# Příloha č. 2 – List služby SHW01 Standardní činnosti (Hot-line, Help desk, Profylaxe)

1. Identifikace Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | SHW01 |
| **Název** | Standardní činnosti (Hot-line, Help desk, Profylaxe) |

1. Předmět Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíle Služby** | Cíle Služby jsou:   * Registrace a správa veškerých žádostí o Standardní činnosti v Help desk Dodavatele, * dostupnost Hot-line Dodavatele, * dostupnost Help desku Dodavatele, * pravidelná profylaxe a aktualizace Dokumentace poskytovaného HW. |
| **Rozsah Služby** | Tato Služba je poskytována pro HW a Pracoviště na ČS poskytovaným Dodavatelem.   * Poskytovaný HW je uveden v příloze č. 3 – Katalog poskytovaného HW této Smlouvy.   . |
| **Služba zahrnuje** | Služba zahrnuje minimálně následující aktivity:   * Provoz a správa Help desku Dodavatele, * provoz a správa Hot-line Dodavatele, * udržování stabilního týmu Techniků HW, * provedení restartu nebo resetu HW či Pracoviště, * provedení změn konfigurace HW či Pracoviště, * správa uživatelských účtů k HW či Pracovišti, * pravidelná profylaxe spravovaného Pracoviště a HW 1 x měsíčně, * kompletní fyzická revize Pracoviště a HW 1 x za rok, * udržování aktuálního přehledu HW na jednotlivých ČS, tak aby k němu měl Objednatel vždy přístup, formou aktualizace Dokumentace poskytovaného HW, * poskytování potřebných licencí pro provoz dodaného HW (např. licence na operační systém), * dodavatel je povinen dodržovat zásady a povinnosti na úseku kybernetické bezpečnosti v souladu s aplikovatelnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ZKB, Vyhláškou o kybernetické bezpečnosti a dalšími závaznými nebo doporučujícími akty vydanými ze strany orgánů veřejné moci (Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost či jiného správního orgánu), * pravidelné aktualizace operačního systému v dodávaném HW či Pracovišti, * aktualizace provozní a uživatelské dokumentace, * aktualizace Provozní příručky HW na ČS, * poskytování součinnosti dodavateli SW ŘS ČS při řešení provozní agendy na ČS (řešení incidentů a provozních činností), * dodávka záplat a aktualizací operačního systému na základě bezpečnostních upozornění (NÚKIB) – Dodavatel průběžně sleduje bezpečnostní upozornění, bezpečnostní a funkční záplaty a aktualizace systému, včetně doporučení k jejich nasazení vydané výrobcem. Dodavatel vydané záplaty a aktualizace otestuje a doporučí Objednateli termín a způsob jejich nasazení. Objednatel rozhodne o doporučení. Dodavatel následně provádí úkony podle rozhodnutí Objednatele, * dodavatel je povinen zajistit, aby HW umožňoval bezproblémový provoz SW ŘS ČS a je povinen reagovat při zvýšení výpočetních nároků SW ŘS ČS, tak aby byl zajištěn tento požadavek (např. formou upgradu dílčího HW).   Výše uvedené aktivity jsou prováděny na základě schválených Help deskových požadavků Objednatele, vyjma činností, které se dělají periodicky (Metoda měření = Soupis činností v Reportu čerpání služeb).  Služba a Cena za Služby dále zahrnuje:   * veškeré náklady Dodavatele (interní a externí) na zajištění Služby. |
| **Smluvní pokuty** | Nepředložení Reportu čerpání služeb v Době na doručení Reportu o čerpání služeb: 500 CZK bez DPH  Započetí další hodiny nad rámec Doby na vyřešení: 1000 CZK bez DPH  Objednatel je povinen zajistit požadavky Dodavatele, jak je stanoveno v kapitole 5 a 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 ve Standardních činnostech = [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  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 Reportu o čerpání Služby v Době na doručení Reportu o čerpání služeb  Smluvní pokuta za nepředložení Reportu o čerpání služeb v Době termínu doručení Reportu o čerpání služeb je odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli zprávu o čerpání služby v Době termínu doručení Reportu o čerpání služeb |

