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

1. Identifikace Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | P01 |
| **Název** | Monitoring, profylaxe a podpora zajišťující nepřetržitý provoz PLC úrovně (tj. Aktiva) |

1. Předmět Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíle Služby** | Cíle služby jsou:   * provedení definovaných kontrol stavu PLC úrovně v rozsahu Služby za účelem prevence stavů, které by v budoucnu mohly negativně ovlivnit bezproblémový chod PLC úrovně v rozsahu Služby, * identifikace poruchových stavů PLC úrovně * registrace identifikovaných Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele, * a reportování o zjištěném stavu Objednateli a návrh řešení * vypracování Exitového plánu pro jednotlivé Lokality. |
| **Rozsah Služby** | Tato Služba je poskytována pro PLC úroveň Řídícího systému skladu Objednatele. |
| **Služba zahrnuje** | Služba zahrnuje minimálně a zejména následující aktivity:   * Kontrola logů a chybových hlášení PLC úrovně, * 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 PLC úrovně a vzdáleného připojení k PLC úrovni, * monitoring doby platnosti podpory a životního cyklu v rozsahu Služby, * revize aktuálního stavu v rozsahu Služby v souladu s dobrou praxí a licenčními podmínkami, * revize souladu aktuálního stavu v rozsahu Služby s platnou stávající Dokumentací a případně její oprava, * udržování platných záloh PLC úrovně, * udržování Plánu Obnovy PLC úrovně dodaného na základě Smlouvy o dodávce ze záloh včetně otestování Plánu obnovy 1x ročně na vybrané Lokalitě zvolené Objednatelem, * identifikace vydaných a nenainstalovaných bezpečnostních záplat pro PLC úroveň v rozsahu Služby, * identifikace vydaných bezpečnostních hrozeb PLC úrovně a návrhy řešení, * registrace identifikovaných Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele, * revize doby platnosti používaných certifikátů a licencí, * vypracování Exitového plánu pro jednotlivé Lokality.   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 Software PLC úrovně 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). |

|  |  |
| --- | --- |
| **Na vyžádání** | Dodavatel na vyžádaní Objednatele provede v rámci Služby a Ceny za Služby následující aktivity:   * revizi stavu vybrané logiky 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 PLC úrovně = [cena Služby stanovená přílohou č. 3 – Katalog služeb]) |
| **Výpočet účtované Ceny za Služby** | Účtovaná Cena za Služby představuje Cenu za Služby (v rozsahu Lokalit, na kterých byla Služba vykonávána) 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 Profylaxi PLC úrovně stanovená přílohou č. 1 – Katalog služeb (v rozsahu Lokalit, na kterých byla Služba vykonávána)  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 PLC úrovně,
* přístupy ke všem zdrojovým souborům svěřené PLC úrovně, dostupná technická a uživatelská dokumentace svěřených aplikací, služeb,  
  API a podobně, dokumentace k infrastruktuře sítě Objednatele, na níž běží svěřené aktivum (včetně síťových adres jednotlivých částí),
* dokumentace SW vybavení a seznam aplikací, služeb, API apod. běžících na jednotlivých serverech,
* přístupy a dostatečná úroveň oprávnění do HelpDesku Objednatele,
* VPN a PIM/PAM 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.***