# Příloha č. 2 – List služby P01 Monitoring a profylaxe

1. Identifikace Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | P01 |
| **Název** | Monitoring a profylaxe |

1. Předmět Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíle Služby** | Cíle služby jsou:   * provedení definovaných kontrol stavu Aplikace za účelem prevence stavů, které by v budoucnu mohly negativně ovlivnit bezproblémový chod, * reportování o zjištěném stavu Objednateli a návrh řešení v případě nálezů, které mají nebo by mohli mít negativní dopad na běh Aplikace, * identifikace chybějících bezpečnostních záplat, * monitoring zpráv a notifikací z dohledového systému Objednatele a řešení nálezů. |
| **Rozsah Služby** | Tato Služba je poskytována pro následující Aplikace Objednatele:   * [BUDE DOPLNĚNO]   Aplikace a jejich komponenty jsou definovány v příloze 3 – Katalog Aplikací této Smlouvy. |
| **Služba zahrnuje** | Služba zahrnuje minimálně následující aktivity:   * identifikaci chybových hlášení v provozních log souborech, analýzu jejich příčin a vyřešení * identifikaci zaplnění log souborů, sledování trendů nárůstu velikosti log souborů a v případě překročení hranice 10 % proti dlouhodobému průměru analýza jejich příčin a vyřešení, * identifikaci chybových stavů naplánovaných úloh, doby běhu, úspěšnosti dokončení a sledování trendů doby běhu naplánovaných úloh a v případě překročení hranice 10 % proti dlouhodobému průměru provedení analýzy příčin a vyřešení, * identifikaci chybových stavů datových rozhraní (SOAP, REST, souborový přenos, databázový link apod.), provedení analýzy zdrojových příčin a vyřešení, * monitoring a identifikace běhu DB (zaplnění Table Space, využívání paměti, vytížení cache, swapování paměti), * monitoring DB tasků a procesů a návrhy na jejich optimalizaci, * identifikaci vydaných a nenainstalovaných bezpečnostních záplat pro Aplikace v rozsahu Služby, * registraci identifikovaných Incidentů v aplikaci Help Desk Dodavatele, * revizi doby platnosti používaných certifikátů, * monitoring zpráv a notifikací z dohledového systému Objednatele a řešení nálezů. |
| **Četnost provádění Služby** | Činnosti Služby jsou vykovávány nepřetržitě v provozní době služby. |
| **Smluvní pokuty** | Nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době na doručení Zprávy o čerpání služeb: 500 CZK bez DPH  Smluvní strany se dohodly, že celková výše Smluvních pokut pro tuto Službu je omezena do výše 100% Ceny za Služby spočívající ve vyřešení Incidentu v rámci pracovní doby.  Objednatel je povinen zajistit požadavky Dodavatele, jak je stanoveno v kapitole 7 tohoto Listu služby. V případě nezajištění těchto požadavků se Dodavateli prodlužuje doba na vyřešení o dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Dodavatel informoval Objednatele o nesplnění požadavku, do okamžiku, ve kterém Objednatel zajistil splnění požadavku a informoval o tom Dodavatele. |
| **Výpočet Ceny za Služby** | Cena za Služby spočívající v Profylaxi Aplikací = [cena Služby stanovená přílohou č.1 – Katalog služeb]) |
| **Výpočet účtované Ceny za Služby** | Účtovaná Cena za Služby představuje Cenu za Služby poníženou o smluvní pokuty, na které při poskytování Služeb vznikl Objednateli nárok a bude stanovena následovně:  **Účtovaná Cena za Služby = CSsuma - SPZPS**  s tím, že  CSsuma = Cena za Služby stanovení přílohou č. 1 – Katalog služeb  SPZPS = Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení zprávy o čerpání služeb  Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb je odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli zprávu o čerpání služby v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb. |

1. Provozní parametry

| **Parametr** | **Hodnota pro úroveň služeb** | **Metoda měření** |
| --- | --- | --- |
| Provozní doba služby | 7:00–15:00 h v Pracovní dny | Kontrola zaměstnanci Objednatele. |
| Revize chybových hlášení, analýza příčin a vypracování návrhu řešení, včetně monitoringu zpráv a notifikací z dohledového systému Objednatele | 1 x za 24 hodin | Kontrola zaměstnanci Objednatele. |
| Doba na vyřešení - Odstranění nálezu z dohledového systému Objednatele | 5 pracovních dní | Kontrola zaměstnanci Objednatele. |

1. Reporting

| **Název výkazu** | **Popis** | **Sestavuje** | **Četnost** | **Doba termínu vyhotovení** | **Doba termínu doručení** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Zpráva o čerpání služeb (Podklad k fakturaci) | Report dle kapitoly 6 tohoto Listu služby. | Dodavatel | 1x měsíčně | k poslednímu dni Fakturačního období | 4 pracovní dny ode dne Doby termínu vyhotovení |

1. Součinnost Objednatele

* Objednatel odpovídá za zajištění následujících požadavků:
  + přístupy a dostatečná úroveň oprávnění pro správu a údržbu databázových serverů včetně testovacích,
  + přístupy a dostatečná úroveň oprávnění pro správu a údržbu aplikačních serverů včetně testovacích,
  + přístupy ke všem zdrojovým souborům svěřených aplikací, dostupná technická a uživatelská dokumentace svěřených aplikací, služeb, API a podobně, dokumentace k infrastruktuře sítě Objednatele, na níž běží svěřené aplikace (včetně síťových adres jednotlivých částí),
  + dokumentace SW vybavení a seznam aplikací, služeb, API apod. běžících na jednotlivých serverech,
  + přístupy ke zprávám a notifikacím z dohledového systému Objednatele,
  + VPN přístupy a doménové přístupy pro Dodavatele nezbytné k zajištění Služeb popsaných v rámci jednotlivých Listů služeb.

1. Vzor Reportu čerpání Služby

* Viz příloha „ZoČS\_REPORT“.