

Příloha č. 1 k Prováděcí smlouvě č. 1 č.j.: MV:89589-26/SIK6-2021

**Technická podpora
„Podpora a úpravy AIS SE na období 2021 – 2025“**

Podrobná specifikace předmětu plnění Smlouvy a podmínky realizace

Předmětem plnění Smlouvy je Technická podpora, která bude Poskytovatelem poskytována k software (Dále jen ASW) vymezenému v příloze č. 2 Rámcové dohody a dle pravidel a v rozsahu uvedeném v této příloze Smlouvy.

1. Technická podpora bude hrazena paušální částkou uvedenou v příloze č. 3 této dohody. Částka stanovena v příloze č. 3 této dohody je paušální částkou pro stávající stav popsáný v příloze č. 11 Rámcové dohody..
2. V rámci služby Technická podpora je Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli následující služby:
 - a) k ASW:
 - poskytování informací o nových verzích a vlastnostech ASW;
 - vytváření a úpravy provozní dokumentace pro ASW;
 - optimalizace dynamického chování ASW;
 - výkonové optimalizace provozu ASW;
 - účast na změnách konfigurace ASW;
 - asistence při instalaci databázového systému nebo jeho oprav;
 - řešení problémů spočívajících v komunikaci s databázovým serverem nebo řešení dynamiky aplikace;
 - účast při odstraňování závad, jejichž příčina je v interakci ASW s dalším programovým vybavením kooperujícím s podporovanými výpočetními systémy;
 - spolupráci při odstraňování problémů během aktualizace databáze, importu a exportu dat;
 - spolupráci při analýze výskytu chybných nebo neobvyklých údajů v datech;
 - spolupráci při kontrolách databáze v průběhu její aktualizace;
 - spolupráci na údržbě číselníků a na nich závislých dimenzích;
 - poskytování konzultací uživatelům k ovládání a provozu ASW;
 - poskytování podpory při reklamaci závad u výrobce databázového systému;
 - technická pomoc při problémech vzniklých při práci s ASW;
 - b) Hotline/ServiceDesk Poskytovatele jejímž obsahem je převzetí, evidence a řízení plnění požadavků Objednatele,
 - c) Operativní požadavky,
 - d) Incident management-ServiceDesk Poskytovatele, jejímž obsahem je odstraňování závad na APV ve třech úrovních (viz popis v bodu 3.).
3. Technické a organizační vymezení poskytované podpory na Incident management-ServiceDesk:
 - a) Objednatel má právo v rámci Incident managementu-ServiceDesku si vyžádat tři typy zásahu a to
 - a. Havarijní zásah - Blokující
 - b. Havarijní zásah - Majoritní
 - c. Běžný zásaha to hlášením na Informační systém hlášení (dále jen ISH).
 - b) V případě nedostupnosti ISH nebo v případě, že neobdrží od Poskytovatele ve stanovené Době odezvy informaci o zaevidování požadavku na službu technické podpory kontaktuje Ohlašovatel telefonicky Dispečera TP , aby ověřil, zda nedošlo k výpadkům komunikačních technologií, které jsou použity pro předávání požadavků na

služby technické podpory. Smluvní strany se pro vyloučení pochybností dohodly, že v takovém případě se lhůty pro odstraňování ZKZ počítají od okamžiku, kdy byla prokazatelně Ohlašovatelem ohlášena Dispečerovi TP.

- c) Poskytovatel je povinen na požadavek na zásah doručený v Provozní době – Dostupnosti služby definované v příloze č. 8 Rámcové dohody reagovat v Době odezvy definované příloze č. 8 Rámcové dohody a zahájit kroky k jeho řešení.
4. Poskytovatel je povinen v rámci technické podpory provádět odstraňování ZKZ. V rámci toho je poskytovatel povinen:
 - a) zaevidovat přijaté Hlášení, ověřit jej a zpětně potvrdit Objednateli v Době odezvy, která je uvedena v příloze č. 10 Rámcové dohody.
 - b) odstranit nahlášené ZKZ v dohodnutém termínu.
5. Poskytovatel je v rámci technické podpory na základě Operativního požadavku povinen provádět požadované změny v ovládání a funkčnosti ASW.
6. Celkový rozsah hodin na řešení Operativních požadavků Objednatele nepřekročí 60 hodin za jeden kalendářní měsíc.
7. Poskytovatel je povinen do 10. dne měsíce předat Objednateli výkaz činnosti za předchozí měsíc, a to Výkazem nákladů na řešení Operativních požadavků, jehož vzor je uveden v příloze č. 9 Rámcové dohody.
8. Podrobné parametry (SLA) Technické podpory jsou uvedeny níže v tabulce.
9. Poskytovatel zabezpečí na neveřejnou i veřejnou část Hotline/ServiceDesk 7x24 hodin, přičemž je požadováno u pracovníka na neveřejnou část prověření na „DŮVĚRNÉ“ u pracovníka ve veřejné části prověření na „VYHRAZENÉ“.
10. Poskytovatel zabezpečí na neveřejnou i veřejnou část Incident management-ServiceDesk 7x24 hodin, přičemž je požadováno u pracovníka na neveřejnou část prověření na „DŮVĚRNÉ“ u pracovníka ve veřejné části prověření na „VYHRAZENÉ“.
- 11.

Parametry služby Technická podpora:			
p.č.	Parametr	AIS SE Hodnota parametru (DOSTUPNOST „od-do“/ MAX DOBA ODEZVY „do“/ MAX DOBA ODSTRANĚNÍ „do“)	Upřesnění
1	Pohotovost k zásahu v pracovní dny typu <u>BĚŽNÝ zásah</u>	8:00 – 18:00 v pracovní dny 10 kalendářních dní 15 kalendářních dní	Požadavek doručený mimo Dobu rozsahu pohotovosti se považuje za doručený v 9:00 následující pracovní den. Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH vč. telefonického potvrzení.
2	Pohotovost k zásahu typu Havarijní zásah MAJORITNÍ	0:00 – 24:00 12 hod.	Požadavek doručený mimo Dobu rozsahu pohotovosti se považuje za doručený v 7:00 následující



Parametry služby Technická podpora:			
p.č.	Parametr	AIS SE Hodnota parametru (DOSTUPNOST „od-do“/ MAX DOBA ODEZVY „do“/ MAX DOBA ODSTRANĚNÍ „do“)	Upřesnění
		18 hod.	pracovní den. Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH vč. telefonického potvrzení.
3	Pohotovost k zásahu typu Havarijní zásah BLOKUJÍCÍ	0:00 – 24:00 1 hod. 4 hod.	Zásahy ve svátky a dny pracovního klidu musí být řešeny operativně s ohledem na závažnost požadavku. Jedná se o zásahy na vyžádání. Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH vč. telefonického potvrzení.
4	Služba Hot-line	8:00 – 17:00 - N/A - N/A	Telefonická konzultace, náhradní komunikace bude vedena elektronickou poštou.
5	Služba ServiceDesk	8:00 – 17:00 - N/A - N/A	Slouží k evidenci a řízení plnění požadavků Ministerstva vnitra a je přístupna pro oprávněné pracovníky v síti Internet. Pro typ Havarijní zásah BLOKUJÍCÍ platí bod 3.
8	Technická podpora na vyžádání	8:00 – 17:00 - N/A - N/A	Služba v rámci paušální sazby v rozsahu maximálně 60 hodin měsíčně na vyžádání a slouží ke zpracování požadovaných změn v ovládání a funkčnosti ASW. Skutečný počet hodin bude vykazován ve výkazu práce.

