

Příloha č. 2 – Pravidla vzájemné součinnosti

MONITORING DOSTUPNOSTI

Dodavatel zajistí nastavení Díla tak, aby bylo možné generovat provozní a bezpečnostní záznamy (logy) alespoň v rozsahu požadovaném použitelnou právní úpravou kybernetické bezpečnosti a odpovídajícím dosavadnímu rozsahu.

Dodavatel poskytuje L1 a L2 součinnost v podobě vysvětlení výstupů monitoringu Díla.

Uvedené podmínky nemají vliv na povinnosti Dodavatele ve vztahu k nedostupnosti či nefunkčnosti Díla, o kterých se Dodavatel dozví jiným způsobem při poskytování Služeb provozní podpory.

ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ SERVICE DESK

Dodavatel, Objednatel a SPCSS spolupracují na efektivním a rychlém řešení požadavků podpory Systému eSeL, zejm. nahlášených incidentů, požadavků, vad, změnových požadavcích, řízení nasazení a znalostní báze uživatelské podpory. V případě, že požadavek lze řešit alternativně na straně Díla nebo Infrastruktury eSeL, upřednostní se řešení, které je nejúčelnější s ohledem na nezbytné náklady, rychlost řešení a bezpečnost Systému eSeL. V případě, že požadavek vyžaduje současně řešení na straně Díla i Infrastruktury eSeL, bude v požadavku popsáno příslušné rozdělení povinností.

Hlášení incidentů a dalších požadavků je prováděno prostřednictvím ServiceDesk SPCSS. Prvotní zadání ticketu provádí Objednatel prostřednictvím podpory L1, nebo na základě události z provozního monitoringu a automatizací vytvořeným incidentem.

Na základě prvotního určení, zda se požadavek vztahuje k Dílu či Infrastruktuře eSeL předá L1 požadavek na příslušný ServiceDesk.

V případě, že Dodavatel zjistí, že požadavek představuje incident Infrastruktury eSeL, vyžaduje nezbytnou součinnost nebo se jedná o jiný požadavek vztahující se k Infrastruktuře eSeL, předá požadavek SPCSS. Doba, po kterou je požadavek předán k řešení na straně Infrastruktury eSeL, se nezapočítává do doby stanovené pro řešení daného požadavku Dodavatelem.

Dodavatel přijímá a bezodkladně řeší požadavky na součinnost za Dílo zadané ze strany SPCSS.

V případě, že Dodavatel nebo SPCSS odmítne požadavek z důvodu, že se nevztahuje k jím podporované části Systému eSeL, předloží věc k eskalaci Objednateli. Jestliže nedojde k jiné dohodě, určí postup Objednatel v souladu se Smlouvou.

Řízení procesů podpory je definováno v samostatných dokumentech podpory poskytované v Servicedesku SPCSS.

NASAZOVÁNÍ

Dodavatel zadává nasazení prostřednictvím určeného release management systému.

Nasazování nových verzí Díla je prováděno za podmínek metodiky nasazování odsouhlasené Objednatelem.

V případě, že za nasazení verze Díla odpovídá Objednatel nebo SPCSS, Dodavatel splní svou povinnost vyžadující nasazení do testovacích či produkčního prostředí Systému eSeL nejpozději zadáním požadavku na nasazení. Požadavek na nasazení může zadávat i Dodavatel v rámci plánování nasazení oprav a nasazení nových funkcí systému. Objednatel nebo SPCSS provede nasazení do všech prostředí Objednatele (testovací, školící, předprodukční a produkční).

PLÁNOVANÉ ZMĚNY

Dodavatel v přiměřeném předstihu informuje SPCSS o podstatných změnách Díla, které mohou mít dopad na podmínky podpory provozu Infrastruktury eSeL a poskytuje SPCSS součinnost za účelem ověření nezbytných změn na straně Infrastruktury eSeL.

Objednatel v přiměřeném předstihu informuje Dodavatele o plánovaných podstatných změnách Infrastruktury eSeL, které mohou mít dopad na podmínky podpory provozu Díla a zabezpečí Dodavateli součinnost ze strany SPCSS za účelem ověření nezbytných změn na straně Díla.

Dodavatel není povinen v rámci Služeb provozní podpory provádět úpravy Díla vyžádané budoucí změnou Infrastruktury eSeL. Za podmínek bodu 3.5 Smlouvy mohou být nezbytné úpravy provedeny formou Služeb rozvoje.