou prostřednictvím e-mailu oprávněné osobě Objednatele k umožnění instalace modifikovaného SW vzdáleným přístupem nebo v místě plnění zakázky.

2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele

Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele bude realizována na základě požadavku oprávněné osoby Objednatele zasláného písemně s následným telefonickým potvrzením pověřené osobě Poskytovatele (dále jen „**požadavek**“). Ustanovením předchozí věty není dotčena povinnost Poskytovatele provádět proaktivní činnost ve smyslu ustanovení čl. II bodu 2.1.2 této přílohy Rámcové dohody. Příjem požadavku musí být umožněn více nezávislými komunikačními cestami (e-mail, fax – není podmínkou, HelpDesk).

Objednatel uvede v každém jednotlivém požadavku specifikaci požadované technické podpory.

3. Režim poskytování služeb:

Pracovní doba:

Průběžně poskytované služby budou poskytovány v pracovní dny od 8 do 16 hodin (dostupnost služby v režimu 5x8 hodin), přičemž příjem objednávky/požadavku musí být umožněn v režimu 7x24 hodin (nepřetržitě).

Objednávka/požadavek zaslaný mimo pracovní dobu (tj. v době od 16 hodin pracovního dne do 8 hodin následujícího pracovního dne) se považuje za doručený v 8.00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá lhůta reakce.

Lhůty v hodinách uvedené v tabulce níže v této Příloze dohody běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 8:00 do 16:00 hod., pokud se konkrétní Objednatel nedohodne se Poskytovatelem jinak (tzn. reakce Poskytovatele/ Poskytovatele servisu a zásah na místě mohou být provedeny Poskytovatelem i mimo pracovní dobu).

Reakce na incident/požadavek/objednávku:

Reakcí na incident/požadavek/objednávku se rozumí doba **od přijetí požadavku/objednávky** od konkrétního Objednatele **po odeslání písemného potvrzení** o přijetí požadavku/objednávky pověřenou osobou Poskytovatele (viz Režim poskytování služeb).

Pro Incident management platí:

- **Max. lhůta pro vyřešení incidentu** je chápána jako doba **od potvrzení přijetí požadavku na vyřešení incidentu** od konkrétního Objednatele **do uvedení eSSI do plně funkčního stavu** (tj. do kdy nejdéle musí být incident vyřešen).
- **Ukončení řešení incidentu/běhu max. lhůty pro vyřešení incidentu:**
- oprávněná osoba Objednatele uzavře řešení incidentu výslovným písemným potvrzením, že požadavek byl zcela vyřešen, případně byla snížena závažnost incidentu o jeden stupeň.
- V případě snížení kategorie incidentu od doby potvrzení snížení kategorie incidentu znovu běží lhůty dle pravidel v této Příloze Dohody níže v rámci nově kategorizovaného incidentu.

Doba prodlení na straně Objednatele se nezapočítává do doby řešení incidentu a dalších požadavků Objednatele.

Pro technickou podporu:

- **Max. lhůta zahájení technické podpory** je chápána jako doba od odeslání **potvrzení o přijetí objednávky** technické podpory **do zahájení poskytování** podpory v rozsahu dle objednávky.

Vymezení lhůt:

1. Správa systému eSSI

1.1. Standardní správa/administrace eSSI:

Standardní správa/administrace systému eSSI bude poskytována v pracovní dny od 08:00 do 16:00 hodin (v režimu 5x8), s povinností reakce na požadavek do 24 hodin.

Max. lhůta zahájení poskytování standardní správy je do 10 pracovních dnů po dni doručení požadavku, případně i delší, pokud se Poskytovatel a konkrétní Objednatel dohodnou (dohoda musí být Poskytovateli písemně potvrzena oprávněnou osobou konkrétního Objednatele (stejným komunikačním kanálem jako u iniciace – viz výše).

