# Příloha č. 2 – List služby

# P03 – Provoz ED (Aktiv) - Standardní provozní činnosti

1. Identifikace Služby

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

1. Předmět Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíle Služby** | Cíle Služby jsou zejména:   * zajištění běžných denních činností, provádění drobných změn a operací v rámci činností správce ED, které byly zadány v systému HelpDesk Objednatele a schváleny Objednatelem, * registrace veškerých žádostí o Standardní činnosti v nástroji HelpDesk Objednatele * zajištění požadované dostupnosti ED dle SLA, * zajištění administrace a projektové řízení přímo souvisejících s touto poskytovanou službou, * zajištění a aplikace bezpečnostních záplat, * poskytování podpory při zavádění Služby a jejich částí do monitoringu Objednatele, * komunikace, řešení a eskalace na podporu výrobce, * registrace veškerých žádostí o provozní činnosti v nástroji HelpDesk Objednatele, * zajištění vedení žurnálu změn konfigurací ED a jeho zpřístupnění Objednateli,   Dodavatel je povinen dodržovat zásady a povinnosti na úseku kybernetické bezpečnosti v souladu s aplikovatelnými obecně závaznými právními předpisy, zejména Zákona o kybernetické bezpečnosti, 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** | Provozní činnosti specifikované v sekci „Služba zahrnuje“ jsou vykonávány pro následující:   * Energetický dispečink   ED a jejich komponenty jsou definovány v příloze 3 – Katalog Aktiv této Smlouvy. |
| **Služba zahrnuje** | Služba zahrnuje minimálně následující aktivity:   * provedení restartu nebo resetu rozhraní, služeb nebo dávkových úloh, * správa číselníků (doplnění a oprava dat včetně exportu), * provedení změn konfigurace a nastavení ED včetně periférií v rozsahu Služby, * exporty dat z ED, * oprava dat v ED, (např. hardware konfigurace), * správa licencí pro dodaný hardware a software v rámci ED, * instalace bezpečnostních aktualizací ED, * aktualizace provozní a uživatelské dokumentace, * aktualizace a správa zdrojových kódu v repozitáři Objednatele, * provedení základních změn konfigurace nebo nastavení, * správa uživatelských účtů, * součinnost při upgrade infrastruktury (aplikačních serverů, databází, či jiných síťových prvků) Objednatele, * součinnost při odstávkách, * provedení kvalifikovaných odhadů při naceňování softwarových úprav a obecně zadaných Požadavků, * profylaxe ED – Kontrola logů a běhu ED, * aktualizace ED – update či upgrade na vydané nové verze ED, * profylaxe HW prvků, * servisní služby spojené s údržbou HW prvků – výjezdy technika/ků na jednotlivé servisní případy, běžný montážní materiál, * 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, * identifikaci vydaných a nenainstalovaných bezpečnostních záplat pro ED v rozsahu Služby, * revizi doby platnosti používaných certifikátů, * monitoring zpráv a notifikací z dohledového systému Objednatele a řešení nálezů.   Veškeré výše uvedené aktivity jsou prováděny výhradně na základě Objednatelem schválených požadavků registrovaných do HelpDesku Objednatele. |
| **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: 250 CZK bez DPH  Započetí další hodiny nad rámec Doby na vyřešení: 100 CZK bez DPH  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 Ceny za Služby** | Cena za Služby spočívající ve Standardních činnostech při provozu ED = [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 při provozu ED  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 Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení Zprávy o čerpání služeb  Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době na doručení Zprávy o čerpání služeb je odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli Zprávu o čerpání služby v Době na doručení Zprávy o čerpání služeb |

