

## 1. Základní cíle

Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě provádět pro příjemce odborné činnosti týkající se:

- zajištění provozu na prostředcích poskytovatele
- servisní podpory – nevýhradní licence a souvisejících služeb.
- vedení a aktualizace kompletní technické, uživatelské a administrátorské dokumentace včetně detailního popisu celého řešení. Dokumentace bude jednoznačně a detailně popisovat celé řešení. Umožní uživatelům na všech úrovní bezproblémovou orientaci v implementovaném prostředí. Celá dokumentace řešení bude lokalizována do českého jazyka a bude dostupná v elektronické formě. Poskytovatel se zavazuje průběžně aktualizovat dokumentaci v souladu s provedenými změnami. Udržovat systém v poslední dostupné verzi. Udržovat systém na architektuře, ve které jsou všechny jeho části v režimu podpory. Aktualizace systému s ohledem na změny legislativy a s ohledem na technické změny (např. s ohledem na končící podporu operačních systémů, verzí operačních systémů, změny s ohledem konce podpory šifrovacích algoritmů a obdobných technologických požadavků.).

## 2. Tyto činnosti budou prováděny formou:

**2.1. Pravidelné údržby – Maintenance viz. čl. 3.1**

**2.2. Servisní pohotovosti viz. čl. 3.2**

**2.3. Technická podpora viz. čl. 3.3**

**2.4. Provoz a rozvoj viz. čl. 3.4.**

## 3. Specifikace

### 3.1. PRAVIDELNÁ ÚDRŽBA - Maintenance

Maintenance (dodávka nových verzí produktů, zohlednění změn legislativy):

- poskytování a instalaci nových verzí, meziverzí, hotfix Systémů vyplývajících z legislativních změn souvisejících s obecně závaznými právními předpisy, a to nejpozději do data nabytí jejich účinnosti;
- poskytování a instalaci vyšších verzí Systémů prováděných Poskytovatelem v rámci dalšího vývoje tohoto produktu;
- průběžnou údržbu veškeré dokumentace vztahující se k Systémům.

Poskytovatel musí systém udržovat vždy v aktualizované podobě bez nároku na další finanční plnění, a to včetně dodání a implementace nových verzí tak, aby systém minimálně odpovídal legislativním a technologickým požadavkům (viz např. GPDR, zákon. č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, zákon č. 81/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, konec podpory prohlížečů, konec podpory šifrovacích algoritmů, konec podpory operačních systémů apod.).

Instalace nových verzí SW - tyto práce je povinen plnit výhradně Poskytovatel a jsou zahrnuty v paušální ceně pravidelné údržby bez limitu odpracovaných hodin. Vyhledávání a zhodnocení potřebných aktualizací bude zcela povinností Poskytovatele a poskytovatel bude garantovat, že budou nainstalovány a implementovány nejvhodnější verze SW.

Veškeré konfigurační práce související s provozem IS a jejich řešení – tyto práce budou zcela v režii poskytovatele (tj. prováděny na náklady poskytovatele) a jsou zahrnuty v paušální ceně Pravidelné údržby bez limitu počtu odpracovaných hodin, které nejsou odečítány od Provozu a rozvoje (článek 2.4).

Termín pravidelné údržby bude Příjemci Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou odstavkou a Příjemcem do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Příjemcem potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

### 3.2. SERVISNÍ POHOTOVOST

Servisní pohotovost bude prováděna v režimu 5\*8, tj. 8 hodin denně 5 pracovních dní v týdnu v době od 7 do 15 hodin. Servisní pohotovostí se rozumí, že Poskytovatel disponuje potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný v případě požadavku na servisní zásah garantovat časové lhůty stanovené Smlouvou stanovené v čl. 3.3.1 této technické specifikace.

### 3.3. TECHNICKÁ PODPORA

Bude prováděna na základě požadavků Příjemce, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí Poskytovatele, ale pouze v situaci, kdy by neprovedení Servisního zásahu přímo ohrozilo funkci systému Příjemce. Technická podpora se váže na celé řešení. Bude obsahovat:

- řešení reklamací,
- aktualizace dokumentace,
- podporu provozu (ServisDesk),
- Hot-line a konzultace,
- řešení zjištěných bezpečnostních rizik bez nároku na odměnu včetně instalace a implementace do testovacího a produkčního prostředí.

