

PŘÍLOHA Č. 2 – SPECIFIKACE SLUŽEB PODPORY

1 SPECIFIKACE SLUŽEB PODPORY

1.1 Služby podpory v rámci Pilotního provozu a Rutinního provozu sestávají zejména, nikoliv však výlučně, z následujících činností:

- (a) poskytování Technické podpory Modulu v rámci HelpDesku Objednatele v souladu s Článkem 5 (*Parametry HelpDesku*), přičemž pod pojmem Technická podpora se pro účely této Smlouvy rozumí řešení Incidentů, Dotazů a ostatních skutečností týkajících se Modulu („**Technická podpora**“);
- (b) udržování aktuální Dokumentace;
- (c) lokalizace a odstraňování Incidentů a provádění zásahů do Modulu na základě předchozího pokynu Objednatele nebo jím pověřených osob;
- (d) zajištění požadované dostupnosti v souladu s Článkem 2 (*Garantovaná dostupnost*);
- (e) maintenance Modulu, včetně zajištění, implementace a instalace aktualizací Modulu a IT prostředí (včetně aplikačních dependencí);
- (f) návrhů optimalizace aplikačních nebo webových serverů, databází, komunikačních nastavení a dalších komponent technického řešení Modulu a IT prostředí;
- (g) poskytnutí součinnosti při realizaci schválených optimalizací dle Článku 1.1(f);
- (h) zajištění vzdálené profylaxe – kontroly a optimalizace stavu, nastavení a chování Modulu;
- (i) provádění proaktivního dohledu nad Modulem;
- (j) v případě nutnosti zajištění obnovy Modulu, včetně aplikací, databází a úložiště dokumentů;
- (k) 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;
- (l) podpory a správy běžně dostupného software, který Zhotovitel považuje za vhodné instalovat a integrovat do Modulu, a který slouží k řádnému provozu Modulu, 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 Modulu), a
- (m) účasti na jednáních s Objednatelem spojených s plněním dle Smlouvy, případně na vyzvu Objednatele na jednáních, která se vztahují k provozu Modulu nebo k plněním dle Smlouvy.

2 GARANTOVANÁ DOSTUPNOST

2.1 V době poskytování Služeb podpory dle Článku 2 této Přílohy č. 2 [*Specifikace Služeb podpory*] doba nedostupnosti Modulu (dále jen „**Výpadek**“) za 1 kalendářní týden nesmí v součtu přesáhnout hodnotu uvedenou v následující tabulce. Dostupnost Modulu je

měřena pouze v době poskytování Služeb podpory dle Článku 2 této Přílohy č. 2 [Specifikace Služeb podpory].

Část	Maximální kumulovaná doba nedostupnosti (kumulovaná délka Výpadku/ů v hodinách) za kalendářní týden
Modul	max. 6 hod.

- 2.2 Skutečnost, že je garantovaná dostupnost Modulu dle Článku 2.1 této Přílohy č. 2 [Specifikace Služeb podpory] sledována pouze po dobu provádění Služeb podpory nezbavuje Zhotovitele povinnosti udržovat Modul 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 této Přílohy č. 2 [Specifikace Služeb podpory], však nezakládá vznik práva na smluvní pokutu.
- 2.3 Jako Výpadek nebudou započítávány
- (a) Objednatelem předem písemně odsouhlasené plánované odstávky Modulu, které by jinak byly považovány za Výpadek, realizované z důvodu poskytování Služeb podpory (zejména nasazování aktualizací);
 - (b) nedostupnost Modulu v důsledku okolností, za které neodpovídá Zhotovitel (tj. zejména plánovaná odstávka IT prostředí a dále například vada jiného souvisejícího systému třetí osoby, která není Zhotovitelem nebo Poddodavatelem, a k němuž Zhotovitel neposkytuje podporu, bránící v řádném provozu Modulu);
 - (c) nedostupnost je způsobená včasným neposkytnutím jiné součinnosti ze strany Objednatele nebo jiným prodloužením Objednatele.
- 2.4 Nasazování aktualizací, plánované odstávky Modulu nebo jakékoliv pravidelné nebo opakované činnosti Zhotovitele v rámci Služeb podpory, které by mohly mít za následek Výpadek, nebo podstatné omezení užívání Modulu vůči jeho uživatelům, je Zhotovitele povinen provádět v době nejnižší zátěže Modulu, tj. od 20.00 do 5.00 hodin, nedohodnou-li se strany jinak.

