

Příloha č. 1 ke Smlouvě o zabezpečení podpory provozu

1. Záruky a servisní podmínky

(1) Zhotovitel se zavazuje poskytovat záruku (dále jen „standardní záruka“ nebo jen „záruka“) na veškeré dodané technologie včetně nezbytných provozních a servisních služeb v délce trvání minimálně 12 měsíců od okamžiku ukončení implementace a předání do produkčního provozu. Záruka je součástí pořizovací ceny. Veškeré opravy (včetně komponent, náhradních dílů a práce) po dobu záruky budou poskytnuty bezplatně v rámci záruky.

(2) Zhotovitel v případě hardware zajistí záruční opravy do druhého dne nebo v co nejkratší možné lhůtě s ohledem na jeho povahu a dopad na činnosti Objednatele. V případě, že není možné v co nejkratší době Incident odstranit, zajistí Zhotovitel jako dočasné řešení poskytnutí náhradního prvku shodných nebo lepších parametrů po dobu opravy. V případě software poskytne Zhotovitel provedení záruční opravy ve lhůtách SLA definovaných níže.

(3) Zhotovitel se zavazuje poskytovat rozšířenou záruku (pro software tzv. maintenance), která bude pokrývat období od konce platnosti standardní záruky do konce doby udržitelnosti. Rozšířená záruka je součástí ceny za zabezpečení provozu.

2. Požadavky na zabezpečení provozu

Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli technickou podporu systému implementovaný Zhotovitelem pro Objednatele po dobu 60 měsíců od doby předání do plného provozu. Technickou podporou se myslí především záruční a pozáruční údržba a servisní podpora v rozsahu definovaném touto smlouvou v následujících bodech.

2.1. Definice

(1) **24x7** – služba nebo zařízení je v provozu/dostupné 24 hodin a 7 dní v týdnu s garancí minimálně 95% dostupnosti

(2) **9x5** - služba nebo zařízení je v provozu/dostupné 9 hodin denně v běžnou pracovní dobu po všechny pracovní dny v týdnu s garancí minimálně 95% dostupnosti

(3) **BD** – Business Day – standartní pracovní den

(4) **BE (Best Effort)** - Zhotovitel vyvine maximální možné úsilí na provedení požadavku a zejména na zajištění požadovaných parametrů Prvku IT v nejkratší možné době.

(5) **Běžná pracovní doba** – čas mezi 8:00 a 17:00 v Pracovní dny.

(6) **Člověkohodina** - práce Pracovníka Zhotovitele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.

(7) **Člověkoden** - práce Pracovníka Zhotovitele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne.

(8) **Doba odezvy (Response time – R)** – metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servisní službu do začátku provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku. Za odezvu se považuje jakákoliv prokazatelná reakce servisního pracovníka Dodavatele směřující k odstranění Incidentu, zodpovězení Dotazu nebo přípravy Nového požadavku.

