**PŘÍLOHA Č. 2 – SPECIFIKACE SLUŽEB PODPORY**

# Specifikace služeb podpory

* 1. Služby podpory sestávají zejména, nikoliv však výlučně, z následujících činností:
     1. poskytování Technické podpory Systému 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 Systému („**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 1.1(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 2 této Přílohy č. 2 [*Specifikace Služeb podpory*] doba nedostupnosti 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 2 této Přílohy č. 2 [*Specifikace Služeb podpory*].

|  |
| --- |
| **Maximální kumulovaná doba nedostupnosti (kumulovaná délka Výpadku/ů v hodinách) za kalendářní týden** |
| Max. 4 hod. |

* 1. Skutečnost, že je garantovaná dostupnost Systému dle Článku 2.1 této Přílohy č. 2 [*Specifikace Služeb podpory*] sledována pouze po dobu provádění Služeb podpory nezbavuje Zhotovitele 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 této Přílohy č. 2 [*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 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 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 Zhotovitele v rámci Služeb podpory, které by mohly mít za následek Výpadek, nebo podstatné omezení užívání Systému vůči jeho uživatelům, je Zhotovitele povinen provádět v době nejnižší zátěže Systému, tj. od 20.00 do 5.00 hodin, nedohodnou-li se strany jinak.

# Stanovená Doba Provádění podpory (SLA)

* 1. Zhotovitel musí Služby podpory provádět:

|  |  |
| --- | --- |
| **Činnost** | **Doba provádění Služeb podpory** |
| Odstraňování Incidentů kategorie B a kategorie C  Poskytování Technické podpory  Další požadované činnosti | 5 x 8 hodin |
| Odstraňování Incidentů kategorie A | 7 x 24 hodin |

* 1. Dobou poskytování Služeb podpory uvedenou výše se rozumí:
     1. 7 x 24 hodin – 7 dní v týdnu, 24 hodin denně ( nepřetržitá doba);
     2. 5 × 8 hodin – v pracovní dny, 10 hodin denně v době od 8.00 do 16.00 hodin.

# DOTAZY, Klasifikace závažnosti Incidentu, Reakční doba a doba vyřešení

* 1. Při poskytování Služeb podpory můžou 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 Systému, 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 Systému, a zároveň nemá vliv na kvalitu ani na bezpečnost dat a výsledky zpracování. | 3 hodin | 24 hodin |
| C | **Nízký Incident** – Incident brání plnému využívání Systému, a zároveň neohrožuje základní funkce Systému. Do této kategorie náleží rovněž jakékoliv Incidenty, které nejsou Kritickým (A) anebo Závažným (B) Incidentem. | 10 hodin | 7 pracovních dní |
| Dotaz | **Dotaz –** nemá vliv na Systému, 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. 2 [*Specifikace Služeb podpory*].

# Parametry HelpDesku

* 1. Zhotovitel musí pro řešení Incidentů, Dotazů a ostatních skutečností týkajících se Systému používat HelpDesk Objednatele, pokud Strany nesjednají jinak.
  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.
  3. Do HelpDesku Objednatele bude umožněn přístup on-line nebo prostřednictvím propojení HelpDesku Objednatele a HelpDesku Zhotovitele.
  4. Objednatel poskytne plnou součinnost při propojení HelpDesk systému Zhotovitele s obdobným systémem na straně Objednatele.
  5. Komunikace v prostředí HelpDesku probíhá v českém jazyce.
  6. Hlášení může zadávat Objednatel nebo jakýkoliv uživatel Systému (dále jen **„Ohlašovatel“**).
  7. Zhotovitel řeší Hlášení Ohlašovatele prostřednictvím HelpDesku, a to ve lhůtách dle této Přílohy č. 2 [*Specifikace Služeb podpory*].
  8. Kategorizaci Hlášení v HelpDesku 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 HelpDesku, 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. HelpDesk 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 HelpDesku a zadání Hlášení.

# PŘÍJEM, SLEDOVÁNÍ A ZPRACOVÁNÍ HLÁŠENÍ

* 1. Všechny hlášené Incidenty a Dotazy budou evidovány v HelpDesku.
  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.
  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 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 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.
  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.
  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.
  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.
  10. O každé změně statusu je také zaslán e-mail Ohlašovateli.
  11. Zhotovitel za každý kalendářní měsíc poskytne Objednateli přehled řešení Hlášení, v rámci kterého budou uvedeny minimálně tyto ukazatele:
      1. Reakční doba;
      2. Doba vyřešení.

# 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 ve Smlouvě.
  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.
  3. Nové verze Zdrojového kódu jsou při předání vždy doplněné o kompletní changelog provedených změn a komentáře.

