

Specifikace služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Argis

1. Vymezení předmětu plnění

- 1.1. Poskytování služeb, nezbytných pro zabezpečení provozu a technologického rozvoje Informačního systému Argis v r. 2018 - 2021 (dále jen IS Argis) podle podmínek, potřeb a požadavků zadavatele.
- 1.2. Poskytovatel se zavazuje na základě objednávky zadavatele provést úpravy díla spojené s legislativními změnami, s nastavením technologií a s opatřeními z oblasti kybernetické bezpečnosti.
- 1.3. Současně se poskytovatel zavazuje provést i další činnosti spojené s provozem IS Argis, s činnostmi jeho uživatelů, které nejsou přesně specifikované v technických podmínkách smlouvy na základě potřeb a požadavků zadavatele.

Plnění zahrnuje:

1. Služby ServiceDesk
2. Služby řešení požadavků zadavatele
3. Služby podpory provozu a správy
4. Technologické úpravy IS Argis a drobné změny díla na základě legislativních změn

2. Společná ustanovení pro poskytování služeb

2.1. Podpora – kategorizace

- Podpora (komunikační, fyzická) je poskytována k řešení jak standardních otázek a problémů spojených s funkcionalitami provozního a cvičného prostředí IS Argis (dále i „systém“) a k řešení závad omezujících či znemožňujících plnohodnotné využívání systému, tak i k zabezpečení dalších požadavků zadavatele; je realizována na základě požadavků zadavatele.
- Jako závada je posuzována taková odchylka od stavu, která má negativní dopad na funkčnost, provoz či správu systému a je řazena do následujících kategorií:
 - **podružná**: závada, které nemá podstatný vliv na fungování IS Argis, nebo nemá dopad na uživatele, nebo závady, které mají charakter varování,
 - **běžná**: závada, která omezuje využití systému, který však stále může být provozován; jedná se mimo jiné o chyby, pro které lze nalézt náhradní řešení,
 - **kritická**: závada, která způsobuje podstatné omezení využití systému, který se stává částečně či zcela neprovozuschopným, jedná se o chyby, které znemožňují využití systému pro účel, pro který byl vytvořen, a pro které nelze nalézt náhradní řešení.

2.2. Podpora – základní principy

Požadavek zadavatele na provedení zásahu (odstranění závady) musí obsahovat:

- informace o žadateli tj. uživateli IS Argis (organizace, kontaktní osoba, spojení),
- druh závady (systémová, uživatelská, v dokumentaci, jiná), její četnost (jednou, opakovaně), použitelnost systému (nemá významný vliv, lze obejít, nepoužitelný),
- popis problému, včetně postupu, kterým byl problém vyvolán,
- případné chybové hlášení vygenerované systémem (je vhodné obrazovky s chybovými hlášeními uložit a po vyžádání zaslat poskytovateli),
- požadavek zadavatele s výše uvedenými atributy může být poskytovateli předán i cestou webové aplikace ServiceDesk (zde zadavatel předpokládá využití interní aplikace zadavatele).

Požadavek zadavatele na plnění hrazená v rámci úkolových plateb bude uplatňován pouze stanoveným zástupcem zadavatele nebo s jeho souhlasem.

Odstraněním závady se rozumí opětovné zajištění provozuschopnosti provozního nebo cvičného prostředí IS Argis podle parametrů specifikovaných v oboustranně odsouhlasené dokumentaci k systému.

Do zaručených lhůt zahájení řešení a vyřešení požadavků jsou započítávány pouze pracovní dny; lhůty počínají běžet okamžikem příjmu požadavku.

Činnost poskytovatele se vykazuje na „Protokolu o poskytnutých službách“. Protokol o poskytnutých službách (jeho kopie) podepsaný oprávněnými zástupci obou stran je podkladem a nezbytným předpokladem pro fakturaci a je přílohou faktury.

Při provádění servisního zákroku je zadavatel povinen zajistit následující podmínky:

- přístup servisního technika/ů poskytovatele k zařízení provozního nebo cvičného prostředí IS Argis, na kterém bude realizován zákrok, stejnou povinnost poskytovatel plní i zabezpečením přístupu pomocí vzdálené plochy,
- přítomnost oprávněné osoby zadavatele alespoň při započetí a ukončení činnosti servisního technika/ů poskytovatele, uvedená povinnost zadavatele neplatí při realizaci zásahu pomocí vzdáleného přístupu.

2.3. Termíny řešení požadavků zadavatele:

Typ požadavku	Kategorie	Termín zahájení řešení do: (od přijetí požadavku)	Termín dokončení řešení do: (od zahájení)
Zásah	podružný	5 dnů	60 dnů
	běžný	2 dnů	10 dnů
	kritický	2 hodin	5 dnů

3. Specifikace plnění

Požadovaná služba - rozsah plnění

Služba	Rozsah
ServiceDesk (přijetí hlášení)	7x24
Řešení požadavků Zadavatele	5x8
Podpora provozu, správy a řešení uživatelských požadavků	8 hodin/měsíc

3.1 ServiceDesk

V rámci zajištění služeb ServiceDesk bude realizován jediný kontaktní bod u poskytovatele pro hlášení všech požadavků, řízení řešení požadavků, služby dohledu IT prostředí a zajištění první úrovně podpory.

Služba bude realizována formou zajištění trvalého komunikačního kanálu v režimu 7x24, a to prostřednictvím:

- elektronické pošty,
- telefonu (mobilního), pouze v pracovní době .

Předmětem poskytované služby je řešení incidentů a požadavků s garantovanou reakční dobou. Incident je událost, která není součástí standardního provozu a která způsobuje či může způsobovat přerušení nebo omezení kvality dané služby.

