# Příloha č. 2 – List služby P03 Standardní činnosti

1. Identifikace Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | P03 |
| **Název** | Standardní činnosti |

1. Předmět Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíle Služby** | Cíle Služby jsou:   * Zajištění běžných denních činností a operací, které byly zadány do Help desku Dodavatele a schváleny Objednatelem, * registrace a správa veškerých žádostí o Standardní činnosti v Help desk Dodavatele. * dostupnost Hot-line Dodavatele, * dostupnost Help desku Dodavatele, * poskytování služby Řešení požadavků v rozsahu 9 člověko-dnů za jedno kalendářní čtvrtletí v rámci Ceny Služby spočívající ve Standardních činnostech, * dodržování zásad a povinností 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). |
| **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 a činnosti:   * Provoz a správa Help desku 24x7, * provoz a správa Hot-line 24x7, * poskytování služby Řešení požadavků v rozsahu 9 člověko-dnů za jedno kalendářní čtvrtletí Cena za Služby spočívající ve Standardních činnostech (nevyčerpané dny lze převádět pouze do následujícího čtvrtletí; Dodavatel reportuje počet čerpaných a zbývajících člověko-dní ve Zprávě o čerpání služeb), * dodávání nových verzí SW Řídící systém ČS (tzn. dodání a instalace update balíčků/patchů), a to včetně případného proškolení uživatelů systému ve změnách způsobených updatem programového vybavení, * legislativní podporu (zajištění SW ŘS ČS v souladu s právními předpisy ČR). Dodavatel průběžně vyhodnocuje dopady legislativních změn a konzultuje je se Zadavatelem. Dodavatel pravidelně na měsíční bázi zpracuje Plán nasazení legislativních změn (tj. aktualizací a změn v konfiguracích systému) v termínech a způsobem, který zajistí soulad funkcí systému s účinnými právními předpisy. Zadavatel plán schválí. Dodavatel následně provádí úkony podle schváleného plánu. Odměna za provádění této služby je zahrnuta v ceně Standardní činnosti dle Smlouvy, * vzdálenou podporu a konzultaci při řešení otázek spojených s užíváním systému SW ŘS ČS, * vytvoření a průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace, * vytvoření a průběžná aktualizace uživatelské dokumentace, * metodická pomoc, účast a asistence na metodických jednáních, * konzultace otázek spojených s užíváním systému či integrací systému na jiné IS, * provedení restartu nebo resetu rozhraní, služeb nebo dávkových úloh, * správa číselníků (doplnění. Úpravy, mazání) a uživatelských účtů, * opravy, úpravy a importy dat, * poskytování potřebných licencí pro provoz dodaného SW Řídící systém ČS, * provádění aktualizací a upgrade DB a Aplikačních serverů, * dodržování zásady a povinností 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), * provedení kvalifikovaných odhadů při naceňování Požadavků, * údržba a kontrola licencí - Dodavatel pravidelně provádí kontrolu aplikovaných licencí systému SW ŘS ČS a jejich využití, včetně doporučení na opatření k zajištění licencí potřebných pro účely Objednatele, * poskytování součinnosti dodavateli HW na kterém bude provozován SW ŘS ČS na koncových ČS, při řešení provozní agendy na ČS (řešení incidentů a provozních činností), * dodávka záplat a aktualizací operačního systému komponent nebo dílčích SW, které jsou nutné pro provoz SW ŘS ČS 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. Zadavatel rozhodne o doporučení. Dodavatel následně provádí úkony podle rozhodnutí Zadavatele.     Výše uvedené aktivity jsou prováděny na základě schválených Help deskových požadavků Objednatele, vyjma činností, které se dělají periodicky (Metoda měření = Soupis činností ve Zprávě o čerpání služeb).  Služba a Cena za Služby dále zahrnuje:   * veškeré náklady Dodavatele (interní a externí) na zajištění Služby. |
| **Četnost provádění Služby** | Činnosti Služby jsou vykovávány kontinuálně v rámci Provozní doby 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  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 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 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) + SPDOS + 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  SPDOS= Smluvní pokuta za porušení požadované dostupnosti  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 – 18:00 h v pracovní dny** | **Časové záznamy o řešení Standardní činnosti v aplikaci Help desku Dodavatele** |
| Doba na vyřešení – Legislativní podpora | Do doby (nejpozději) k zahájení účinnosti platnosti legislativní úpravy / změny. | Časové záznamy o řešení Standardní činnosti v aplikaci Help desku Dodavatele |
| Doba na vyřešení – Aktualizace provozní a technické dokumentace | 5 pracovních dní od reálné změny v SW ŘS ČS | Soupis činností ve Zprávě o čerpání služeb. |
| Doba na vyřešení – Aktualizace uživatelské dokumentace | 1 pracovní den od reálné změny v SW ŘS ČS | Soupis činností ve Zprávě o čerpání služeb. |
| Doba na vyřešení – Provedení restartu nebo resetu rozhraní, služeb nebo dávkových úloh | 8 hodin od zadání žádosti o Standardní činnost | Časové záznamy o řešení Standardní činnosti v aplikaci Help desku Dodavatele |
| Doba na vyřešení – Správa číselníků (doplnění. Úpravy, mazání) a uživatelských účtů | 8 hodin 5 pracovních dní od reálné změny v SW ŘS ČS | Časové záznamy o řešení Standardní činnosti v aplikaci Help desku Dodavatele |
| Doba na vyřešení – Opravy, úpravy a importy dat | 8 hodin od zadání žádosti o Standardní činnost | Časové záznamy o řešení Standardní činnosti v aplikaci Help desku Dodavatele. |
| Doba na vyřešení – Provádění aktualizací a upgrade DB a Aplikačních serverů | Minimálně 1 x za 3 měsíce, pokud je k dispozici nová verze operačního systému | Soupis činností ve Zprávě o čerpání služeb. |
| Doba na vyřešení – Údržba a kontrola licencí | 1 x za 3 měsíce | Soupis činností ve Zprávě o čerpání služeb. |
| Doba na vyřešení –  Dodávka záplat a aktualizací operačního systému, komponent nebo dílčích SW, které jsou nutné pro provoz SW ŘS ČS na základě bezpečnostních upozornění (NÚKIB) | 8 hodin od zadání žádosti o Standardní činnost | Časové záznamy o řešení Standardní činnosti v aplikaci Help desku Dodavatele. |

