**PROVOZNÍ PODPORA**

# Úvod

Tato příloha stanovuje práva a povinnosti smluvních stran při poskytování provozní podpory SW řešení „SDAT – sběr dat pro potřeby ČNB“ včetně podpory dodané systémové infrastruktury (dále jen „systém“).

# Provozní podpora systému

Zhotovitel:

1. zajišťuje službu Hotline/Helpdesk dle kapitoly 3 této přílohy včetně vedení průkazné a zhotoviteli i objednateli dostupné evidence požadavků a jejich řešení v elektronické podobě a dálkově přístupné,
2. poskytuje konzultace na vyžádání formou elektronické komunikace, telefonicky nebo v nezbytných případech na místě v sídle objednatele v rozsahu 30 čld/rok zahrnující zejména oblasti:
   1. metodická podpora k procesům v rámci použité legislativy,
   2. identifikace provozních závad,
   3. nastavení provozní konfigurace,
   4. funkčnost datových rozhraní a API,
   5. výkonnostní optimalizace,
   6. bezpečnostní konfigurace.
3. udržuje metodickou a technologickou jednotnost a konzistentnost všech komponent systému,
4. provádí opravy detekovaných vad v celém systému v dohodnutých reakčních časech závislých na kategorizaci vad dle kapitoly 5 této přílohy, přičemž o námitkách zhotovitele proti zařazení kterékoliv vady do určité kategorie rozhoduje s konečnou platností odpovědná osoba za objednatele a v její nepřítomnosti její zástupce,
5. poskytuje včas systémové aktualizace (včetně upgrade, update opravných verzí systému apod.) tak, aby nebyly ohroženy žádné zákonem stanovené procesy a termíny, přičemž tyto aktualizace poskytuje prostřednictvím řízeného přístupu na webový portál zhotovitele, e-mailem nebo jiným dohodnutým způsobem,
6. informuje v předstihu pověřené osoby objednatele dle kapitoly 6 této přílohy o všech připravovaných a realizovaných změnách v systému,
7. vyžádá si výslovný souhlas objednatele, pokud implementace aktualizace/nové verze SW řešení bude vyžadovat změnu systémového prostředí dodaného nad rámec standardního systémového prostředí ČNB,
8. zajišťuje za asistence objednatele otestování a implementaci aktualizace/opravy vad systému,
9. poskytuje instrukce pro funkční konfiguraci všech komponent systému (zejména databázového systému, aplikačního serveru, klientské části) při implementaci změn (aktualizace/oprava vady),
10. zajišťuje podporu systému v souvislosti s pravidelným procesem implementace aktualizací standardního systémového prostředí ČNB, ve kterém je systém provozován (aplikace bezpečnostních aktualizací vydávaných výrobcem operačního systému nebo aplikace, provozních komponent systémového nebo aplikačního prostředí),
11. poskytuje ke všem aktualizacím a změnovým verzím dokumentaci na sjednaném médiu (např. DVD) ve stanoveném a dohodnutém rozsahu, popř. tuto dokumentaci poskytuje prostřednictvím portálové aplikace s řízeným přístupem (webového portálu zhotovitele) nebo jiným dohodnutým způsobem,
12. zajišťuje drobné programové úpravy systému mimo standardní řešení, které lze zajistit v celkovém rozsahu 10 čld/rok.

# Hotline/Helpdesk

Zajištění služby Hotline/Helpdesk spočívá v závazku zhotovitele technicky, organizačně a personálně zajistit možnost efektivní komunikace objednatele s odbornými pracovníky zhotovitele 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 poskytovaného informačního systému,
* konzultační podporu používání implementovaných procesů poskytovaného informačního systému,
* konzultace k legislativním a systémovým aktualizacím poskytovaného informačního systému vydaným zhotovitelem,
* příjem, evidenci, potvrzování požadavků na konzultace k věcným a technickým záležitostem provozu a rozvoje informačního systému,
* příjem zadání na vyžádaný další rozvoj poskytovaného informačního systému,
* 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 17:00 hodin, přičemž příjem požadavků elektronickou formou je zajištěn nepřetržitě (24 hodin denně, 7 dní v týdnu).

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

Zhotovitel 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.

Zhotovitel potvrdí příjem požadavku objednatele na poskytnutí podpory nejpozději do 2 hodin od jeho přijetí, pokud byl tento požadavek vytvořen během běžné pracovní doby, nejpozději však 2 hodiny před jejím skončením. Pokud byl požadavek vytvořen mimo běžnou pracovní dobu, ve smyslu uvedeném výše, potvrdí zhotovitel příjem požadavku v nejbližším následujícím pracovním dni, a to bez zbytečného odkladu.

