**Příloha č. 1**

**Specifikace podpory informačního systému portálu Zkola a jeho subportálů**

**I.**

**Úvodní ustanovení**

1. Veškeré náklady na podporu díla dle smlouvy a příloh č. 1 jsou zahrnuty v ceně, která je uvedena v článku IV. odst. 1 smlouvy a Dodavatel není oprávněn si za podporu účtovat jakékoliv další částky, pokud není v této příloze uvedeno jinak.
2. Požadavek na servisní zásah bude Objednatelem uplatněn:

* prostřednictvím webové aplikace pro správu projektů Trello,

<https://trello.com/b/gP6r715s/zkola>

* e-mailem na adrese……………,pokud není možno použít aplikaci nebo pokud se tak obě strany dohodnou,
* nebo telefonem na čísle……………………., pokud není možno použít aplikaci nebo e-mail, Objednatel požadavek do aplikace dodatečně doplní.

1. Aplikace Trello musí zajistit:

* jednoduché a pohodlné vkládání požadavků uživatelem,
* seznam všech hlášených požadavků s historií a aktuálním stavem řešení a řešitelem,
* e-mailové notifikace Dodavateli a Objednateli při změně stavu řešení požadavku,
* přístup k aplikaci přes internetový prohlížeč – bez nákladů na software pro Objednatele.

**II.**

**Práva a povinnosti Objednatele**

1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění komplexní podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a umožnit Dodavateli vzdálený přístup na provozní server.
2. Objednatel zajistí nahlášení závady na systému Dodavateli prostřednictvím některého z výše uvedených kontaktů. Závady budou přednostně hlášeny prostřednictvím aplikace Trello, v případě použití jiného způsobu hlášení závad (e-mail, telefon) je nutno dodatečně hlášení zapsat do aplikace.
3. Pro požadavek servisního zásahu Objednatel zajistí písemné nahlášení závady, ve kterém bude závada popsána, uvedena osoba Objednatele, která o závadě podá podrobnější.
4. Objednatel zajistí Dodavateli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.
5. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.
6. Objednatel má právo požadovat po Dodavateli doplnění systému o novou funkcionalitu za cenu v místě a čase obvyklou, a to v souladu s článkem IV této přílohy.
7. Objednatel si vyhrazuje právo monitorovat aktivity Dodavatele a zakazovat neoprávněné aktivity Dodavatele.
8. Objednatel si vyhrazuje právo auditovat smluvní povinnosti Dodavatele nebo nechat provést tyto audity třetí stranou.

**III.**

**Rozsah komplexní podpory a práva a povinnosti Dodavatele**

1. Smluvní komplexní podpora díla zahrnuje především následující:
2. poskytnutí veškerého supportu na hardwarové i softwarové funkce, včetně podpory uživatelů,
3. řešení veškerých závad SW v souladu s SLA dle článku III, odstavce 2 této přílohy,
4. zajištění dostupnosti minimálně 99,5 % za měsíc a požadované výkonnosti díla,
5. poskytování úprav systému v závislosti na změnách legislativy (včetně souvisejících změn standardů a rozhraní a včetně aktualizované uživatelské dokumentace v elektronické podobě (technická podpora) bude provedeno v souladu s dohodnutým harmonogramem, který pro tento případ smluvní strany sjednají bez zbytečného odkladu. V případě, že legislativní změny vyvolají potřebu podstatných změn systému, zavazují se smluvní strany dodatkem sjednat spravedlivé podmínky poskytnutí zvláštní odměny Dodavateli nad rámec ceny sjednané ve smlouvě.
6. konzultace, požadavky a dotazy k provozu a k lepšímu využití portálů,
7. náměty pro úpravy a uživatelské požadavky,
8. poskytování upgrade a update systému (součástí poskytnutí těchto upgrade a update je dodání aktuální dokumentace) a implementace těchto upgrade a update, Objednatel má právo tyto upgrade a update odmítnout. Provedení rozdílového školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade,
9. pravidelnou profylaxi systému – sledování a správa systému vzdáleným přístupem, náplní je především:
   * kontrola vazeb (konzistence dat),
   * zaplňování databázového a diskového prostoru, resp. návrhy na jeho rozšiřování,
   * návrh plánu pravidelného zálohování a jeho četnosti, aby byla zajištěna kontinuita činnosti,
   * mapování vytížení systému,
   * doporučení k optimalizaci provozovaného systému.