1.2. **Incident management:**

Pro poskytování incident managementu Poskytovatel dodrží následující lhůty pro informační systém elektronické spisové služby všech Objednatelů vyjma HZS ČR (pro Správu základních registrů včetně incident managementu pro technologickou schránku):

Režim	Kategorie poruchového stavu IS/ Kategorie vady	Lhůta pro reakci na požadavek na vyřešení incidentu/ vady	Max. lhůta trvání incidentu / vady/ max. lhůta pro uvedení IS do stavu plné funkčnosti
5 x 8	Kritický incident/ Kritická vada (kategorie A)	do 2 hodin	do 10 hodin
5 x 8	Závažný incident/ Závažná vada (kategorie B)	do 8 hodin	Do konce druhého následujícího pracovního dne po dni vzniku incidentu/ dni doručení objednávky.
5 x 8	Standardní incident/ Standardní vada (kategorie C)	Do konce následujícího pracovního dne	Do 90 pracovních dnů po dni vzniku incidentu/ dni doručení objednávky.

Pro poskytování incident managementu Poskytovatel dodrží dodržení následující lhůty pro informační systémy elektronické spisové služby HZS ČR:

Režim	Kategorie poruchového stavu IS	Lhůta pro reakci na požadavek na vyřešení incidentu
5 x 8	Kritický incident (kategorie A)	do 2 hodin
5 x 8	Závažný incident (kategorie B)	do 8 hodin
5 x 8	Standardní incident (kategorie C)	Do konce následujícího pracovního dne

Poskytovatel provede vyřešení incidentu z důvodu závady produktu v nejkratším možném termínu.

Objednávka zasláná mimo pracovní dobu (tj. v době od 16 hodin pracovního dne do 8 hodin následujícího pracovního dne) považuje za doručenu v 8.00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá lhůta reakce. Lhůty v hodinách uvedené výše v tabulce běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 8:00 do 16:00 hod., pokud se Objednatel nedohodne se Poskytovatelem jinak, tzn. reakce Poskytovatele (tj. Poskytovatele servisu) a servisní zásah v

místě plnění mohou být provedeny Poskytovatelem i mimo pracovní dobu.

V případě snížení kategorie incidentu od doby potvrzení snížení kategorie incidentu oprávněnou osobou Objednatele znovu běží lhůty dle pravidel v této Příloze dohody výše v rámci nově kategorizovaného incidentu.

Pro incident kategorie C zajistí Objednatel provedení případného mimořádného upgrade včetně testů. Doba od předání řešení incidentu kategorie C do provedení upgrade Objednavatelem se do lhůty trvání incidentu nezapočítává.

1.3. Údržba systému:

Bude poskytována v Pracovní době, pokud se konkrétní Objednatel nedohodne s Poskytovatelem jinak, tj. údržba může provedena Poskytovatelem (Poskytovatelem) i mimo pracovní dobu.

1.3.1 Standardní údržba:

- a) **Pravidelná profylaktická měsíční údržba** - na základě výzvy Poskytovatele (Poskytovatele služby) 1x měsíčně bude provedena v přiměřené lhůtě po dohodě oprávněných osob konkrétního Objednatele a Poskytovatele, potvrzené e-mailem.
- b) **Průběžná týdenní kontrola logů a databázových reportů** – bude prováděna dle uvážení Poskytovatele kdykoli v průběhu každého kalendářního týdne.

U proaktivní údržby (obvykle formou vzdáleného přístupu) nejsou stanoveny lhůty. Poskytovatel je povinen kontrolovat a udržovat systém průběžně podle vlastního uvážení a na zjištěné informace o stavu systému reagovat rovněž dle vlastního uvážení s odbornou péčí a podle svých nejlepších znalostí a schopností.

1.3.2 Software maintenance:

Poskytování případných mimořádných updatů aplikací eSSI (zejména z bezpečnostních důvodů) do 2 pracovních dnů od zjištění rizika.

Poskytování mimořádných patchů k eSSI do 15 pracovních dnů ode dne jejich uvedení na trh.

2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele

Podpora v souvislosti se správou systému eSSI (standardní správou, incident managementem a údržbou) bude poskytována v pracovní dny od 08:00 do 16:00 hodin (v režimu 5x8), s povinností reakce:

- a) na požadavek v HelpDesku do 24 hodin;
- b) na telefonický požadavek: dle možností, tentýž nebo následující pracovní den.

Lhůta může být případně prodloužena, pokud se Poskytovatel a konkrétní Objednatel dohodnou (dohoda musí být Poskytovateli písemně potvrzena oprávněnou osobou konkrétního Objednatele).