1. Provozní parametry

| **Parametr** | **Hodnota pro úroveň Služeb** | **Metoda měření** |
| --- | --- | --- |
| **Provozní doba služby** | **8:00 – 18:00 h v pracovní dny** | **Časové záznamy o řešení Standardních činností v Help desku Dodavatele.** |
| Doba na vyřešení – Provedení restartu nebo resetu HW či Pracoviště | 1 hodina od zadání žádosti o Standardníčinnost | Časové záznamy o řešení Standardních činností v Help desku Dodavatele. |
| Doba na vyřešení – Provedení změn konfigurace HW či Pracoviště | 4 hodiny od zadání žádosti o Standardníčinnost | Časové záznamy o řešení Standardních činností v Help desku Dodavatele. |
| Doba na vyřešení – Správa uživatelských účtů k HW či Pracovišti | 8 hodin od zadání žádosti o Standardní činnost | Časové záznamy o řešení Standardních činností v Help desku Dodavatele. |
| Doba na vyřešení – Pravidelná profylaxe spravovaného Pracoviště a HW 1 x měsíčně | 1 x měsíčně | Soupis profylaktických činností v Reportu čerpání služeb. |
| Doba na vyřešení – Kompletní fyzická revize Pracoviště a HW 1 x za rok | 1 x ročně | Soupis fyzických prohlídek a revizí v Reportu čerpání služeb. |
| Doba na vyřešení – Aktualizace Dokumentace poskytovaného HW | 5 pracovních dní od reálné změny v poskytovaném HW či Pracovištích | Soupis činností v Reportu čerpání služeb. |
| Doba na vyřešení – Pravidelné aktualizace operačního systému v dodávaném HW či Pracovišti | Minimálně 1 x za 3 měsíce, pokud je k dispozici nová verze operačního systému | Soupis činností v Reportu čerpání služeb. |
| Doba na vyřešení – Aktualizace provozní a uživatelské dokumentace | 5 pracovních dní od reálné změny v dokumentaci nebo poskytovaném HW či Pracovištích | Kontrola dokumentace zaměstnanci Objednatele. |
| Doba na vyřešení – Aktualizace Provozní příručky HW na ČS | 5 pracovních dní od reálné změny v dokumentaci nebo poskytovaném HW či Pracovištích | Kontrola dokumentace zaměstnanci Objednatele. |
| Doba na vyřešení – Provedení kvalifikovaných odhadů při naceňování Požadavků | 3 pracovní dny od zadání žádosti do Help desku Dodavatele. | Časové záznamy o řešení Standardních činností v Help desku Dodavatele. |
| Doba na vyřešení – Dodávka záplat a aktualizací operačního systému na základě bezpečnostních upozornění (NÚKIB) | 3 pracovní dny od zadání žádosti do Help desku Dodavatele. | Časové záznamy o řešení Standardních činností v Help desku Dodavatele. |
| Doba na vyřešení – Zajištění bezproblémového provozu SW ŘS ČS při zvýšení výpočetních nároků SW ŘS ČS (upgrade při zvýšení výpočetních nároků SW ŘS ČS) | 20 pracovní dny od zadání žádosti do Help desku Dodavatele. | Časové záznamy o řešení Standardních činností v Help desku Dodavatele. |

1. Reporting

| **Název výkazu** | **Popis** | **Sestavuje** | **Četnost** | **Doba termínu vyhotovení** | **Doba termínu doručení** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Report čerpání služeb (Podklady k fakturaci) | Report dle kapitoly 7 tohoto Listu služby. | Dodavatel | 1x měsíčně | k poslednímu dni Fakturačního období | 4 pracovní dny ode dne Doby termínu vyhotovení |

1. **Specifické podmínky a postupy pro poskytování Služby**

**Postup při zajištění Standardních činností**

**Nahlášení Standardní činnosti** Objednatel ohlásí Standardníčinnost Dodavateli tak, že vloží Hlášení do Help desku Dodavatele, vytvořenému hlášení nastaví druh tiketu na hodnotu „Standardníčinnost“ a přiřadí hlášení k řešení na Dodavatele. V Hlášení Objednatel uvede veškeré jemu známé informace, které jsou nezbytné pro úspěšné a včasné poskytnutí Služby.

