**PROVOZNÍ PODPORA**

[1 Úvod 1](#_Toc112825948)

[2 Provozní podpora 1](#_Toc112825949)

[3 Hotline/Helpdesk 2](#_Toc112825950)

[4 Doklady pro předání a převzetí služeb 2](#_Toc112825951)

[4.1 Předání aktualizace 2](#_Toc112825952)

[4.2 Odstranění vady 3](#_Toc112825953)

[4.3 Poskytnutí konzultací 3](#_Toc112825954)

[4.4 Provedení drobných úprav na vyžádání 3](#_Toc112825955)

[5 Odstraňování vad 3](#_Toc112825956)

[5.1 Kategorizace vad 3](#_Toc112825957)

[5.2 Odstraňování vad 4](#_Toc112825958)

[6 Pověřené osoby podpory 4](#_Toc112825959)

# Úvod

Tato příloha stanovuje práva a povinnosti smluvních stran při poskytování provozní podpory řešení. Poskytovatel se zavázal implementovat řešení do standardního systémového prostředí objednatele podle varianty …. ***(dodavatel nedoplňuje, bude doplněno při uzavření smlouvy s vybraným dodavatelem dle jeho nabídky)***, blíže specifikované v příloze č. 2a smlouvy, podle které mu náleží i povinnost poskytovat příslušné služby týkající se správy a provozu řešení. Povinnosti uvedené v příloze č. 2a se stávají nedílnou součástí podmínek provozní podpory.

# Provozní podpora

Poskytovatel bere na vědomí, že mu nebude kromě výjimečných případů, o kterých rozhoduje objednatel, umožněn vzdálený přístup k serverům objednatele.

Poskytovatel:

1. poskytuje službu Hotline/Helpdesk dle kapitoly 3 této přílohy včetně vedení průkazné a poskytovateli i objednateli dostupné evidence požadavků a jejich řešení,
2. udržuje metodickou a technologickou jednotnost a konzistentnost všech komponent systému,
3. provádí opravy detekovaných vad v celém systému v dohodnutých reakčních časech závislých na kategorizaci vad dle kapitoly 5 této přílohy, přičemž o námitkách poskytovatele proti zařazení kterékoliv vady do určité kategorie rozhoduje s konečnou platností objednatel,
4. informuje v předstihu pověřené osoby objednatele dle kapitoly 6 této přílohy o všech připravovaných a realizovaných změnách v řešení,
5. poskytuje objednateli aktualizace, nové verze a opravy vad řešení,
6. zajišťuje ve spolupráci s objednatelem nasazení změn řešení do všech prostředí (testovací, preprodukční, provozní),
7. aktualizuje v pravidelných intervalech testovací a preprodukční prostředí,
8. poskytuje instrukce pro funkční konfiguraci všech komponent řešení (zejména databázového systému, aplikačního serveru, klientské části) při implementaci změn (aktualizace/oprava vady),
9. poskytuje podporu řešení v souvislosti s pravidelným procesem implementace aktualizací standardního systémového prostředí ČNB, ve kterém je řešení provozováno (aplikace bezpečnostních aktualizací vydávaných výrobcem operačního systému nebo aplikace, provozních komponent systémového nebo aplikačního prostředí),
10. poskytuje ke všem aktualizacím a změnovým verzím dokumentaci,
11. poskytuje konzultace na vyžádání formou elektronické komunikace, telefonicky nebo v nezbytných případech na místě v sídle objednatele v rozsahu do 12 čld./rok zahrnující zejména oblasti:
    1. metodická podpora k procesům workflow,
    2. nastavení provozní konfigurace,
    3. funkčnost datových rozhraní, web services a API,
    4. výkonnostní optimalizace,
    5. bezpečnostní konfigurace,
12. poskytuje drobné úpravy, které lze zajistit v rozsahu do 12 čld./rok.

Nevyužití počet čld v rámci konzultací dle písm. k) a drobných úprav dle písm. l) této kapitoly v rámci roku (12 měsíců) se přesouvá do dalšího období - roku.

# Hotline/Helpdesk

Služba Hotline/Helpdesk spočívá v povinnosti poskytovatele technicky, organizačně a personálně zajistit efektivní komunikaci objednatele s odbornými pracovníky poskytovatele prostřednictvím telefonického spojení, elektronické pošty, případně webového portálu a to o všech záležitostech provozní podpory systému. Oznámení učiněné telefonicky potvrzuje objednatel následně elektronickou poštou nebo prostřednictvím webového portálu.

Hotline/Helpdesk zahrnuje:

* příjem, evidenci, potvrzování a vyřizování hlášení o vadách řešení,
* konzultace k systémovým aktualizacím objednatele,
* příjem, evidenci, potvrzování požadavků na konzultace k věcným a technickým záležitostem provozu a rozvoje řešení,
* příjem zadání na vyžádaný rozvoj řešení,
* řízený přístup pověřených osob objednatele k evidenci výše uvedených hlášení a požadavků.

Služba Hotline/Helpdesk je objednateli k dispozici v pracovních dnech od 8:00 do 16:30 hodin, které jsou pracovními hodinami poskytovatele.

Kontaktní údaje na Hotline/Helpdesk jsou obsaženy v kapitole 6 této přílohy.

Poskytovatel je srozuměn s tím, že veškerá komunikace při hlášení a řešení požadavků bude mezi objednatelem a technickými pracovníky poskytovatele probíhat v českém nebo ve slovenském jazyce.

Poskytovatel potvrdí příjem požadavku objednatele nejpozději do 2 pracovních hodin od jeho přijetí.