IV. POŽADAVKY NA NÁSLEDNOU DOKUMENTACI (PÍSEMŇÝ VÝSTUP) AKČÍ SOUVISEJÍCÍCH S REALIZACÍ SLUŽEB, AKCEPTACE PRACÍ:

Jednotlivé části poskytovaných služeb dle této dohody budou uzavřeny/akceptovány takto:

1. Správa eSSI

1.1. Standardní správa

Služba poskytnutá v oblasti standardní správy bude uzavřena v rámci toho komunikačního kanálu, kde byla iniciována, a to výslovným písemným potvrzením oprávněné osoby Objednatele, že požadavek byl zcela vyřešen.

1.2. Incident management

Oprávněná osoba Objednatele uzavře řešení incidentu výslovným písemným potvrzením, že požadavek byl zcela vyřešen, případně byla snížena závažnost incidentu o jeden stupeň (viz definice výše). V případě snížení kategorie incidentu od doby potvrzení snížení kategorie incidentu znovu běží lhůty dle pravidel v této Příloze dohody výše v rámci nově kategorizovaného incidentu.

1.3. Údržba systému

1.3.1. Standardní údržba

K provedené údržbě kromě oznámení Objednateli (viz výše iniciace) nebude dodána dílčí dokumentace, pouze bude uvedena v souhrnné akceptační zprávě (o stavu eSSI) za příslušné čtvrtletí.

1.3.2. Software maintenance

Součástí každé instalace modifikovaného SW bude dodání Objednateli:

- a) instalačních médií;
- b) aktualizované dokumentace s popisem instalace a funkcionalit nových změn v aplikaci eSSI.

V souvislosti s provedením upgrade budou vytvořeny následující dokumenty:

- a) **akceptační protokol** podepsaný oprávněnými zástupci obou Smluvních stran, jehož přílohou budou následující dokumenty;
- b) **Poskytovatelem vypracovaná aktualizovaná dokumentace** s popisem účelu, za jakým byl upgrade proveden, a dále s popisem instalace a funkcionalit nových změn v aplikaci eSSI;
- c) **Poskytovatelem vypracovaný harmonogram prací** na upgrade systému včetně testování a akceptace schválený oprávněnou osobou Objednatele před provedením upgrade;
- d) **Poskytovatelem vypracované podrobné testovací scénáře** k akceptaci provedeného upgradu systému pro všechny provozované moduly eSSI schválené oprávněnou osobou Objednatele před provedením upgrade
- e) **Poskytovatelem vypracovaný Disaster Recovery Plan** (plán obnovy) schválený oprávněnou osobou Objednatele před provedením upgrade;

2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele

V závěru fakturačního období (kalendářního čtvrtletí) Poskytovatel vypracuje a předloží odpovědné osobě Objednatele ke schválení **souhrnnou akceptační zprávu (o stavu eSSI)** za toto období.

Tato zpráva včetně povinných Příloh (viz níže) bude po schválení oprávněnou osobou Objednatele nedílnou součástí faktury za příslušné čtvrtletí. Zpráva bude obsahovat přehled jednotlivých akcí v rámci správy systému a technické podpory, incidentů včetně uvedení jejich kategorie, realizovaných lhůt, způsobu vyřešení a dalších podrobností. Dále budou ve zprávě uvedeny zásadní skutečnosti zjištěné při výkonu správy eSSI a realizovaný způsob reakce na ně. Přílohami zprávy budou všechny jednotlivé protokoly dle této Přílohy Rámcové dohody za příslušné čtvrtletí.

Souhrnná akceptační zpráva bude podepsána oprávněnou osobou Objednatele i Poskytovatele.

Součástí každé souhrnné akceptační zprávy bude informace o aktuálním testu souborů vytvořených v eSSI z hlediska souladu s normou PDF/A. Zpráva bude obsahovat informace o datu provedení a způsobu testování, a dále vyhodnocení zjištěných výsledků. Zpráva bude obsahovat také informaci o dostupnosti služby podpory za uplynulé období v %.

V případě přípravy dat pro případnou migraci do jiného systému elektronické spisové služby dle této dohody Poskytovatel vypracuje a předloží oprávněné osobě Objednatele ke schválení akceptační protokol, podepsaný oprávněnou osobou Poskytovatele.