**Doplnění nezbytných informací** Pokud Hlášení neobsahuje všechny informace potřebné pro úspěšné provedení Standardníčinnosti, požádá Dodavatel Objednatele o doplnění informací, které po Objednateli lze rozumně požadovat, do Help Desku Dodavatele. Objednatel doplní informace do Help desku Dodavatele. O dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Dodavatel doručil Objednateli žádost o doplnění informací, do okamžiku, ve kterém Objednatel Dodavateli požadované informace doručil, se zkracuje Doba na vyřešení.

**Provedení Standardní činnosti** Dodavatel vykoná Standardníčinnost, a to nejpozději v příslušné Době na vyřešení.

**Vyrozumění o provedení Standardní činnosti** Dodavatel vyrozumí Objednatele o provedení Standardníčinnosti neprodleně poté, co se Dodavatel přesvědčí o tom, že Standardníčinnost byla bezvadně provedena. Vyrozumění o provedení Standardníčinnosti poskytne Dodavatel Objednateli doplněním informace o provedení Standardníčinnosti v Help Desku Dodavatele.

**Ověření provedení Standardní činnosti** Objednatel ověří, zda byla Standardníčinnost provedena v souladu s Hlášením v Help Desku Dodavatele, a to nejpozději do dvou (2) Pracovních dnů od vyrozumění o provedení Standardníčinnosti. Neprodleně po ověření provedení Standardníčinnosti sdělí Objednatel Dodavateli, zda Standardníčinnost byla bezvadně provedena. Pokud podle sdělení Objednatele Standardníčinnost,

* je v bezvadném stavu, Objednatel uzavře Hlášení v Help desku Dodavatele (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“ nebo do jinak pojmenovaného stavu se stejnou relevancí dle Help desku Dodavatele). Registrací do Help desku dle předchozí věty se považuje Standardníčinnost za provedenou.
* není v bezvadném stavu, Dodavatel bez zbytečného odkladu zajistí, aby Standardníčinnost byla provedena dle Hlášení v Help desku Dodavatele a vyrozumí Objednatele o provedení Standardníčinnosti. Smluvní strany pak postupují podle odst. Provedení Standardníčinnosti a dalších až do okamžiku, ve kterém Objednatel potvrdí, že Standardníčinnost je v bezvadném stavu. O dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Objednatel doručil Dodavateli vyrozumění o neprovedení Standardníčinnosti, do okamžiku, ve kterém Dodavatel doručil Objednateli vyrozumění o tom, že Standardníčinnost není v bezvadném stavu, se prodlužuje Doba na vyřešení.

**Nečinnost Objednatele** Pokud Objednatel po dvou (2) Pracovních dnech ode dne, ve které bylo Dodavatelem k Hlášení v Help desku Dodavatele doplněna informace o provedení Standardníčinnosti, nesdělí, zda Standardníčinnost, je v bezvadném stavu, považuje se Standardníčinnost za provedenou bez výhrad a Objednatel takové Hlášení v Help desku Dodavatele uzavře (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“ nebo do jinak pojmenovaného stavu se stejnou relevancí dle Help desku Dodavatele).

1. **Součinnost Objednatele**

* Objednatel odpovídá za zajištění následujících technických požadavků:
  + Fyzický přístup na jednotlivé ČS,
  + Zajištění možnosti vzdáleného připojení na koncový HW nebo Pracoviště (pokud je to technicky možné) pro Dodavatele nezbytné k zajištění Služeb popsaných v rámci jednotlivých Listů služeb.

1. **Vzor Reportu čerpání Služby**

* Viz příloha **SLA-HW\_Report čerpání služeb**