- (9) **Dotaz** – funkce v systému existuje, Prvek IT pracuje v souladu s Prováděcí dokumentací, ale pověřená osoba zákazníka s ní není dostatečně seznámena a podá Požadavek Dotaz na Hotline nebo HelpDesk
- (10) **HelpDesk** – nepřetržitě dostupný automatizovaný systém pro vzdálené zadávání a správu požadavků,
- (11) **Hot-line** –pracoviště Zhotovitele přijímající Požadavky od Objednatele na definovaných telefonních číslech nebo elektronických komunikačních kanálech.
- (12) **Incident** - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT, která způsobuje nebo může způsobit přerušení anebo snížení kvality této funkce.
- (13) **Priorita Incidentu** - závažnost Incidentu dle klasifikace Kontaktní osoby Objednatele.
- (14) **Koncová zařízení** - počítače uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery).
- (15) **Monitorování** - sledování Prvků IT prostředky Vzdáleného přístupu, zda jsou funkční. Sledování, zda provozní charakteristiky Prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik.
- (16) **Proaktivní monitorování**-monitorování prováděné dle charakteru provozu a činnosti Prvku IT v režimu 24x7 (komunikační infrastruktura) nebo v režimu 9x5 (technologické centrum).
- (17) **Náhradní zařízení** – zařízení podobných vlastností (parametrů).
- (18) **Požadavek** - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT.
Požadavek může zahrnovat:
- (a) žádost o odstranění závady (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT) Incidentu
 - (b) žádost o poskytnutí konzultace
 - (c) žádost o provedení Změny
- Požadavek může:
- (d) být zadán Objednatelem jako jednorázový
 - (e) být zadán Objednatelem jako opakující se činnost
 - (f) vzniknout jako výstup Monitorování
 - (g) vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT
- (19) **NBD-Next Business Day** – následující pracovní den
- (20) **Neprodleně** – bez zbytečného odkladu, s vyvinutím maximálního úsilí na zjednání nápravy nebo zajištění činnosti, nejpozději však následující Pracovní den.
- (21) **Pracovní dny** - všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8:00 do 17:00 hodin.
- (22) **Prvek IT** - zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo komunikační linka.
- (23) **Rozsah poskytovaných služeb** – specifikace Služby a kvantifikace rozsahu Služby
- (24) **Řešitel** - Pracovník Zhotovitele, podílející se na řešení Požadavku.

- (25) **Report** – přehledový dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.
- (26) **SLA (Service Level Agreement)** - definice kvalitativních parametrů/metrik Služby
- (27) **Správa a údržba** - provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu Prvků IT a provádění takových Změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu Prvku IT.
- (28) **Služby** – činnosti potřebné pro řádné zabezpečení podpory provozu díla
- (29) **Úplné odstranění závady** - se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v Prováděcí dokumentaci popř. v dokumentaci Prvku IT.
- (30) **Vzdálená správa** – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Zhotovitele.
- (31) **Vzdálený přístup** – připojení z provozovny Zhotovitele k zařízení Objednatele pomocí komunikační linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.
- (32) **Zprovoznění náhradním způsobem** - se rozumí zajištění základních funkcí systému, tedy dosažení stavu, kdy není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí.
- (33) **Změna** - změna parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT.
- (34) **Legislativní servis** - legislativním servisem se rozumí úprava stávající funkčnosti stávajícího systému (software), kterou je nutné provést, protože stávající funkcionalita by nutila zákazníka konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající systém (software) nepokrýval.
- (35) **Reklamac**e - reklamací je nezvyklá událost v Prvku IT v čase záruční doby, která je v rozporu:
- se standardní funkčností Prvku IT a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci produktu,
 - s funkcionalitou definovanou ve smlouvě (jejích přílohách), případně akceptačním protokolu funkcionality Prvku IT,
 - s platnou legislativou ČR k datu podání požadavku,
 - s platnou místní legislativou Zákazníka (vyhlášky, interní normy) k datu podání požadavku.
- (36) **Konfigurační management** - jde o službu poskytovanou za účelem udržení aktuální technické dokumentace. V případě jakékoliv provedené změny, bude aktualizována provozní dokumentace o konfiguraci systému včetně zaznamenaných změn. Dokumentace je uložena u Zhotovitele i Objednatele. Poskytuje informace o Prvcích IT a službách včetně informací o aktuálních verzích. Zahrnuje rovněž správu veškeré dokumentace ke všem prvkům infrastruktury a služeb. Obvykle je využíván automatizovaný nástroj pro sběr a aktualizaci většiny údajů v konfigurační databázi.
- (37) **Patch Management** - jedná se o preventivní činnost týkající se především operačních systémů a instalace opravných balíčků, kde hlavním cílem je udržet systém v aktuálním stavu a s nainstalovanými aktuálními softwarovými komponentami.
- (38) **Hotline podpora** - jde o službu zajišťující poradenství po telefonu nebo elektronické komunikaci
- (39) **Maintenance** – jedná se o zajištění nových verzí software, nových verzí firmware, přístupu k technické podpoře výrobce a přístupu k databázi řešených problémů.

