**Příloha č. 1 Servisní smlouvy**

# Technická specifikace a rozsah servisních služeb

Tato příloha je nedílnou součástí servisní smlouvy uzavřené na základě veřejné zakázky s názvem

**„****Pořízení a implementace komponent pro zabezpečení komunikační sítě FTN (číslo projektu: CZ.31.1.01/MV/23\_55/0000055)“**

Služby se vztahují ke všem komponentám dodávaného řešení (HW i SW) pro „zabezpečení komunikační sítě FTN“dále též souhrnně **Systém**.

## Rozsah a obsah služeb související s plněním

Služby bude zhotovitel objednateli poskytovat v režimu 24x7 v následujícím rozsahu:

* Běžná provozní správa dodaných komponent (HW i SW) zahrnující zajištění správného, stabilního a plného fungování dodávaného Systému po celou dobu trvání této smlouvy
* Pravidelná kontrola pomocí monitorovacího a dohledového systému, proaktivní řešení závad bez ohlášení zadavatelem
* Rekonfigurace Systému dle aktuálních potřeb
* Pravidelné upgrady a updaty dodaného řešení (HW i SW)
* Analýza konfigurací jednotlivých komponent, posouzení bezpečnostních nastavení, optimalizace, kontrola, autentizace do sítě 802.1X
* Rozvoj Systému
* Analýza vstupních a reportovaných dat, analýza a optimalizace datových toků
* Ladění a optimalizace chodu Sytému
* Pravidelné zálohování konfigurací
* Aktualizace dokumentace při významných změnách Systému, aktualizace administrátorských příruček
* Provádění profylaktických prohlídek Systému v pravidelných dohodnutých intervalech (minimálně 1x za tři měsíčně) skládající se z
  + kontrola běhu služeb
  + kontrola logů
  + kontrola zálohování konfigurací
  + kontrola kapacit disků
  + kontrola dodaných serverů a jejich komunikace (vzájemná/s okolím)
  + kontrola využití systémových prostředků (RAM/CPU)
  + kontrola platnosti licencí
* Zabezpečení provozu helpdesku a HotLine v režimu 24x7, možnost evidence, sledování, eskalace a řešení incidentů
* Součástí dodávaných služeb jsou i služby servisního technika v rozsahu **3 člověkodnů** za měsíc (každý měsíc)
* Zajištění spolupráce s dodavateli třetích stran
* Nasazování SW aktualizací Systému vydané výrobcem (update, upgrade, patch). Nasazování probíhá po předchozí domluvě a v součinnosti s Objednatelem. Pokud jsou pro nasazení nutné odstávky Systému budou plánovány podle následujících pravidel:
  + Zhotovitel odhadne trvání odstávek a navrhne termín;
  + Objednatel potvrdí termín či navrhne jiný. Určení času realizace odstávek je právem Objednatele. Objednatel je oprávněn požadovat jejich realizaci mimo hlavní provoz Objednatele. Pro účely tohoto ustanovení je doba hlavního provozu Objednatele stanovena od 06:00 do 17:00 včetně víkendů a svátků.
* Zhotovitel prokazuje rozsah poskytnutých služeb jejich soupisem na měsíčním výkazu, který předloží v elektronické formě objednateli nejdéle do 5. dne následujícího měsíce.
* Objednatel výkaz odsouhlasí do 5 dnů od předložení nebo k němu vysloví námitku. V případě, že se objednatel k výkazu nevyjádří do 5 dnů od předložení, má se výkaz za odsouhlasený. V případě námitky ze strany objednatele není zhotovitel oprávněn provést měsíční fakturaci až do vyřešení námitky.