3 STANOVENÁ DOBA PROVÁDĚNÍ PODPORY (SLA)

3.1 Zhotovitel musí Služby podpory provádět:

Činnost	Doba provádění Služeb podpory
Odstraňování Incidentů kategorie A, B a C Poskytování Technické podpory Další požadované činnosti	5 × 10 hodin

3.2 Dobou poskytování Služeb podpory uvedenou výše se rozumí:

- (a) 5 × 10 hodin – v pracovní dny, 10 hodin denně v době od 7.00 do 17.00 hodin.

4 DOTAZY, KLASIFIKACE ZÁVAŽNOSTI INCIDENTU, REAKČNÍ DOBA A DOBA VYŘEŠENÍ

4.1 Při poskytování Služeb podpory mohou být hlášeny Dotazy a Incidenty (dále jen

„Hlášení“), které jsou hlášeny na HelpDesk.

Klasifikace Hlášení	Popis závažnosti	Reakční doba	Doba vyřešení
A	Kritický Incident – Incident má zásadní dopad na základní funkce Modulu, jakýkoli vliv na kvalitu a bezpečnost dat a výsledky jejich zpracování anebo způsobuje či může způsobit Výpadek.	1 hodina	6 hodin
B	Závažný Incident – Incident umožňuje provoz základních funkcí Modulu, a zároveň nemá vliv na kvalitu ani na bezpečnost dat a výsledky zpracování.	3 hodin	24 hodin
C	Nízký Incident – Incident brání plnému využívání Modulu, a zároveň neohrožuje základní funkce Modulu. Do této kategorie náleží rovněž jakékoliv Incidentsy, které nejsou Kritickým (A) anebo Závažným (B) Incidentem.	10 hodin	7 pracovních dní
Dotaz	Dotaz – nemá vliv na Modul, přičemž se jedná o otázku nebo konzultaci ohledně fungování Modulu, které zadává uživatel Modulu.	15 hodin	2 pracovní dny

4.2 Reakční doba a Doba vyřešení běží pouze po dobu poskytování Služeb podpory ve smyslu Článku 3.1 této Přílohy č. 2 [*Specifikace Služeb podpory*].

5 PARAMETRY HELPDESKU

- 5.1 Zhotovitel musí pro řešení Incidentů, Dotazů a ostatních skutečností týkajících se Modulu povinen provozovat a používat HelpDesk.
- 5.2 Objednatel musí nejpozději do zahájení poskytování Služeb podpory dle této Smlouvy, Zhotoviteli zpřístupnit a po celou dobu trvání Smlouvy udržovat v provozu HelpDesk a udělit náležitá oprávnění k přístupu do HelpDesku pověřeným osobám Zhotovitele.
- 5.3 Do HelpDesku Objednatele bude umožněn přístup on-line nebo prostřednictvím propojení HelpDesku Objednatele a HelpDesku Zhotovitele.
- 5.4 Objednatel poskytne plnou součinnost při propojení HelpDesk systému Zhotovitele s obdobným systémem na straně Objednatele.
- 5.5 Komunikace v prostředí HelpDesku probíhá v českém jazyce.
- 5.6 Hlášení může zadávat Objednatel nebo jakýkoliv interní uživatel Modulu (dále jen „Ohlašovatel“).
- 5.7 Zhotovitel řeší Hlášení Ohlašovatele prostřednictvím HelpDesku, a to ve lhůtách dle této Přílohy č. 2 [*Specifikace Služeb podpory*].
- 5.8 Kategorizaci Hlášení v HelpDesku volí Ohlašovatel.
- 5.9 Doba vyřešení Hlášení počíná běžet od Času nahlášení Incidentu.

- 5.10 Z procesu vyřízení Incidentů, Dotazů a dalších zpráv, včetně informování Ohlašovatele o stavu řešení Hlášení na HelpDesku, musí být zřejmé:
- (a) datum a čas, kdy byla jednotlivá Hlášení přijata či provedena;
 - (b) identifikace osoby Ohlašovatele;
 - (c) identifikace osoby, která Hlášení vyřídila;
 - (d) stručný popis konkrétní činnosti a doby na jejím provedení strávené; a
 - (e) popis konkrétních změn Modulu nebo jeho obsahu a doby na jejich provedení strávené.
- 5.11 HelpDesk musí dále fungovat alespoň takovým způsobem, aby umožňoval a byl způsobilý:
- (a) zpracovat (vytěžit) e-mailovou zprávu odeslanou Ohlašovatelem;
 - (b) umožnit Ohlašovatelům přímé přihlášení přes internet do HelpDesku a zadání Hlášení.