# Doklady pro předání a převzetí služeb

## Předání aktualizace

Každá předaná aktualizace systému musí obsahovat průvodní dokumentaci, která bude obsahovat zejména následující údaje:

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

## Odstranění vady

Každá řešená vada, resp. životní cyklus vady, musí být dokumentovaná minimálně v následujícím rozsahu:

* Jedinečný identifikátor hlášení vady objednatele.
* Popis vady včetně označení věcné oblasti a připojených příloh (např. obrázků).
* Datum nahlášení vady.
* Kategorie závažnosti vady.
* Datum požadovaného odstranění vady.
* Datum odstranění vady.
* Akceptace řešení objednatelem prostřednictvím webového portálu zhotovitele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.

## Poskytnutí konzultací (delších než 0,5 čld)

Každá poskytnutá konzultace delší než 0,5 člověkodne musí být dokumentovaná minimálně v následujícím rozsahu:

* Identifikace konzultace.
* Předmět konzultace.
* Datum konzultace a délka trvání konzultace (počet člověkodní).
* Akceptace řešení objednatelem prostřednictvím webového portálu zhotovitele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.

## Provedení drobného rozvoje

Každý požadavek na provedení drobného rozvoje musí být dokumentován minimálně v následujícím rozsahu:

* Identifikace požadavku
* Požadavek na rozvoj
* Popis realizace požadavku (+harmonogram a pracnost v člověkodnech)
* Akceptace řešení objednatelem prostřednictvím webového portálu zhotovitele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.

# Odstraňování vad

Odstraňování vad se řídí dále stanovenými zásadami.

## Kategorizace vad

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

Kategorie vad jsou definovány v kapitole 4 v příloze 5 smlouvy „Akceptační řízení“.

## Odstraňování vad

Odstraňování vad při běžném provozu systému probíhá podle následujících zásad:

* Zhotovitel odstraňuje vadu co nejdříve, nejpozději však ve stanovené lhůtě, jak je uvedeno v tabulce č. 1. Dohodou smluvních stran může být tato lhůta prodloužena v případě, kdy zhotovitel prokáže objektivní důvody, které mu brání v odstranění vady. Vady se odstraňují v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin.
* Zhotovitel je v souvislosti s řešením vad či poruch systému povinen zajistit provedení zásahů do provozního prostředí objednatele dle pokynů objednatele. Tyto zásahy nesmí mít dopad do provozu ostatních informačních systémů objednatele
* Zhotovitel bere na vědomí, že bude-li objednatel vracet pevné disky serverů (HDD), budou tyto bezpečně smazány prostřednictvím softwarového nástroje (např. DiscShredder), nebo pokud to nebude softwarově možné, pak v magnetické peci.

Tabulka č. 1

| **Kategorie vad** | **Lhůta pro opatření / dočasné řešení** | **Lhůta odstranění vady** |
| --- | --- | --- |
| A | Zhotovitel zajistí vhodné opatření k odstranění vady díla nebo nalezne a implementuje dočasné řešení bez zbytečného odkladu a to nejpozději do **1 dne** od obdržení oznámení o vadě. | Zhotovitel odstraní vadu nejpozději **do 2 dnů** od obdržení oznámení o vadě. |
| B | Zhotovitel zajistí vhodné opatření k odstranění vady díla nebo nalezne a implementuje dočasné řešení bez zbytečného odkladu a to nejpozději do **2 dnů** od obdržení oznámení o vadě. | Zhotovitel odstraní vadu nejpozději **do 5 dnů** od obdržení oznámení o vadě. |
| C | Není definováno. | Zhotovitel odstraní vadu nejpozději **do 20 dnů** od jejího nahlášení. |

# Pověřené osoby podpory

|  |  |
| --- | --- |
| **Za objednatele** |  |
| Ředitel podpory  telefon, e-mail | Ing. Ivan Bačina  +420 224 414 338 ; ivan.bacina@cnb.cz |
| Věcný správce  telefon, e-mail | Ing. Martin Kačer  +420 224 414 425; martin.kacer@cnb.cz |
| Technický správce  telefon, e-mail | Ing. Pavel Slovák  +420 224 414 510; pavel.slovak@cnb.cz  Ing. Jan Karlíček  +420 224 412 742; jan.karlicek@cnb.cz |
| **Za zhotovitele** |  |
| Ředitel podpory  telefon, e-mail | ……………………………… |
| Věcný specialista  telefon, e-mail | ……………………………… |
| Technický specialista  telefon, e-mail | ………………………………. |
| Dispečer Hotline/Helpdesk  telefon, e-mail, www | ……………………………….. |
| Dispečer Hotline/Helpdesk  telefon, e-mail, www | ……………………………….***. (doplní uchazeč)*** |

Kontaktní údaje pověřených osob mohou být měněny jednostranným písemným oznámením příslušné smluvní strany doručeným pověřeným osobám druhé smluvní strany.