# 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:   * provádění definovaných kontrol stavu SW Řídící systém ČS za účelem prevence stavů, které by v budoucnu mohly negativně ovlivnit bezproblémový chod * identifikace chybějících bezpečnostních záplat SW Řídící systém ČS, * držení požadované Dostupnosti SW Řídící systém ČS, * reportování o zjištěném stavu Objednateli a návrh řešení. |
| **Rozsah Služby** | Tato Služba je poskytována pro SW Řídící systém ČS  SW Řídící systém ČS a jeho komponenty jsou definovány v příloze 3 – Popis SW Řídící systém ČS této Smlouvy. |
| **Služba zahrnuje** | Služba zahrnuje minimálně následující aktivity:   * identifikaci chybových hlášení v provozních log souborech, analýzu jejich příčin a vyřešení, * monitoring, revize a případné řešení hlášení z dohledového SW Objednatele, * identifikaci zaplnění log souborů, sledování trendů nárůstu velikosti log souborů a analýza jejich příčin a vyřešení, * identifikaci chybových stavů naplánovaných úloh, doby běhu, úspěšnosti dokončení a sledování trendů doby běhu naplánovaných úloh a provedení analýzy příčin a vyřešení, * identifikaci chybových stavů datových rozhraní (SOAP, REST, souborový přenos (např. přenos DNL), databázový link apod.), provedení analýzy zdrojových příčin a vyřešení, * identifikaci vydaných a nenainstalovaných bezpečnostních záplat, * držení požadované Dostupnosti SW Řídící systém ČS, * revizi doby platnosti používaných certifikátů.   Služba a Cena za Služby dále zahrnuje:   * veškeré náklady Dodavatele (interní a externí) na zajištění Služby. |
| **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  Dostupnost byla v daném měsíci v rozsahu 98,0 až 98,9 = smluvní pokuta 10% z ceny Služeb P01 Monitoring a profylaxe, P03 Standardní činnosti a P05 Řešení Incidentů  Dostupnost byla v daném měsíci v rozsahu 97,0 až 97,9 = smluvní pokuta 20% z ceny Služeb P01 Monitoring a profylaxe, P03 Standardní činnosti a P05 Řešení Incidentů  Dostupnost byla v daném měsíci < 96,9 = smluvní pokuta 100% z ceny Služeb P01 Monitoring a profylaxe, P03 Standardní činnosti a P05 Řešení Incidentů  Objednatel je povinen zajistit požadavky Dodavatele, jak je stanoveno v kapitole 5 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 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 - SPDOS - SPZPS**  s tím, že  CSsuma = Cena za Služby stanovení přílohou č. 1 – Katalog služeb  SPDOS= Smluvní pokuta za porušení požadované dostupnosti  SPZPS = Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení zprávy o čerpání služeb |

1. Provozní parametry

| **Parametr** | **Hodnota pro úroveň služeb** | **Metoda měření** |
| --- | --- | --- |
| **Provozní doba služby** | **8:00 – 18:00 h v Pracovní dny** | **Soupis činností ve Zprávě o čerpání služeb** |

1. Reporting

| **Název výkazu** | **Popis** | **Sestavuje** | **Četnost** | **Doba termínu vyhotovení** | **Doba termínu doručení** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Zpráva o čerpání služeb (Podklady k fakturaci) | Report dle kapitoly 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 k dokumentaci infrastruktury Objednatele, na níž běží SW Řídící sytém ČS (včetně síťových adres jednotlivých částí),
  + přístup k hlášení z dohledového SW Objednatele, které se týkají provozu SW Řídící sytém ČS,
  + VPN přístupy a doménové přístupy pro Dodavatele nezbytné k zajištění Služeb popsaných v rámci jednotlivých Listů služeb.

1. **Vzor Reportu čerpání Služby**

* Viz příloha **SLA-SW\_Zpráva o čerpání služeb**