Výsledkem bude návrh činností ke zlepšení stávajícího stavu, o jeho realizaci se Dodavatel dohodne s Objednatelem.

1. pořízení atestu do 6 měsíců od nabytí účinnosti povinnosti v případě, že se na systém nebo jeho části vztahuje nebo v budoucnu bude vztahovat atestační povinnost.
2. Dodavatel se zavazuje každou zjištěnou či nahlášenou závadu zapsat, vyhodnotit a zařadit do jedné z následujících kategorií a neprodleně zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu ve lhůtách podle následující tabulky.

**Specifikace požadovaných služeb (SLA), které je Dodavatel povinen zajistit:**

Závadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v této smlouvě nebo v dokumentaci systému. Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

* **Vysoká** = závady vylučující užívání systému nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven.
* **Střední** = závady způsobující problémy při užívání a provozování systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
* **Nízká** = provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Režim** | **Kategorie vady** | **Potvrzení o přijetí požadavku** | **Max. doba do vyřešení požadavku od nahlášení** |
| 5 x 9 | Vysoká | Do 4 hod. | do 8 hodin |
| 5 x 9 | Střední | Do 8 hod. | do 10 pracovních dnů |
| 5 x 9 | Nízká | Do 2 pracovních dnů | do 20 pracovních dnů |

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu Objednatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.

Řešení vad probíhá v režimu 5 × 9 tj. v pracovní dny od 8:00 do 17:00.

Garantovaná doba k vyřešení požadavku se při nahlášení závady provedené v režimu 5 × 9 počítá takto: Pokud bude požadavek nahlášen do 12:00 pracovního dne, počítá se od 12:00 tohoto dne, při nahlášení požadavku po 12:00 pracovního dne se počítá od 8:00 následujícího pracovního dne.

V odůvodněných případech se smluvní strany mohou písemně dohodnout na jiném (pozdějším) nástupu k servisnímu zásahu.

1. Dodavatel je povinen navrhovat nutná opatření k zlepšení zajištění ochrany zpracovávaných dat.
2. Hlášení provedených změn, servisních úprav a jejich výsledek provádí oprávněné osoby Dodavatele prostřednictvím aplikace Trello nebo dle článku I odstavce 2 této přílohy. Oprávněná či kontaktní osoba Objednatele provede následně kontrolu funkčnosti provedené úpravy.
3. Hlášení bezpečnostních incidentů, které Dodavatel způsobí nebo zjistí, bezodkladně provádějí oprávněné osoby Dodavatele telefonicky nebo e-mailem oprávněným osobám objednatele a hlášení neprodleně zaevidují aplikace Trello.
4. Dodavatel je povinen informovat Objednatele o kybernetických a bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním této smlouvy.

**IV.**

**Činnosti nad rámec komplexní podpory**

1. Dodavatel se zavazuje také k vykonávání činností nad rámec komplexní podpory, a to za cenu v místě a čase obvyklou, uvedenou v následující tabulce:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Kč bez DPH** |
| Hodinová sazba při činnostech nad rámec komplexní podpory | 1 480,- |

1. Vedle částky dle předchozího odstavce je Dodavatel oprávněn vyúčtovat také cestovné za ceny v místě a čase obvyklé.
2. Cena za činnosti dle tohoto článku není součástí ceny za podporu díla nabídnutou Dodavatelem v nabídce a bude fakturována Dodavatelem samostatně.

**V.**

**Smluvní pokuty za porušení podmínek zajištění provozu a podpory**

Smluvní pokuty vztahující se k podmínkám podpory systému jsou uvedeny v článku VI. této smlouvy.

**VI.**

**Oprávněné osoby**

1. Oprávněné osoby Objednatele:

…………………………………………………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………..

1. Oprávněné osoby Dodavatele:

…………………………………………………………………………………………...