Technická podpora dále zahrnuje tyto činnosti:

- servisní zásah v případě softwarového problému,
- servisní činnost při instalaci nových komponent nebo změně konfigurace,
- konzultační činnost.

#### 3.3.1. Lhůty pro zahájení servisních prací

Reakční doba (SLA): Reakční doba je zahájení činnosti na identifikaci a odstranění problému případně zahájení realizace na základě požadavku zákazníka na změnu od jeho vytvoření Příjemcem v systému ServisDesk. Termíny pro zahájení servisního zásahu pro jednotlivé skupiny jsou:

Termíny uvedené v tomto odstavci jsou pro Poskytovatele závazné.

Kategorie vady	Reakční lhůty v pracovní době	Doba odstranění vady na produkčním prostředí
<b>Kritická závažnost</b>	2 hodiny	Do 4 hodin
<b>Střední závažnost</b>	8 hodin	Do 3 pracovních dní
<b>Minimální závažnost</b>	16 hodin	Do 15 kalendářních dnů

Reakční lhůtou se rozumí doba od zahájení požadavku do doby potvrzení zahájení jeho řešení. Reakční lhůta a doba na odstranění vady běží pouze v pracovní době.

#### 3.3.2. Klasifikace vad

##### 3.3.2.1. Kritická závažnost

Systém jako celek, nebo některá z jeho služeb je z důvodu selhání mimo provoz. Nedostupnost vadné služby vážně narušuje chod e-shopu. Nelze najít dočasné uspokojivé řešení. Tento stav ohrožuje nebo znemožňuje běžný provoz řešení, případně může Objednateli nebo dalším subjektům způsobit větší finanční nebo jiné škody. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele.

##### 3.3.2.2. Střední závažnost

Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Systému uživateli. Je možné pracovat se Systémem, protože se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o méně než o 50 %. Může se jednat o problém ve funkčnosti, které lze dočasně náhradním uspokojivým způsobem obejít.

##### 3.3.2.3. Minimální závažnost

Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má minimální dopad na využívání Systému uživateli (může se jednat o drobné vady, nijak neomezující běžné používání SW, překlady, nesprávné formátování textu v dokumentaci apod.).

### 3.3.3. Způsob nahlášení, realizace Servisních zásahů:

Servisní zásah je nahlášen Příjemcem do systému ServisDesk. ServisDesk je dostupný na webových stránkách Poskytovatele na adrese: <https://os.flexissoftware.cz> Příjemce stanoví klasifikaci vady dle čl. 3.3.2 této specifikace. Ve výjimečných případech mohou být závady nahlášovány telefonicky na tel. číslo 725 702 204, musí však být dodatečně potvrzeny písemně, emailem nebo dodatečným zadáním do ServisDesku.

Poskytovatel má právo si na základě nahlášení požadavku vyžádat bližší specifikaci aktuálního stavu nebo požadovaných činností. Tato činnost je již považována za zahájení Servisního zásahu.

Po ukončení činnosti na realizaci předmětného požadavku Poskytovatel předá Příjemci následovně:

- V případě, že činnost byla vykonávána v objektu Příjemce, podpisem Poskytovatele a Příjemce řádně vyplněného Předávacího protokolu. Podpis Předávacího protokolu je zároveň považováno za převzetí Příjemcem.
- V případě, že činnost Poskytovatele byla realizována vzdáleného přístupu, považuje se za předání vyřešeného požadavku Příjemci jeho uvedení v ServisDesku do stavu „Vyřešeno“ a pokud se Příjemce ve lhůtě 24hod k předmětnému požadavku ve stavu „Vyřešeno“ v ServisDesku nevyjádří, vzniká Poskytovateli nárok na uvedení požadavku do stavu Uzavřeno. Požadavky ve stavu „Uzavřeno“ se považují za převzaté Příjemcem.

### 3.4. PROVOZ A ROZVOJ

Bude prováděn na základě požadavků Příjemce, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí Poskytovatele až do výše 5 člověkodnů za 1 rok. Nevyužité normované člověkodny je možné převést do dalšího servisního období, a to i násobně.

Tyto člověkodny je možné využít na následující služby (popř. i licence):

- Rozšíření funkcionality pomocí nových modulů
- Rozšíření funkcionality – přizpůsobení jednotlivých modulů
- Ostatní práce nutné k provozu a k zajištění adekvátního rozvoje v závislosti na rozvíjejících se technologiích