

Příloha č. 1 Smlouvy

Katalog služeb

Služby podpory

Poskytovatel je povinen zajistit Objednateli možnost využívat služby podpory prostřednictvím těchto nástrojů na uvedených místech/způsobech jejich dostupnosti a nepřetržitě v uvedených časech jejich dostupnosti:

	Nástroj	Místo/způsob dostupnosti	Čas dostupnosti
1.	On-line webový portál Helpdesk	<i>Dodavatel uvede před podpisem Smlouvy internetovou adresu</i>	Režim 24x7 (tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu)
2.	Telefonní linka Hotline	<i>Dodavatel uvede před podpisem Smlouvy telefonní číslo / telefonní čísla (včetně případného upřesnění, kdy se které telefonní číslo má použít)</i>	Režim 8x5 (tj. 8 hodin denně, 5 pracovních dní v týdnu, v čase od 08:00 hod. do 16:00 hod. SEČ)
3.	E-mail	<i>Dodavatel uvede před podpisem Smlouvy e-mailovou adresu / e-mailové adresy (včetně případného upřesnění, kdy se která e-mailová adresa má použít)</i>	Režim 24x7 (tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu)

Poskytovatel je v rámci služeb podpory povinen pro Objednatele za dále uvedených podmínek zejména:

- provozovat Helpdesk prostřednictvím webového portálu pro oznámení a řešení incidentů, tj. odchylek od správného fungování EIS, a požadavků a dohled nad řešením incidentů a požadavků;
- provozovat telefonní linku Hotline pro oznámení a řešení incidentů a požadavků;
- přijímat oznámení o incidentech a požadavcích, oznamovat průběh řešení incidentů a požadavků, řešit a vyřešit incidenty a požadavky;
- přijímat požadavky na poskytnutí Služeb na objednávku dle Smlouvy;
- poskytovat uživatelskou podporu související s provozem Systému, tj. zodpovídat dotazy uživatelů apod.

Řešení incidentů

Poskytovatel je za účelem zajištění řešení incidentů, tj. odchylek od správného fungování EIS, resp. za účelem řešení vad Systému (dále jen „**vady Systému**“), povinen zajistit příjem oznámení o vadách Systému primárně prostřednictvím Helpdesku.

V oznámení vady Systému musí být vada popsána a musí být vymezena její závažnost. Objednatel je zároveň za účelem další domluvy a urychlení odstranění vady oprávněn Poskytovatele kontaktovat prostřednictvím Hotline.

V případě nefunkčnosti Helpdesku bude vada oznámena prostřednictvím Hotline nebo E-mailu. Vadu oznámenou prostřednictvím Hotline nebo E-mailu Poskytovatel dodatečně zaznamená do Helpdesku včetně skutečných datumů oznámení a přijetí.

Definice pojmů:

Nad rámec pojmů s velkými počátečními písmeny definovanými ve Smlouvě s významem, který je jim připisován, se použijí i pojmy s následujícím významem:

Doba reakce – jde o časovou lhůtu, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na jakoukoliv vadu Systému, která byla Objednatelům oznámena prostřednictvím výše uvedených příslušných nástrojů.

Doba vyřešení – jde o časovou lhůtu, ve které je Poskytovatel povinen jakoukoliv vadu vyřešit, tzn. zcela odstranit.

Vady jsou dle závažnosti členěny do tří kategorií:

Kategorie vady		Definice závažnosti závad a chyb
A	Havárie	Některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým či zásadním způsobem ovlivněna činnost nebo funkčnost.
B	Incident	Stav Systému nebo jeho části, ve kterém jeho nějaká část není plně funkční či nefunguje ve standardním režimu.
C	Omezení	Systém není ve stavu Havárie či Incidentu. Systém je plně operativní, přičemž nefunkční část nemá podstatný vliv na činnost nebo funkčnost Systému nebo ji lze dočasně nahradit.

V případě sporu o zařazení vady v rámci kategorie je směrodatné zařazení ze strany Objednatelů.

Provozní doba – doba, kdy je služba podpory poskytována.

Provozní parametry služby podpory:

Parametr	Hodnota
Provozní doba	Režim 8x5 (tj. 8 hodin denně, 5 pracovních dní v týdnu, v čase od 08:00 hod. do 16:00 hod. SEČ)
Doba reakce na vadu kategorie A v režimu 8x5	1 hodina
Doba vyřešení vady kategorie A v režimu 8x5	8 hodin
Doba reakce na vadu kategorie B v režimu 8x5	4 hodiny
Doba vyřešení vady kategorie B v režimu 8x5	24 hodin
Doba reakce na vadu kategorie C v režimu 8x5	8 hodin
Doba vyřešení vady kategorie C v režimu 8x5	56 hodin

Pro běh výše stanovených dob je rozhodný okamžik oznámení vady. Výše stanovené doby však běží pouze v režimu 8x5, mimo tento režim se dané doby staví a ve svém běhu pokračují opět v dalším pracovním dnu.

Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli zahájení prací na odstranění vady a způsob odstranění vady a předpokládaný čas odstranění vady. Oznámením Poskytovatele se rozumí zápis konkrétní informace do Helpdesku.

