# Příloha č. 2 – List služby P01 – Monitoring, profylaxe a aplikační podpora zajišťující nepřetržitý provoz Aplikací

1. Identifikace Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | P01 |
| **Název** | Monitoring, profylaxe a aplikační podpora zajišťující nepřetržitý provoz Aplikací |

1. Předmět Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíle Služby** | Cíle služby jsou:   * provedení definovaných kontrol stavu Aplikací v rozsahu Služby za účelem prevence stavů, které by v budoucnu mohly negativně ovlivnit bezproblémový chod Aplikací v rozsahu Služby, * identifikace chybějících bezpečnostních záplat Aplikací v rozsahu Služby, * registrace identifikovaných Incidentů v aplikaci Help desk Objednatele, * a reportování o zjištěném stavu Objednateli a návrh řešení. |
| **Rozsah Služby** | Tato Služba je poskytována pro následující Aplikace Objednatele:   * Prostředí SCADA řídicího systému skladů   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 využívání systémových zdrojů (např. CPU, RAM, uložiště atd.), sledování trendů nárůstu využívání systémových zdrojů a v případě překročení hranice 10 % analýza příčin a návrh řešení, * monitoring dostupnosti aplikačních serverů Aplikace, * monitoring doby platnosti podpor a životního cyklu Aplikace v rozsahu služby, * revize souladu aktuálního stavu Aplikace v rozsahu služby s dobrou praxí a licenčními podmínkami, * revize souladu aktuálního stavu Aplikace v rozsahu služby s platnou dokumentací a případně její oprava. * identifikaci vydaných a nenainstalovaných bezpečnostních záplat pro Aplikace v rozsahu Služby, * registraci identifikovaných Incidentů v aplikaci Help desk Objednatele, * a revizi doby platnosti používaných certifikátů.   Služba a Cena za Služby dále zahrnuje:   * veškeré náklady Dodavatele (interní a externí) na zajištění Služby, které nejsou explicitně uvedeny v odstavci Služba nezahrnuje. Specificky pak Služba zahrnuje aktivity související s vedením projektů na straně Dodavatele. |
| **Služba nezahrnuje** | Služba nezahrnuje:   * cenu licencí Aplikací v rozsahu Služby. |
| **Četnost provádění Služby** | Činnosti Služby jsou vykovávány nepřetržitě v provozní době Služby. Monitoring je vykonáván nepřetržitě i mimo provozní dobu Služby, a to v režimu 24×7 (tj. 24 hodin, 7 dní v týdnu vč. víkendů, svátků a dnů pracovního volna. |

***Zbývající část stránky byla úmyslně ponechána prázdná.***

|  |  |
| --- | --- |
| **Na vyžádání** | Dodavatel na vyžádaní Objednatele provede v rámci Služby a Ceny za Služby následující aktivity:   * revizi stavu vybrané Aplikace v rozsahu Služby mimo standardní harmonogram Služby, * provedení (implementace) nápravných opatření dle návrhu Dodavatele. |
| **Smluvní pokuty** | Nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době na doručení Zprávy o čerpání služeb: 1 000 CZK bez DPH  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. 3 – 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 stanovená 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 Službyje odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli Zprávu o čerpání Služby v termínu stanoveném tímto Listem služby. |

***Zbývající část stránky byla úmyslně ponechána prázdná.***

1. Provozní parametry

| **Parametr** | **Hodnota pro úroveň služeb** | **Metoda měření** |
| --- | --- | --- |
| Provozní doba služby | 6.00–18.00 hodin v Pracovní dny | Kontrola zaměstnanci Objednatele. |
| Doba dohodnuté odstávky | N/A | Kontrola zaměstnanci Objednatele. |
| Doba na údržbu Služby | N/A | N/A |
| Maximální doba výpadku | N/A | 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 9 tohoto Listu služby. | Dodavatel | 1× měsíčně | k poslednímu dni Fakturačního období | 4 pracovní dny ode dne Doby termínu vyhotovení |

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

* Dodavatel zajistí, aby mezi dvěma profylaxemi byl vždy dodržen časový odstup minimálně 20 kalendářních dnů.

1. **Omezení poskytování Služby**

* N/A

***Zbývající část stránky byla úmyslně ponechána prázdná.***

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 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. **Poznámka**

* N/A

1. **Vzor Reportu čerpání Služby**

* Viz příloha „ZoČS P01 – Profylaxe“.

***Zbývající část stránky byla úmyslně ponechána prázdná.***