1. Reporting

| **Název výkazu** | **Popis** | **Sestavuje** | **Četnost** | **Doba termínu vyhotovení** | **Doba termínu doručení** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Zpráva o 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 Standardní činnost Dodavateli tak, že vloží Hlášení do Help desku Dodavatele, vytvořenému hlášení nastaví druh tiketu na hodnotu „Standardní činnost“ 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 Standardní činnosti, 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 Standardní činnost, a to nejpozději v příslušné Době na vyřešení.

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

**Ověření provedení Standardní činnosti** Objednatel ověří, zda byla Standardní činnost provedena v souladu s Hlášením v Help desku Dodavatele, a to nejpozději do tří (3) Pracovních dnů od vyrozumění o provedení Standardní činnosti. Neprodleně po ověření provedení Standardní činnosti sdělí Objednatel Dodavateli, zda Standardní činnost byla bezvadně provedena. Pokud podle sdělení Objednatele Standardní činnost,

* 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 Standardní činnost za provedenou.
* není v bezvadném stavu, Dodavatel bez zbytečného odkladu zajistí, aby Standardní činnost byla provedena dle Hlášení v Help desku Dodavatele a vyrozumí Objednatele o provedení Standardní činnosti. Smluvní strany pak postupují podle odst. Provedení Standardní činnosti a dalších až do okamžiku, ve kterém Objednatel potvrdí, že Standardní činnost je v bezvadném stavu. O dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Objednatel doručil Dodavateli vyrozumění o neprovedení Standardní činnosti, do okamžiku, ve kterém Dodavatel doručil Objednateli vyrozumění o tom, že Standardní činnost není v bezvadném stavu, se prodlužuje Doba na vyřešení.

**Nečinnost Objednatele** Pokud Objednatel po tří (3) Pracovních dnech ode dne, ve které bylo Dodavatelem k Hlášení v Help desku Dodavatele doplněna informace o provedení Standardní činnosti, nesdělí, zda Standardní činnost, je v bezvadném stavu, považuje se Standardní činnost 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).

**Aktualizace dokumentace** Pakliže při řešení Standardní činnosti došlo ke změnám SW ŘS ČS v rozsahu Služby, které znamenají nesoulad mezi konfigurací SW ŘS ČS v rozsahu Služby a existující dokumentací, provede Dodavatel aktualizaci dokumentace, aby stav dokumentace odpovídala současnému stavu Aplikace v rozsahu Služby, dle lhůt stanovených v Provozních parametrech.

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**