

1. Základní cíle

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

- Servisní podpory a zajištění funkčnosti a dostupnosti produkčního prostředí dle služeb vyplývajících ze smlouvy. Poskytovatel odstraní zdarma závady vztahující se k provedené instalaci Vzdáleného Podepisování (VP), poskytne objednateli poradenskou a metodickou podporu k administraci a provozu VP. Poskytovatel taktéž v rámci podpory zajistí instalaci a zprovoznění potřebných aktualizací VP. Technická podpora obsahuje podporu klientské aplikace pro elektronické podepisování dokumentů – aplikace podpisové komponenty.
- Vedení a aktualizace kompletní technické a uživatelské dokumentace a detailního popisu celého řešení. Dokumentace bude jednoznačně a detailně popisovat nejen celé řešení, ale i všechna propojení mezi jednotlivými IS. Umožní uživatelům na všech úrovních bezproblémovou orientaci v implementovaném prostředí. Technická dokumentace bude mimo jiné obsahovat i popis zálohovacích, obnovovacích, časových, vypínacích a spouštěcích procedur. 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.
- Udržování systému v poslední dostupné verzi. 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. Technické podpory viz. čl. 3.3

2.4. Provozu a rozvoje 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.

Pravidelná údržba bude prováděna:

- a) v sídle Objednatele
- b) pomocí vzdáleného přístupu viz Příloha č. 3 - bezpečnostní pravidla pro dodavatele

Poskytovatel musí systém udržovat vždy v aktualizované podobě bez nároku na další finanční plnění, a to včetně dodání a implementace nových verzí VP tak, aby systém minimálně odpovídal legislativním a technologickým požadavkům (viz např. GPDR, zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby, zákon č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu (eIDAS), zákon č. 297/2016 Sb., o službách

vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, 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).

Minimálně jednou ročně bude proveden update na nejnovější verzi VP a všech jeho součástí.

Termín pravidelné údržby bude Objednateli Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika Poskytovatele a Objednatelem do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Objednatelem potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

Udržovat systém tak aby všechny konektory obsahovaly aktualizace na stávající, a i na nejnovější rozhraní koncových systémů.

Provozovat testovací prostředí, v obdobném režimu jako provozní prostředí.

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 Objednatele, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí Poskytovatele, ale pouze v situaci, kdy by neprovedení Servisního zásahu přímo ohrozilo funkci systému Objednatele. Servisní činnost může být prováděna vzdáleně správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele k Objednateli. Technická podpora se váže na celé řešení. Bude obsahovat:

- řešení reklamací,
- aktualizace dokumentace,
- podporu provozu (ServiceDesk),
- 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 Objednatele na změnu od jeho vytvoření Objednatelem v systému ServiceDesk. Servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo. 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
Kritická závažnost	2 hodiny	Do 4 hodin
Střední závažnost	8 hodin	Do 3 pracovních dní
Minimální závažnost	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 IS KÚ nebo souvisejících agend. 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, překlepy, nesprávné formátování textu v dokumentaci apod.).

3.3.3. Způsob nahlášení, realizace Servisních zásahů:

Servisní zásah je nahlášen Příjemcem do systému ServiceDesk. ServiceDesk je dostupný na webových stránkách Poskytovatele, <https://easy.602.cz>, přístup přes jméno a heslo. Objednatel stanoví klasifikaci vady dle čl. 3.3.2 této specifikace. Ve výjimečných případech mohou být závady nahlášovány telefonicky na tel. čísle +420 222011254, musí však být dodatečně potvrzeny písemně, emailem nebo dodatečným zadáním do ServiceDesku.

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 Objednateli následovně:

- V případě, že činnost byla vykonávána v objektu Objednatele, podpisem Poskytovatele a Objednatele řádně vyplněný Předávací protokol. Podpis Předávacího protokolu je zároveň považován za převzetí Objednatelem.
- V případě, že činnost Poskytovatele byla realizována vzdáleným přístupem, považuje se za předání vyřešeného požadavku Objednateli jeho uvedení v ServiceDesku do stavu „Vyřešeno“ a pokud se Objednatel ve lhůtě 24hod k předmětnému požadavku ve stavu „Vyřešeno“ v ServiceDesku nevyjádří, vzniká Poskytovateli nárok na uvedení požadavku do stavu Uzavřeno. Požadavky ve stavu „Uzavřeno“ se považují za převzaté Objednatelem.

3.4. PROVOZ A ROZVOJ

Bude prováděn na základě požadavků Objednatele, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí Poskytovatele až do výše 15 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