6 PŘÍJEM, SLEDOVÁNÍ A ZPRACOVÁNÍ HLÁŠENÍ

- 6.1 Všechny hlášené Incidenty a Dotazy budou evidovány v HelpDesku.
- 6.2 Osoba, zpracovávající Hlášení, provede počáteční kategorizaci Hlášení, případně klasifikaci Incidentu podle definice závažnosti Incidentu v souladu s touto Přílohou č. 2 [Specifikace Služeb podpory] a předá Hlášení k vyřízení. V případě, že Hlášení nahlašuje Ohlašovatel přímo prostřednictvím HelpDesku, bere osoba, zpracovávající Hlášení, kategorizaci a klasifikaci Hlášení na vědomí a s touto informací pracuje dále.
- 6.3 Při vytvoření záznamu o Hlášení je v systému HelpDesk 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. HelpDeskový nástroj zároveň vygeneruje e-mail s webovým odkazem na dané Hlášení, který směřuje jak na Ohlašovatele, tak na řešitele (pokud jsou v daný moment známi). Záznam Hlášení má status **OTEVŘENO**.
- 6.4 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.
- 6.5 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.
- 6.6 Je-li třeba pro řešení či vyřešení Hlášení zajistit součinnost Objednatele, musí o ni Zhotovitel Objednatele bezodkladně a prokazatelně požádat (písemně, HelpDesk (pouze online nebo e-mail, nikoliv telefonát)), v takovém případě nastává stavění běhu Doby vyřešení od okamžiku doručení takové žádosti.
- 6.7 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 HelpDesku.
- 6.8 Status **VYŘEŠENO** je záznamu přidělen ze strany HelpDesku 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 byl způsoben jinými systémy, za které Zhotovitel nenese odpovědnost, nebo IT prostředím, je záznamu přidělen status **VYŘEŠENO** na základě sdělení Objednatele.

- 6.9 Status **UZAVŘENO** nabývá záznam buď po uzavření ze strany Ohlašovatele či Objednatele, nebo ze strany HelpDesku, pokud do 14 pracovních dnů od uvedení do stavu **VYŘEŠENO** Ohlašovatel či Objednatel nereaguje.
- 6.10 O změně statusu, definovaného v tomto Článku č. 6, je také zaslán e-mail Ohlašovateli.
- 6.11 Zhotovitel za každý kalendářní měsíc poskytne Objednateli přehled řešení Hlášení, v rámci kterého budou uvedeny minimálně tyto ukazatele:
 - (a) Reakční doba;
 - (b) Doba vyřešení.

7 POŽADAVKY NA VÝSTUPY, ROZVOJ A DOKUMENTACI A JEJICH PŘEDÁNÍ

- 7.1 Veškeré výstupy mimo Zdrojové kódy (tj. zejména Dokumentace a Služby na objednávku) jsou odevzdávány emailem kontaktní osobě Objednatele uvedené ve Smlouvě.
- 7.2 Zhotovitel během trvání Smlouvy využívá pro předávání Zdrojových kódů GitLab server běžící v prostředí Objednatele. Zhotovitel musí prostřednictvím GitLab Objednatele odevzdávat Zdrojový kód (minimálně) ve verzích, které byly od zahájení plnění dle Smlouvy nasazovány na Produkční prostředí Objednatele.
- 7.3 Nové verze Zdrojového kódu jsou při předání vždy doplněné o kompletní changelog provedených změn a komentáře.

