**PROVOZNÍ PODPORA**

1. [Úvod](#_Úvod)
2. [Provozní podpora systému](#_Provozní_podpora_systému)
3. [Hotline/Helpdesk](#_Hotline/Helpdesk)
4. [Doklady pro předání a převzetí služeb](#_Doklady_pro_předání)
5. [Odstraňování vad](#_Odstraňování_vad)
6. [Pověřené osoby podpory](#_Pověřené_osoby_podpory)

# Úvod

Tato příloha stanovuje práva a povinnosti smluvních stran při poskytování provozní podpory SW řešení HRIS (dále jen „systém“).

# Provozní podpora systému

Poskytovatel:

1. zajišťuje službu Hotline/Helpdesk dle kapitoly 3 této přílohy včetně vedení průkazné a poskytovateli i objednateli dostupné evidence požadavků a jejich řešení,
2. poskytuje konzultace na vyžádání formou elektronické komunikace, telefonicky nebo v nezbytných případech na místě v sídle objednatele v rozsahu 10 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 poskytovatele proti zařazení kterékoliv vady do určité kategorie rozhoduje s konečnou platností odpovědná osoba za objednatele a v její nepřítomnosti její zástupce,
5. poskytuje včas legislativní a systémové aktualizace systému tak, aby nebyly ohroženy žádné zákonem stanovené procesy a termíny, přičemž tyto aktualizace poskytuje prostřednictvím řízeného přístupu na webový portál poskytovatele, 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 poskytovatele) nebo jiným dohodnutým způsobem,
12. zajišťuje drobné programové úpravy systému mimo standardní řešení, které lze zajistit v celkovém rozsahu 10 čld/rok.

Konzultace dle písm. b) a programové úpravy dle písm. l) budou poskytovány až po převzetí třetího dílčího plnění.

# Hotline/Helpdesk

Zajištění služby Hotline/Helpdesk spočívá v závazku poskytovatele technicky, organizačně a personálně zajistit možnost efektivní komunikace 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 poskytovaného informačního systému,
* konzultační podporu používání implementovaných procesů poskytovaného informačního systému,
* konzultace k legislativním a systémovým aktualizacím poskytovaného informačního systému vydaným poskytovatelem,
* 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.

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.
* 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.
* Datum požadovaného odstranění vady.
* Datum odstranění vady.
* Akceptace řešení objednatelem prostřednictvím webového portálu poskytovatele, popř. podpis listinného předávacího protokolu.

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

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

## Provedení drobného rozvoje

* Identifikace požadavku
* Požadavek na rozvoj
* Popis realizace požadavku (+harmonogram a pracnost 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.

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:

* Poskytovatel 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 poskytovatel prokáže objektivní důvody, které mu brání v odstranění vady. Vady se odstraňují v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin.
* Poskytovatel je v souvislosti s řešením vad či poruch SW řešení HRIS 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 opatření / dočasné řešení** | **Lhůta odstranění vady** |
| --- | --- | --- |
| A | Poskytovatel zajistí vhodné opatření k odstranění vady díla nebo nalezne a implementuje dočasné řešení bez zbytečného odkladu a to nejpozději do **1 pracovního dne** od obdržení oznámení o vadě. | Poskytovatel odstraní vadu nejpozději **do 2 pracovních dnů** od jejího nahlášení. |
| B | Poskytovatel zajistí vhodné opatření k odstranění vady díla nebo nalezne a implementuje dočasné řešení 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 |  |
| **Za poskytovatele** |  |
| 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.