(40) **Monitorování** – jedná se o službu nepřetržitého online monitorování systémů s upozorněním na kritické nebo neobvyklé události, upozornění budou automaticky zasílána oprávněným pracovníkům Objednatele. Součástí služby je vzdálený přístup k aktuálním i historickým údajům o stavu systému. Monitorování je souborem takových opatření, která umožňují v kterémkoli čase znát stav Systému a Systémů třetích stran, minimálně v rozsahu:

- (a) monitoring operačních systémů
- (b) monitoring sítě a síťových propojení Systému a Systémů třetích stran
- (c) monitoring databázových systémů
- (d) monitoring diskových polí
- (e) monitoring Prvků IT třetích stran, které mohou ovlivňovat chod Systému, pokud jsou tyto Prvky IT součástí Dodávky nebo mohou mít na funkci a/nebo dostupnost Prvku IT negativní vliv způsobující incident kategorie A.

(41) **Profylaxe** - profylaxe zahrnuje aktualizace firmware zařízení, aktualizace administrátorských nástrojů, kontrolu logů, kontrolu vytížení a využití, kontrolu kapacit.

2.2. Specifikace rozsahu poskytované podpory provozu

(1) Základní rozsah systémové podpory v rámci měsíčního paušálu:

- (a) Telefonická (Hot-line) podpora dostupná v českém jazyce v Pracovní dny v režimu 9x5:
 - příjem Požadavku;
 - analýza, kategorizace a zpětné potvrzení Požadavku;
 - řešení Dotazu – vzdálená odborná podpora týkající se předmětného systému, na který se vztahuje servis a podpora dle této smlouvy.
- (b) Záruční a pozáruční opravy Incidentů a řešení Požadavků v termínech dle SLA
- (c) Technická podpora a Profylaxe všech customizovaných součástí Systému i všech Zhotovitelem dodaných aplikací Systému.

Profylaxí se rozumí pravidelná údržba Systému:

- (a) pravidelné monitorování a ověřování logů, výstrah a stavů dodaného Systému,
 - (b) hlášení zjištěných problémů dodaného Systému s návrhem na následné opatření (tj. předcházení poruchovým a havarijním situacím).
- (d) Patch management
 - (e) Činnosti reportingu - činnosti předkládání měsíčních hlášení o čerpání služeb podpory Systému včetně reportu evidence Incidentů a Požadavků

(2) Další služby v rámci měsíčního paušálu

- (a) Zajištění tj. instalaci a zprovoznění maintenance (nových verzí software a přístup k technické podpoře výrobce) a aktualizací pro veškerý dodaný software
- (b) Helpdeskový systém s on-line přístupem pro kompletní správu požadavků včetně uchování historie požadavků a jejich řešení.
- (c) Legislativní servis

2.3. Místo plnění

(1) Předmět plnění bude provozován na pracovišti Zhotovitele, lze-li službu poskytovat prostředky vzdáleného přístupu. Pokud nelze plnění poskytnout pomocí vzdáleného připojení nebo pomocí telefonické konzultace, bude místem plnění pracoviště technologického centra Objednatele, které se nachází v sídle Objednatele.