8 DOKUMENTACE

- 8.1 Součástí Služeb podpory je aktualizace Dokumentace minimálně v dále uvedeném rozsahu.
- 8.2 Bezpečnostní dokumentace vždy obsahuje:
 - (a) aktuální konfigurace a nastavení zabezpečení,
 - (b) seznam všech použitých certifikátů s uvedenou dobou platnosti včetně popisu a podrobného postupu pro jejich obnovu,
 - (c) popis použitých kryptografických prostředků,
 - (d) popis zabezpečení algoritmů proti zneužití nebo ovlivnění,
 - (e) další dokumentace ve smyslu ZKB a Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti.
- 8.3 Systémová příručka
 - (a) První částí systémové příručky je administrátorská – instalační příručka, která obsahuje zejména:
 - (i) detailní instalační manuál,
 - (ii) detailní popis případných změn v nastavení operačních systémů,
 - (iii) detailní popis konfigurace aplikačních a webových serverů,
 - (iv) popis konfigurací databází.
 - (b) Druhou částí systémové příručky je administrátorská – provozní příručka, která mimo jiné obsahuje:

- (i) seznam standardních provozních úkonů a pracovních postupů,
- (ii) detailní popis řešení zálohování a obnovy, včetně kompletních postupů Disaster Recovery,
- (iii) seznam administrátorských a servisních účtů k použitým operačním systémům, aplikacím a databázím,
- (iv) detailní popis interních a externích komunikačních rozhraní,
- (v) detailní popis konfigurace aplikačních serverů,
- (vi) detailní popis nastavení monitoringu a dohledu včetně použitých alertů a jejich konfigurace,
- (vii) popis konfigurací databází;
- (viii) popis reálného provedení od aplikační po infrastrukturní úroveň,
- (ix) provozní deník řešený jako on-line přístupná, strukturovaná a průběžně naplňovaná dokumentace vedená Zhotovitelem, plně auditovaná s kompletní historií.

8.4 Uživatelská příručka

- (a) Uživatelská dokumentace bude obsahovat popis veškerých funkcí Modulu dostupných pro uživatele. Dokumentace musí být kontextová, tzn. v případě, že provedení úkonu vyžaduje použití více funkcí, budou tyto úkony chronologicky (procesně) seřazeny.

8.5 Programátorská a návrhová dokumentace

- (a) Zhotovitel dodá programátorskou a návrhovou dokumentaci k vytvořenému Modulu, která bude obsahovat:
- (b) dokumentaci Zdrojového kódu (klíčové objekty budou popsány v dokumentu, detailní dokumentace může být součástí zdrojového kódu samotného) včetně
- (c) komentářů ke Zdrojovému kódu,
- (d) popisu jednotlivých funkcí, vstupních a výstupních parametrů,
- (e) testovacích scénářů,
- (f) dokumentaci webových služeb,
- (g) dokumentaci integrace na centrální prvky eGovernmentu (ISDS, ISZR, EC, CEO),
- (h) dokumentaci architektury Modulu pomocí diagramů včetně relací a popisů komponent (s možností importu modelu do nástroje Sparx Enterprise Architect verze 13 a vyšší),
- (i) dokumentaci vnitřního API. Tato dokumentace je psaná anglicky v příslušné standardizované syntaxi, přičemž dokumentace veřejných entit zahrnuje minimálně:
 - (i) souhrnný popis dokumentované entity,
 - (ii) souhrnný popis parametrů (funkce/metody) nebo typových proměnných (generické typy),
 - (iii) popis návratové hodnoty (a její význam),
 - (iv) příklady jeho volání API.

8.6 Další dokumentace

- (a) V rámci Dokumentace Zhotovitel předá také kompletní analytickou dokumentaci včetně záznamů o uživatelském testování.

9 MONITOROVACÍ MECHANISMUS SLA

9.1 Zhotovitel bude provádět monitorování poskytnutých Služeb podpory tak, aby bylo dosaženo těchto cílů:

- (a) poskytování Služeb podpory v kvalitě dle SLA;
- (b) včasná identifikace odchylek od požadovaného stavu a jejich řešení bez vlivu na činnost Objednatele a úroveň Služeb podpory; a
- (c) zjištění dostupnosti Modulu

(dále jen „**Monitoring**“). V případě, že Zhotovitel v rámci Monitoringu zjistí nižší dostupnost Modulu, je povinen obnovit dostupnost Modulu.

10 REPORTOVÁNÍ PLNĚNÍ SLA

10.1 Vykazování plnění požadovaných SLA na základě Monitoringu bude Zhotovitel provádět měsíčně, a to nejpozději do 5 pracovních dnů po konci předchozího kalendářního měsíce. Podrobné náležitosti Měsíčního výkazu (viz níže) jsou uvedeny v bodě 11 této Přílohy č. 2 [Specifikace Služeb podpory].

10.2 Vyhodnocení plnění požadovaných SLA (za kalendářní měsíc) bude Objednatelem provedeno do 5 pracovních dní od obdržení Měsíčního výkazu.