Lhůta pro odstranění vady se prodlužuje o dobu poskytování nutné součinnosti ze strany Objednatele (např. doba reinstalace serveru, dodání a zprovoznění náhradních serverů a hardwarových komponent, hledání a kopírování záloh, zprovozňování souvisejících aplikací nedodaných Poskytovatelem apod.).

V případě, že v průběhu odstraňování vady dojde ke změně kategorie vady směrem k nižší závažnosti, která byla potvrzena Objednatelem, prodlužuje se lhůta pro odstranění vady na délku vztahující se k vadě této kategorie, přičemž i takto stanovená nová lhůta se však počítá od oznámení vady. Toto prodloužení nemá vliv na již vzniklé prodlení a související povinnost uhradit smluvní pokutu.

Po odstranění vady Objednatel potvrdí odstranění vady v Helpdesku. Tímto se vada považuje za odstraněnou.

Smluvní strany se dohodly, že v případě, že to povaha vady umožní, budou vady odstraňovány za využití vzdáleného přístupu.

Poskytovatel je povinen zajistit, aby Helpdesk automaticky u každé z oznámených vad zobrazoval mj. okamžik oznámení vady, zahájení odstraňování vady a odstranění vady a dále aby Objednateli umožňoval export přehledu oznámených vad s informacemi o kategorii vady, okamžiku oznámení, okamžiku zahájení odstraňování vady a odstranění vady ve formátu txt/csv.

Služby údržby

Průběžné vyhodnocování provozu Systému, profylaxe Systému

Poskytovatel je za účelem předcházení vad Systému a za účelem zjištění bezpečnosti a optimálního provozu Systému povinen provádět průběžné vyhodnocování provozu Systému a dále je povinen provádět profylaxe Systému.

Poskytovatel je v rámci vyhodnocování provozu Systému povinen provádět kvartálně analýzy provozu a to:

- Systému včetně komunikace s dalšími propojenými systémy,
- databázového prostředí Systému

Poskytovatel je povinen profylaxi Systému provádět první rok poskytování služby kvartálně, dále 1x ročně po dobu trvání Smlouvy.

Předmětem profylaxe Systému jsou zejména:

- kontrola vazeb (konzistence dat),
- řešení invalidních objektů v DB,
- zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování, kontrola, zda nedochází k ukládání zbytečných dat, či metadat a jejich případné odstranění.
- mapování vytížení Systému a návrh optimalizace (zejména selekty a indexy), vlastní provádění optimalizace v součinnosti s Objednatelem.

Poskytovatel je na základě vyhodnocování provozu Systému a provádění profylaxí Systému povinen navrhnout a poskytnout součinnost při činnostech potřebných k optimalizaci provozu Systému a k předcházení poruch Systému a dále vypracovávat a Objednateli předkládat návrhy na zlepšení Systému a na zlepšení jeho využívání ze strany Objednatele (např. návrhy na opětovné proškolení uživatelů Systému, na organizační opatření Objednatele, na posílení, doplnění či přesun hardwarového vybavení, na kterém je Systém provozován apod.).

Poskytovatel je o provedené profylaxi povinen vyhotovit zápis a předat jej do 5 pracovních dnů ode dne provedení profylaxe kontaktní osobě Objednatele.

V případě, že výsledky profylaxe ukáží na potřebu provedení rozvoje Systému, předloží Poskytovatel návrh takového řešení včetně odhadovaného časového rozsahu pracnosti v hodinách Objednateli.

Upgrade a update Systému

Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli upgrade a update Systému (resp. jeho stávajících modulů), tedy zlepšení a dodatky k Systému a jeho funkcionalitám vydaných Poskytovatelem, a to včetně vlastní instalace a implementace u Objednatele, dodání souvisejících licencí.

Poskytovatel je povinen provádět upgrade a update proprietárního softwaru tak, aby byla zajištěna bezpečnost tohoto softwaru a zároveň aby vždy byl Systém s touto novou verzí kompatibilní. Poskytovatel tak není povinen zajistit vždy nejnovější verzi proprietárního softwaru, avšak vždy se musí jednat o vydavatelem tohoto proprietárního softwaru podporovanou verzi. Po dohodě s Objednatелеm může být konkrétní proprietární software nahrazen jiným obdobným proprietárním softwarem, který zcela nahradí původní proprietární software.

Poskytovatel je v rámci updatu povinen instalovat hot-fixy a patche proprietárního softwaru.

Před provedením jednotlivých upgradů či updatů ze strany Poskytovatele musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany Objednatele (kontaktní osoby), a to minimálně v rozsahu prováděného upgradu či updatu a času jejich provádění.

Poskytovatel v souvislosti s poskytováním této Služby odpovídá také za zachování funkčních vazeb Systému na další systémy a databáze v souvislosti s poskytnutím této služby. V případě nedodržení, odpojení, narušení nebo jiné vady takových vazeb v souvislosti s poskytováním této služby se tyto vady považují za vady vysoké závažnosti – Havárie.