1. Provozní parametry

| **Parametr** | **Hodnota pro úroveň Služeb** | **Metoda měření** |
| --- | --- | --- |
| Provozní doba služby | 7:00 – 15:00 h v pracovní dny | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele. |
|  |  |  |
| Aktualizace ED – update či upgrade na vydanou novou verzi ED | 1× ročně | Záznam Dodavatele o provedení Standardní činnosti, odeslané písemně Objednateli. |
| Profylaxe HW prvků | 1x ročně | Záznam Dodavatele o provedení Standardní provozní činnosti, odeslané písemně Objednateli. |
| Doba na vyřešení – provedení restartu nebo resetu rozhraní, služeb nebo dávkových úloh | 1 pracovní den od zadání žádosti | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele. |
| Doba na vyřešení – správa číselníků | 10 pracovní dny od zadání žádosti | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele. |
| Doba na vyřešení – správa uživatelských účtů | 10 pracovní dny od zadání žádosti | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele. |
| Doba na vyřešení – oprava dat Aktiv (ED) | 10 pracovní dny od zadání žádosti | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele. |
| Doba na vyřešení – aktualizace provozní a uživatelské dokumentace | 15 pracovních dní od zadání žádosti o Provozní činnost | Časové záznamy o řešení Incidentů v aplikaci HelpDesk Objednatele. |

1. Reporting

| **Název výkazu** | **Popis** | **Sestavuje** | **Četnost** | **Doba termínu vyhotovení** | **Doba na 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 provozních činností**

* **Nahlášení Provozní činnosti** Objednatel ohlásí Provozní činnost Dodavateli tak, že vloží Hlášení do HelpDesku Objednatele, vytvořenému hlášení nastaví druh tiketu na hodnotu „Provozní 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 Provozní činnosti, požádá Dodavatel Objednatele o doplnění informací, které po Objednateli lze rozumně požadovat, do HelpDesku Objednatele. Objednatel doplní informace do HelpDesku Objednatele. 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 Provozní činnosti** Dodavatel vykoná Provozní činnost, a to nejpozději v příslušné Době na vyřešení.
* **Vyrozumění o provedení Provozní činnosti** Dodavatel vyrozumí Objednatele o provedení Provozní činnosti neprodleně poté, co se Dodavatel přesvědčí o tom, že provozní činnost byla bezvadně provedena. Vyrozumění o provedení Provozní činnosti poskytne Dodavatel Objednateli doplněním informace o provedení Provozní činnosti v HelpDesku Objednatele.
* **Ověření provedení Provozní činnosti** Objednatel ověří, zda byla Provozní činnost provedena v souladu s Hlášením v HelpDesku Objednatele, a to nejpozději do dvou (2) Pracovních dnů od vyrozumění o provedení Provozní činnosti. Neprodleně po ověření provedení Provozní činnosti sdělí Objednatel Dodavateli, zda Provozní činnost byla bezvadně provedena. Pokud podle sdělení Objednatele Provozní činnost,
* je v bezvadném stavu, Objednatel uzavře Hlášení v HelpDesku Objednatele (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“). Registrací do HelpDesku dle předchozí věty se považuje Provozní činnost za provedenou.
* není v bezvadném stavu, Dodavatel bez zbytečného odkladu zajistí, aby Provozní činnost byla provedena dle Hlášení v HelpDesku Objednatele a vyrozumí Objednatele o provedení Provozní činnosti. Smluvní strany pak postupují podle odst. Provedení Provozní činnosti a dalších až do okamžiku, ve kterém Objednatel potvrdí, že Provozní činnost je v bezvadném stavu. O dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Objednatel doručil Dodavateli vyrozumění o neprovedení Provozní činnosti, do okamžiku, ve kterém Dodavatel doručil Objednateli vyrozumění o tom, že Provozní činnost 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 HelpDesku Objednatele doplněna informace o provedení Provozní činnosti, nesdělí, zda Provozní činnost, je v bezvadném stavu, považuje se Provozní činnost za provedenou bez výhrad a Objednatel takové Hlášení v HelpDesku Objednatele uzavře (uvede Hlášení do stavu „Uzavřený“).

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 ke zprávám a notifikacím z dohledového systému Objednatele,
  + přístupy a dostatečná úroveň oprávnění do HelpDesku Objednatele,
  + VPN přístupy a doménové přístupy pro Dodavatele nezbytné k zajištění Služeb popsaných v rámci jednotlivých Listů služeb,
  + přístupy Dodavatele do Areálů skladů Objednatele pro zajištění servisní činnosti / poskytování služeb týkající se HW prvků.

1. **Vzor Reportu čerpání Služby**

* Viz příloha „ZoČS\_REPORT“.