10.3 Objednatel má právo po předložení Měsíčního výkazu zkontrolovat správnost všech uvedených údajů oproti databázi Incidentů, vedenou v HelpDeskovém nástroji, anebo monitoringu Objednatele a vznést požadavek na jejich případnou korekci před vyhodnocením.

10.4 V případě, že bude vyhodnocením zjištěno nedodržení požadovaných parametrů SLA, budou aplikovány sankční mechanismy tak, jak jsou definovány ve Smlouvě anebo této Příloze č. 2 [Specifikace Služeb podpory].

10.5 Schválení Měsíčního výkazu provede Kontaktní osoba Objednatele pro věcné plnění dle čl. 7.5 Smlouvy.

11 MĚSÍČNÍ VÝKAZ

11.1 Měsíční výkaz vždy ve vztahu ke Službám podpory obsahuje:

Přehled:

- (a) počet řešených a doposud nevyřešených Incidentů a jejich kategorii;
- (b) počet Incidentů a jejich kategorii vyřešených za kalendářní měsíc, za který je Měsíční výkaz vyhotovován;
- (c) počet jiných požadavků Ohlašovatelů;
- (d) počet Incidentů a jejich kategorii vyřešených v daný kalendářní měsíc;
- (e) počet servisních zásahů k jednotlivým Incidentům;

Podrobná část:

- (f) seznam Incidentů a vad s uvedením jejich stručného popisu; a

(g) kompletní záznam o Úkonech HelpDesku ve smyslu a v rozsahu dle Smlouvy;

11.2 Měsíční výkaz vždy ve vztahu ke Službám na objednávku obsahuje:

Přehled:

- (a) seznam plnění dle Dílčích smluv akceptovaných v daném kalendářním měsíci, odpovídajících přiloženým akceptačním protokolům, které jsou předmětem fakturace;
- (b) nevyčerpaná část z limitu Člověkodnů pro poskytování Služeb na objednávku a z maximální celkové Ceny Služeb na objednávku;
- (c) seznam účinných Dílčích smluv v kalendářním měsíci, za který je Měsíční výkaz vyhotovován;
- (d) shrnutí provedených činností v rámci jednotlivých Dílčích smluv;
- (e) uvedení časové náročnosti v Člověkodnech k jednotlivým Dílčím smlouvám;
- (f) shrnutí časové náročnosti v Člověkodnech za všechny Služby na objednávku poskytnuté v daném kalendářním měsíci a určení výše Ceny Služeb na objednávku.

11.3 Měsíční výkaz vždy ve vztahu k Monitoringu obsahuje alespoň:

Přehled:

- (a) celková délka skutečně kumulované doby nedostupnosti;
- (b) celková délka překročení Reakční doby a Doby vyřešení;
- (c) seznam všech jednotlivých Výpadků a jejich délka;
- (d) délka překročení Reakční doby a Doby vyřešení u jednotlivých Incidentů;

Podrobná část:

- (e) další údaje nezbytné pro řádné a věrné zachycení plnění SLA, zejména s ohledem na zapojení Modulu do automatizovaného monitoringu.

11.4 Měsíční výkaz bude Objednateli předáván v přehledné tabulce rozdělené na jednotlivé listy, které budou v takové tabulce seřazeny v pořadí:

- (a) Cena Služeb podpory, Cena Služeb na objednávku za daný kalendářní měsíc;
- (b) Přehled poskytnutých Služeb podpory za daný kalendářní měsíc dle bodu 11.1 této Přílohy č. 2 [*Specifikace Služeb podpory*];
- (c) Přehled poskytnutých Služeb na objednávku za daný kalendářní měsíc dle bodu 11.2 této Přílohy č. 2 [*Specifikace Služeb podpory*];
- (d) Podrobná část Paušálních služeb dle bodu 11.1 této Přílohy č. 2 [*Specifikace Služeb podpory*] výše; a
- (e) Podrobná část Služeb na objednávku dle bodu 11.2 této Přílohy č. 2 [*Specifikace Služeb podpory*] výše;

vyjma kompletního záznamu ve smyslu bodu 11.1(g) Přílohy č. 2 [*Specifikace Služeb podpory*], který bude předán ve formě přehledného logu umožňujícího vyhledávání a uchovávání záznamů o Úkonech HelpDesku.