# Doklady pro předání a převzetí služeb

## Předání aktualizace

* Identifikace verze aktualizace.
* Popis změn řešení, které aktualizace obsahuje.
* Datum předání, nebo uvolnění ke stažení, pokud je aktualizace předávána prostřednictvím dohodnutého webového přístupu.
* Akceptace řešení objednatelem prostřednictvím webového portálu poskytovatele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.

## Odstranění vady

* Jedinečný identifikátor hlášení vady objednatele poskytovateli.
* Popis vady včetně označení věcné oblasti a připojených příloh (např. obrázků).
* Datum nahlášení vady.
* Kategorie závažnosti vady.
* Lhůta pro odstranění vady v souladu s kap. 5 této přílohy.
* Datum odstranění vady.
* Akceptace řešení (odstranění vady) objednatelem prostřednictvím webového portálu poskytovatele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.

## Poskytnutí konzultací

* Identifikace konzultace.
* Předmět konzultace.
* Datum konzultace a délka trvání konzultace (počet čld., popř. člh.; 1 čld. se rovná 8 člh.).
* Akceptace řešení objednatelem prostřednictvím webového portálu poskytovatele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.

## Provedení drobných úprav na vyžádání

* Identifikace požadavku.
* Požadavek na provozní úpravu.
* Popis realizace požadavku (včetně harmonogramu a pracnosti v čld).
* Akceptace řešení objednatelem prostřednictvím webového portálu poskytovatele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.

# Odstraňování vad

Odstraňování vad se řídí dále stanovenými zásadami:

## Kategorizace vad

Kategorizaci vad provádí objednatel. Pokud poskytovatel systému nebude souhlasit se zařazením vady do určité kategorie a vznese námitku proti jejímu zařazení, rozhoduje o námitce s konečnou platností objednatel.

A) Havárie – funkce řešení, na které je objednatel závislý, přestala pracovat. Tento stav má okamžitý a kritický dopad na činnost objednatele. Neexistuje způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem. Zahrnuje i případy, kdy objednatel nepovažuje provoz programového vybavení za bezpečný, činnost programového vybavení generuje významné bezpečnostní riziko.

B) Významná vada – funkce řešení, na které je objednatel závislý, přestala pracovat nebo pracuje v omezené míře. Existuje způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem, který je akceptovatelný objednatelem, nebo má tento stav minimální dopad činnost objednatele. Zahrnuje i případy, kdy objednatel nepovažuje provoz programového vybavení za bezpečný, činnost programového vybavení generuje bezpečnostní riziko.

C) Vada - chyby řešení, které do určité míry komplikují nebo omezují jeho využití. Zahrnuje i případy, kdy provoz řešení má nebo může mít dopad na jiné části IS objednatele, plně neodpovídá zásadám bezpečnostní politiky objednatele a dále ostatní vady výše nepopsané.

## Odstraňování vad

Odstraňování vad při běžném provozu systému probíhá podle následujících zásad:

1. Poskytovatel odstraní vadu co nejdříve, nejpozději však ve stanovené lhůtě, jak je uvedeno v tabulce č. 1. Dohodou pověřených osob smluvních stran ve věci podpory (alespoň jednou osobou za každou smluvní stranu) může být tato lhůta prodloužena v případě, kdy poskytovatel prokáže objektivní důvody, které mu brání v odstranění vady, bez povinnosti uzavření dodatku ke smlouvě. Vady se odstraňují v pracovní dny v době od 8:00 do 16:30 hodin.
2. Poskytovatel je v souvislosti s řešením vad povinen zajistit provedení zásahů do provozního prostředí objednatele dle pokynů objednatele. Tyto zásahy nesmí mít dopad do provozu ostatních informačních systémů objednatele.

Tabulka č. 1

| **Kategorie vad** | **Lhůta pro dočasné řešení** | **Lhůta odstranění vady** |
| --- | --- | --- |
| A | Poskytovatel implementuje dočasné řešení vedoucí k odstranění vady bez zbytečného odkladu, a to nejpozději **do 8 pracovních hodin** od obdržení oznámení o vadě. | Poskytovatel odstraní vadu nejpozději **do  16 pracovních hodin** od jejího nahlášení. |
| B | Poskytovatel implementuje dočasné řešení vedoucí k odstranění vady bez zbytečného odkladu, a to nejpozději **do 2 pracovních dnů** od obdržení oznámení o vadě. | Poskytovatel odstraní vadu nejpozději **do  5 pracovních dnů** od jejího nahlášení. |
| C |  | Poskytovatel odstraní vadu nejpozději **do  20 pracovních dnů** od jejího nahlášení. |

# Pověřené osoby podpory

|  |  |
| --- | --- |
| **Za objednatele** |  |
| Ředitel podpory  telefon, e-mail | ... |
| Věcný správce  telefon, e-mail | ... |
| Technický správce  telefon, e-mail | … *ČNB doplní při uzavření smlouvy s vybraným dodavatelem* |
| **Za poskytovatele** |  |
| Ředitel podpory  telefon, e-mail | ……………………………… |
| Odborný specialista/technik  telefon, e-mail | ……………………………… |
| Odborný specialista/technik  telefon, e-mail | ………………………………. |
| Dispečer Hotline/Helpdesk  telefon, e-mail, www | ……………………………….. |
| Dispečer Hotline/Helpdesk  telefon, e-mail, www | ……………………………….***. (doplní dodavatel)*** |

Změna v pověřených osobách či jejich kontaktních údajích bude neprodleně oznámena elektronicky na e-mailové adresy pověřených osob druhé smluvní strany, bez povinnosti uzavření dodatku k této smlouvě.