2.4. Způsob poskytování plnění

- (1) Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
- Prostřednictvím pracovníka Zhotovitele Vzdálenou správou
 - Prostřednictvím pracovníka Zhotovitele formou vzdálené konzultace
 - Prostřednictvím pracovníka Zhotovitele přímo na pracovišti Objednatele
 - Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele
- (2) Zhotovitel provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Objednatele, který předá Objednateli a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány vzdálenou formou, budou evidovány v helpdeskovém systému s přístupem pro Objednatele.
- (3) Objednatel je povinen zabezpečit Zhotoviteli podmínky pro řádné plnění, zejména
- v případě Monitorování a Vzdálené správy zajistit a udržovat podmínky pro Vzdálený přístup Zhotovitele k Prvkům IT.
 - zajistit dostupnost nebo odpovídající zástup Odpovědné osoby Objednatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Objednatele a zajištění efektivní součinnosti odborných pracovníků Objednatele.
 - zajistit přístup k Provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb, včetně přístupu do prostor v objektu, kde je předmětný Prvek IT umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem.
 - zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníku Zhotovitele veškeré informace či přístupy potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem,
 - umožnit Zhotoviteli v případě nutnosti a po předchozím oznámení odstavení technických prostředků z běžného provozu.
 - zajistit součinnost třetí strany, jestliže je to pro provedení služby potřebné,
- (4) V případě, že nebudou uvedené podmínky Objednatel prokazatelně zabezpečeny, lhůta pro vyřešení případného Incidentu se zastaví a počítat se bude až po obnovení zabezpečení uvedených podmínek.
- (5) Zhotovitel je v případě potřeby též z vlastní iniciativy oprávněn požádat Objednatele o dodatečné údaje o Incidentu a o nezbytnou součinnost Objednatele na řešení Incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení Incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb (SLA).
- (6) Objednatel je povinen
- písemně či elektronicky potvrdit Zhotoviteli provedení služby,
 - zajistit zálohování dat i programů a výměnu zálohovacích médií dle zálohovacího plánu, jejich dostupnost v případě potřeby a jejich uložení na bezpečných místech tak, aby bylo nešlo k jejich ztrátě nebo poškození,

(c) poskytovat potřebné nebo vyžádané informace a podklady včetně dokumentace k předmětnému systému nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním souvisí, nejpozději do tří (3) Pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se obě strany nedohodnou jinak.

2.5. Postup při řešení požadavků

(1) Objednatel bude Požadavek oznamovat Zhotoviteli bez zbytečného odkladu zápisem na Portál zákaznické podpory Dodavatele (JIRA) na adrese

<http://jira.autocont.com>, kam budou mít zajištěny přístup pověřené osoby Objednatele.

Momentem zadání požadavku do tohoto systému Objednatelem začíná běžet lhůta pro Dobu odezvy. Objednatel může také využít pro hlášení kritických či závažných Incidentů (vada kategorie A) službu Hot-line na čísle + **420 602 208 232**, která je k dispozici v Běžnou pracovní dobu, alternativně mail **helpdesk.dms@autocont.cz**.

(2) Součástí nahlášení požadavku Objednatelem musí být:

- (a) jednoznačná identifikace Požadavku
- (b) navrhovaná kategorizace a závažnost,
- (c) popis Incidentu nebo Požadavku,
- (d) jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,
- (e) kontaktní osoba.

(3) Zhotovitelem používaný systém pro HelpDesk pokrývá uvedené informace pro nahlášení požadavku. Podrobný popis práce se systémem JIRA je součástí uživatelské příručky, kterou Objednatel obdrží spolu se smlouvou o technické podpoře.

(4) Incidenty musí být před jejich nahlášením začleněny do skupin, viz dále a dle těchto skupin bude Zhotovitel přistupovat k jejich řešení:

Incident/vada kategorie A
Prvek IT/služba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující používání služby. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.
Incident/vada kategorie B
Prvek IT/služba je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz.
Incident/vada kategorie C
Ostatní drobné incidenty/vady, které nespádají do kategorií A a/nebo B a které nejsou způsobeny software třetích stran.
Incident/vada kategorie D
Incidenty/vady, které jsou způsobeny software třetích stran.

(5) Zhotovitel potvrdí obdržení požadavku dle podmínek SLA a bez ohledu na způsob nahlášení provede evidenci Požadavku v systému HelpDesk a poskytne Objednateli informace o předpokládaném způsobu řešení požadavku, požadavcích na součinnost Objednatele a předpokládaný termín vyřešení požadavku.