# Dokumentace

* 1. Součástí Služeb podpory je aktualizace Dokumentace minimálně v dále uvedeném rozsahu.
  2. Bezpečnostní dokumentace vždy obsahuje:
     1. aktuální konfigurace a nastavení zabezpečení,
     2. seznam všech použitých certifikátů s uvedenou dobou platnosti včetně popisu a podrobného postupu pro jejich obnovu,
     3. popis použitých kryptografických prostředků,
     4. popis zabezpečení algoritmů proti zneužití nebo ovlivnění,
     5. další dokumentace ve smyslu ZKB a Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti.
  3. Systémová příručka
     1. První částí systémové příručky je administrátorská – instalační příručka, která obsahuje zejména:
        1. detailní instalační manuál,
        2. detailní popis případných změn v nastavení operačních systémů,
        3. detailní popis konfigurace aplikačních a webových serverů,
        4. popis konfigurací databází.
     2. Druhou částí systémové příručky je administrátorská – provozní příručka, která mimo jiné obsahuje:
        1. seznam standardních provozních úkonů a pracovních postupů,
        2. detailní popis řešení zálohování a obnovy, včetně kompletních postupů Disaster Recovery,
        3. seznam administrátorských a servisních účtů k použitým operačním systémům, aplikacím a databázím,
        4. detailní popis interních a externích komunikačních rozhraní,
        5. detailní popis konfigurace aplikačních serverů,
        6. detailní popis nastavení monitoringu a dohledu včetně použitých alertů a jejich konfigurace,
        7. popis konfigurací databází;
        8. popis reálného provedení od aplikační po infrastrukturní úroveň,
        9. provozní deník řešený jako on-line přístupná, strukturovaná a průběžně naplňovaná dokumentace vedená Zhotovitelem, plně auditovaná s kompletní historií.
  4. Uživatelská příručka
     1. Uživatelská dokumentace bude obsahovat popis veškerých funkcí Systému dostupných pro uživatele. Dokumentace musí být kontextová, tzn. v případě, že provedení úkonu vyžaduje použití více funkcí, budou tyto úkony chronologicky (procesně) seřazeny.
  5. Programátorská a návrhová dokumentace
     1. Zhotovitel dodá programátorskou a návrhovou dokumentaci k vytvořenému Systému, která bude obsahovat:
     2. dokumentaci Zdrojového kódu (klíčové objekty budou popsány v dokumentu, detailní dokumentace může být součástí zdrojového kódu samotného) včetně
     3. komentářů ke Zdrojovému kódu,
     4. popisu jednotlivých funkcí, vstupních a výstupních parametrů,
     5. testovacích scénářů,
     6. dokumentaci webových služeb,
     7. dokumentaci integrace na centrální prvky eGovernmentu (ISDS, ISZR, EC, CEO),
     8. dokumentaci architektury Systému pomocí diagramů včetně relací a popisů komponent (s možností importu modelu do nástroje Sparx Enterprise Architect verze 13),
     9. dokumentaci vnitřního API. Tato dokumentace je psaná anglicky v příslušné standardizované syntaxi, přičemž dokumentace veřejných entit zahrnuje minimálně:
        1. souhrnný popis dokumentované entity,
        2. souhrnný popis parametrů (funkce/metody) nebo typových proměnných (generické typy),
        3. popis návratové hodnoty (a její význam),
        4. příklady jeho volání API.
  6. Další dokumentace
     1. V rámci Dokumentace Zhotovitel předá také kompletní analytickou dokumentaci včetně záznamů o uživatelském testování.

# Monitorovací mechanismus SLA

* 1. Zhotovitel bude provádět monitorování poskytnutých Služeb podpory tak, aby bylo dosaženo těchto cílů:
     1. poskytování Služeb podpory v kvalitě dle SLA;
     2. včasná identifikace odchylek od požadovaného stavu a jejich řešení bez vlivu na činnost Objednatele a úroveň Služeb podpory; a
     3. zjištění dostupnosti Systému

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

# Reportování plnění SLA

* 1. Vykazování plnění požadovaných SLA na základě Monitoringu bude Zhotovitel provádět měsíčně, a to nejpozději do desátého (10.) pracovního dne po konci předchozího kalendářního měsíce. Podrobné náležitosti Měsíčního výkazu (viz níže) jsou uvedeny v bodě 11 této Přílohy č. 2 [*Specifikace Služeb podpory*].
  2. Vyhodnocení plnění požadovaných SLA (za kalendářní měsíc) bude provedeno společně s Objednatelem nejpozději do patnáctého (15.) pracovního dne po konci předchozího kalendářního měsíce.
  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 společným vyhodnocením.
  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*].
  5. Schválení Měsíčního výkazu provede Kontaktní osoba Objednatele pro věcné plnění e-mailem nebo ISDS.

# 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 Incidentů a jejich kategorii vyřešených v daný kalendářní měsíc;
    5. počet servisních zásahů k jednotlivým Incidentům;

Podrobná část:

* + 1. seznam Incidentů a vad s uvedením jejich stručného popisu; a
    2. kompletní záznam o Úkonech HelpDesku ve smyslu a v rozsahu dle 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.
  1. Měsíční výkaz vždy ve vztahu k Monitoringu obsahuje alespoň:

Přehled:

* + 1. celková délka skutečné kumulované doby nedostupnosti;
    2. celková 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 11.1 této Přílohy č. 2 [*Specifikace Služeb podpory*];
     3. Přehled poskytnutých Služeb na objednávku za daný kalendářní měsíc dle bodu 11.2 této Přílohy č. 2 [*Specifikace Služeb podpory*];
     4. Podrobná část Paušálních služeb dle bodu 11.1 této Přílohy č. 2 [*Specifikace Služeb podpory*] výše; a
     5. 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.