Součástí služeb bude Zhotovitelem provozovaný helpdesk:

*V rámci HelpDesku zajistí zhotovitel následující podporu:*

1. **helpdesk pro zákaznický support v režimu 24×7×365**, provozovaný na straně zhotovitele
2. řešení požadavků a incidentů hlášených Objednatelem na helpdesk, odstraňování případných závad systému
3. požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk, nebo okamžikem jeho telefonického zadání
4. kontakty pro komunikaci mezi Objednatelem a Zhotovitelem budou definovány servisní smlouvě
5. Zhotovitel se zavazuje zahájit řešení Incidentů především vzdáleně, bez zbytečného odkladu a v termínech zde uvedených, přičemž v případě, že řešení není možné či efektivní řešit vzdáleně, zahájit řešení na místě samém, v místě Plnění (v sídle Objednatele).
6. Zhotovitel nenese odpovědnost za věcnou a obsahovou správnost dat zadaných koncovými uživateli. Do času dle sjednaných SLA se nezapočítává čas potřebný na nezbytnou obnovu nebo opravu chybných nebo nedostupných dat, pokud tuto chybovost dat nebo jejich nedostupnost nezpůsobil Zhotovitel.
7. Do času dle sjednaných SLA se nezapočítává čas na obnovu Systému ze záloh. Za zálohování a obnovu Systému je odpovědný Objednatel.
8. Do času dle sjednaných SLA se nezapočítává čas na opravu vady Systému, prokazatelně přiznanou výrobcem daného SW/HW.

*Aplikace HelpDesku zahrnuje následující činnosti:*

1. obsluha vstupních komunikačních kanálů (e-mailový, telefonní, webový), hot-line, oboustranná komunikace mezi Objednatelem a Zhotovitelem
2. příjem požadavku na servisní zásah v českém/slovenském jazyce na telefonním čísle příjem požadavku bude zajištěn lidskou obsluhou
3. směřování požadavků a jejich administrace, možnost eskalace řešených případů
4. evidence požadavků a hlášených poruch
5. HelpDesk umožní Objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek
6. systém servisní podpory musí Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený apod) a musí zadavateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku
7. Systém servisní podpory musí poskytovat Objednateli přístup i k databázi uzavřených požadavků a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení
8. systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionalita bude Zhotovitelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání zadavatele ve formátu minimálně \*.xls a \*.csv.
9. reporting služeb z nástroje HelpDesku.

## SLA parametry řešení incidentů

Kategorie Incidentů jsou definovány takto:

|  |  |
| --- | --- |
| KATEGORIE INCIDENTU | POPIS KATEGORIE |
| A (kritická) | Událost v Systému, která je zásadní pro činnost Objednatele (způsobuje nedostupnost dalších produkčních IS), nelze pokračovat v činnosti Systému nebo jeho části a není k dispozici žádné dočasné řešení problému prostřednictvím Systému. |
| B (závažná) | Událost v Systému, kdy je důležitá funkcionalita nebo důležitá část Systému nefunkční nebo v podstatných rysech vykazuje nesprávnou funkčnost a toto není možné nahradit jinou funkcionalitou nebo částí Systému. |
| C (nízká) | Událost, která není kritická nebo závažná, ale při níž je některá z funkcionalit nebo částí Systému nedostupná nebo pracuje chybně, je však možné ji dočasně nahradit jiným doporučeným způsobem nebo přerušit použití funkce nebo dané části Systému až do zajištění nápravy bez významného dopadu na činnost Objednatele. |

SLA parametry Response Time a Repair Time jsou definovány takto:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| KATEGORIE VADY CHYBY INCIDENTU | RESPONSE TIME  (doba odezvy) | REPAIR TIME (doba vyřešení/opravy) |
| A (kritická) | 1 h | 3 h |
| B (závažná) | 2 h | 6 h |
| C (nízká) | Následující pracovní den | 3 pracovní dny |

Objednatel připouští postupné řešení Incidentů, a to tak, že z kategorie A je možné pomocí nouzového režimu navrženého Zhotovitelem ve sjednané době snížit kategorizaci na B a obdobně i z B na C, takové řešení je však podmíněno souhlasem Objednatele zaznamenaným v systému HelpDesk.