Jednotlivé incidenty jsou řešeny v závislosti na jejich kategorizaci dle naléhavosti v souladu se zadávací dokumentací.

3.2 Řešení požadavků zadavatele

Služby související s řešením požadavků, incidentů a správy jsou poskytovány v režimu 5x8 v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hodin. Požadavky budou řešeny bez zbytečného prodlení, garantované doby reakce a řešení požadavků jsou uvedeny v tabulce v bodě 2.3.

3.3 Podpora provozu a správy IS Argis zahrnuje především:

- 3.3.1 Provádění pravidelné údržby, kontroly a profylaxe.
- 3.3.2 Údržbu interních databází a logů.
- 3.3.3 Vyhodnocování a řešení funkčních a výkonnostních problémů.
- 3.3.4 Instalaci nových verzí a softwarových oprav.
- 3.3.5 Ověřování zálohovacích procedur.
- 3.3.6 Návrhy na provedení změn, nastavení parametrů za účelem navýšení bezpečnosti nebo výkonnosti, údržba provozní dokumentace.
- 3.3.7 Spolupráce na zabezpečení provozuschopnosti systému a zařízení. Obnova systému po kolizích včetně obnovy SW a dat ze zálohy.
- 3.3.8 Řešení uživatelsky vytvořených incidentů.

3.3.9 Požadavky na rozsah technické podpory a řešení uživatelských požadavků:

- celkový rozsah služeb technické podpory pro služby řešení problémů a požadavků na změnu konfigurace a služby podpory provozu a správy bude 8 člověkohodin měsíčně,
- požadavky zadává zástupce zadavatele (interní činnost poskytovatele spojená s požadavkem se nevykazuje), činnost se vykazuje vždy souhrnně za uplynulý měsíc,
- hodiny technické podpory nevyčerpané v jednotlivých měsících se evidují a je možné je vyčerpat v následujících měsících; tento nárok je ukončen zánikem smluvního vztahu,
- poskytovatel skutečné čerpání technické podpory bude uvádět jako informaci na protokolu o poskytnutých službách.

4. Podmínky poskytování servisní podpory

a) Uživatelská podpora bude v potřebném rozsahu poskytována těmito způsoby:

- elektronickou poštou
- telefonicky
- vzdáleným přístupem.

b) Komunikace bude probíhat elektronickou poštou nebo telefonicky.

c) Poskytovatel garantuje odezvu od okamžiku předání problému podle reakční doby stanovené v tabulce čl. 2.3. V případě, že si to Zadavatel vyžádá, může následovat servisní zásah technika do lokality Zadavatele.

d) O zahájení servisní podpory služby bude poskytovatel informovat Zadavatele elektronickou poštou.

e) Podpora provozu a správy (čl. 3.3) bude realizována prostřednictvím dedikovaného technického specialisty, který bude k aplikacím přistupovat pomocí zabezpečeného datového okruhu. V nutných případech nebo na přání Zadavatele může být technická podpora poskytnuta přímo v místě Zadavatele.

f) Zadavatel ohlásí požadavek na podporu telefonicky a následně ji potvrdí prostřednictvím zprávou elektronické pošty, která musí obsahovat následující údaje:

- jméno osoby (popř. uživatelské jméno v IS Argis), která závadu nahlásila,
- kategorii závady a očekávaný termín jejího vyřešení,
- popis závady, pokud to bude možné, tak i její simulaci v cvičném prostředí,
- místo plnění v případě, kdy je nezbytné jej určit,
- znění chybových zpráv.

g) Doručení požadavku začíná běžet lhůta pro zahájení řešení v závislosti na závažnosti závady (viz tabulka bod 2.3.). To znamená, že poskytovatel je povinen do stanovené doby zahájit odstraňování nahlášené závady (incidentu). Do této lhůty se nezapočítávají dny pracovního volna a klidu. V případě nahlášení problému po 16:00 hodin je za čas nahlášení považováno 8:00 hodin následujícího pracovního dne.

h) Poskytovatel telefonicky a následně elektronickou poštou potvrdí zodpovědné osobě Zadavatele příjem nahlášení požadavku, předpokládaný způsob jeho řešení, popřípadě čas předpokládaného příchodu technika. Zadavatel zajistí přítomnost zodpovědné osoby na pracovišti v termínu objednané servisní podpory včetně poskytnutí všech informací a nutné součinnosti k softwarovému produktu.

5. Úkolové činnosti nezahrnuté do pevných plateb

Zadavatel může zadat poskytovateli úkolové činnosti nezahrnuté do pevných plateb:

- k provedení změn informačního systému, databázového systému a systému zabezpečení,
- k úpravě uživatelských funkcionalit a k zabezpečení činnosti, které nejsou uvedeny v tomto věcném zadání,
- spadají sem i veškeré požadavky Zadavatele, jejichž plnění překročí součet 8 člověkohodin pro daný měsíc smluvního plnění a nevyčerpaných člověkohodin z předchozích měsíců plnění smlouvy.

6. Technologické úpravy IS Argis a drobné změny na základě legislativních změn

Poskytovatel na základě požadavku (také úkolové činnosti) zadavatele provede nezbytné úpravy IS Argis:

- vyvolané legislativními změnami,
- provede modernizaci vybraného modulu podle požadavku zadavatele,
- provede úpravy spojené se zvýšením nebo udržením stavu kybernetické bezpečnosti a dostupnosti aplikace v moderních prohlížečích.

Po dobu platnosti smlouvy je možné objednat a poskytnout úkolové činnosti v celkové výši 616 člověkohodin.