(6) Zhotovitel v průběhu řešení požadavku, pokud mu to charakter požadavku a způsob řešení umožňuje, průběžně informuje Objednatele o aktuálním stavu a případných změnách v předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení. V případě že Zhotovitel v průběhu řešení požadavku zjistí, že se jedná o Incident, jehož zdroj je software třetích stran, informuje Objednatele o této skutečnosti, předpokládaném způsobu, požadované součinnosti a termínů vyřešení zároveň přeřadí Incident do kategorie D a pokračuje v řešení v režimu BE (Best Effort).

(7) Zjistí li Zhotovitel v průběhu řešení Incidentu, že Incident je neodstranitelný, je v rámci Běžné pracovní doby povinen nepřetržitě pracovat na náhradním řešení a informovat o tomto stavu Objednatele. Výskyt neodstranitelného Incidentu může být ze strany Objednatele považován za podstatné porušení této smlouvy v případech, že Incident byl způsoben předchozím přímým jednáním Zhotovitele, pokud o nich mohl mít s vynaložením veškeré odborné péče povědomost.

(8) Zjistí – li Zhotovitel v průběhu řešení Incidentu, že Incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele případně byl Incident vyvolán produkty či službami třetí osoby, je Zhotovitel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Objednatel se zavazuje bezodkladně uhradit v plné výši náklady nad rámec této smlouvy Zhotovitelem prokazatelně vynaložené k řešení Incidentu, přičemž samotná identifikace Incidentu je součástí plnění této smlouvy.

(9) Objednatel je oprávněn dořešení Incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Zhotovitele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.

(10) V případě úspěšného vyřešení požadavku, je řešitel před ukončením požadavku povinen provést ověření funkčnosti služby (pokud je to možné). Iniciátora Incidentu informuje o:

- (a) čase vyřešení požadavku,
- (b) v případě Incidentu specifikuje příčinu (pokud je známa),
- (c) vyzve iniciátora k ověření funkčnosti služby.

(11) Po ověření funkčnosti ze strany Objednatele se Požadavek považuje za vyřešený.

(12) Po vyřešení požadavku Zhotovitel požadavek uzavře v systému HelpDesk a informuje Objednatele. V případě Incidentu kategorie A zaslá návrh opatření pro snížení nebo eliminaci možnosti opakování stejného Incidentu.

(13) Objednatel má právo ve lhůtě 10 dnů od uzavření požadavku vznést výhrady nebo připomínky ke způsobu řešení nebo k výslednému stavu Prvku IT; v takovém případě se požadavek nepovažuje za uzavřený a Strany se zavazují zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a nalezení shody nad způsobem řešení nebo výsledném stavu Prvku IT, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od výzvy kterékoliv Strany.

2.6. Podmínky SLA

(1) Zhotovitel se zavazuje dodržovat při řešení požadavků následující parametry (SLA).

Kategorie incidentu	Garantovaná doba přijetí a akceptace hlášeného incidentu	Garantovaná doba zahájení prací na řešení incidentu po řádném nahlášení	Garantovaná doba ukončení incidentu po řádném nahlášení
A	15 min	1 hod	Nejpozději do 12 hod

B	15 min	4 hod	NBD
C	15 min	NBD	5BD
D	15 min	NBD	BE

(2) Objednatel si vyhrazuje právo udělit Zhotoviteli smluvní pokutu při nedodržení garantovaných parametrů definovaných v SLA formou poskytnutí slevy ve výši 1 (jedné) měsíční platby.

(3) Objednatel si vyhrazuje právo navýšit smluvní pokutu v případě opakovaného nedodržení garantovaných parametrů definovaných v SLA v období 6 po sobě následujících měsíců až na 5(pět) měsíčních plateb.

(4) Pro předání požadavků na plnění závazků vyplývajících z SLA je požadováno použití technologie umožňující nepřetržitý dálkový přístup v českém jazyce.