# 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:   * Aplikace pro správu čipových karet * Portál dopravce * TruckRegister * Emisní protokoly * Bioredislokace * SSHR * Správa certifikátů pro EMCS * Webové služby / API rozhraní * Windows služby   Aplikace a jejich komponenty jsou definovány v příloze č. 3 Smlouvy o poskytování služeb podpory, údržby a rozvoje Aplikací na platformě .NET – 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 * identifikaci vydaných a nenainstalovaných bezpečnostních záplat, * monitoring a identifikace běhu DB (zaplnění Table Space, využívání paměti, vytížení cache, swapování paměti), * monitoring DB tasků a procesů a návrhy na jejich optimalizaci, * monitoring zpráv a notifikací z dohledového systému Objednatele a řešení nálezů, * pravidelný report (1x měsíčně) obsahující informace o dostupnosti a spolehlivosti * revizi doby platnosti používaných certifikátů. |
| **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  Započetí další hodiny nad rámec Doby na vyřešení: 1000 CZK bez DPH  Smluvní strany se dohodly, že celková výše Smluvních pokut pro tuto Službu je omezena do výše 75% Ceny za Služby spočívající ve vyřešení Incidentu v rámci pracovní doby.  Objednatel je povinen zajistit požadavky Dodavatele, jak je stanoveno v kapitole 6 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 - [(HDV \* SPDV) + SPZPS]**  s tím, že  CSsuma = Cena za Služby spočívající ve Standardních činnostech při Provozu Aplikací  HDV = počet započítaných hodin nad rámec Doby na vyřešení  SPDV = Smluvní pokuta za započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení  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 | 8:00–16:00 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 | 3 pracovní dny | Kontrola zaměstnanci Objednatele. |
| Vytvoření reportu dostupnosti a spolehlivosti | 1 x měsíčně | Kontrola zaměstnanci Objednatele. |

1. Reporting

| **Název výkazu** | **Popis** | **Sestavuje** | **Četnost** | **Doba termínu vyhotovení** | **Doba termínu doručení** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Zpráva o čerpání služeb (Podklady 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,
  + přístupy a dostatečná úroveň oprávnění do Help Desku 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“.