#### Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb

### Předmět podpory a provozní údržby.

#### Údržba

* 1. Zadavatel po dodavateli požaduje zajištění služby uvedené v bodech 1.1.1. až 1.1.2. této Přílohy po dobu trvání Smlouvy. Požadované úpravy budou realizovány na základě objednávky, jejíž realizace podléhá postupu uvedenému v bodě 1.3. této přílohy.
     1. Služby typu A:
        1. Upgrade systému na vyžádání ze strany Zadavatele

Dodavatel realizuje z pravidla až 4 upgrade systému el. nástroje E-ZAK do roka. O možnosti upgrade bude Zadavatel ze strany Dodavatele informován, rozhodnutí o upgrade je v kompetenci Zadavatele. V případě, že upgrade je závislí na verzi předchozí bude jeho instalace provedena automaticky v ceně této služby.

* + 1. Služby typu B:

Zadavatel si vyhrazuje právo objednat:

* + - 1. úpravy el. nástroje E-ZAK nad rámec poskytovaného upgrade vyplývající z bodu 1.1.1.
      2. Školení systému
      3. Rozšiřující moduly z nabídky, viz seznam na internetových stránkách Dodavatele systému.
  1. Realizace bodu 1.1.1. je na základě měsíční paušální platby za provozní podporu el. nástroje E-ZAK. Realizace bodu 1.1.2. je Zadavatelem požadována v maximálním rozsahu **30 člověkodnů** za rok po dobu trvání Smlouvy. Rozsah člověkodnů zadavatel požaduje rovnoměrně rozdělit do 12 měsíců, které je možné ve stanoveném limitu čerpat dopředu. V případě, že v rámci kalendářního roku nedojde k vyčerpání, jsou nepřevoditelné.
  2. Údržba bude realizována na základě požadavku Zadavatele. Realizace požadavku podléhá postupu uvedeného v bodech níže:
  + Zadání Zadavatele;
  + Analýza dodavatele s návrhem řešení (platné pro odstavec 1.1.2. bod a.);
  + Nabídková cena realizace navrženého řešení;
  + Ředitelem Odboru informatiky schválená objednávka realizace
  + Realizace dle harmonogramu stanoveného dohodou Zadavatele a dodavatele (je součástí návrhu řešení);
  + Dodávka dokončeného řešení dle harmonogramu / akceptační řízení;
  + Fakturace dokončeného řešení na základě akceptačního protokolu schváleného Zadavatelem.

#### Podpora provozu

Cílem služby Provozní podpora, je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti služby a současně minimalizovat důsledky jejího výpadku na zadavatele a uživatele spravovaného el. nástroje E-ZAK. Incidentem je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí, nebo může způsobit výpadek služby, nebo snížení její kvality. Na základě incidentu vzniká požadavek na dodavatele za účelem vyřešení incidentu.

##### Rozsah

Dodavatel se v rámci této služby pro Zadavatele zavazuje zajišťovat druhou a třetí úroveň podpory v režimu 8x5. Služby Incident managementu uvedené v bodě **2.6.** **„SLA, jejich definice, parametry a závažnosti incidentů, sankce“**. Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku. Do pracovního dne nejsou zahrnuty státem uznané svátky, které můžou připadnout na pracovní den.

Dostupnost služby: **Po – Pá od 9:00 hod do 17:00 hod**. Pracovní den pro tuto službu má 8 hodin a služba je poskytována 5 dní v týdnu.

Služba obsahuje:

* Odezvu na nahlášení incidentu – potvrzení přijetí požadavku od Zadavatele nebo Provozovatele Hardwaru (dále jen Provozovatel)
* Analýza incidentu – analýza co se stalo, jaký to má dopad a návrh řešení
* Vyřešení incidentu – vlastní vyřešení požadavku

##### Typ podpory

Help Desk L2 – Druhá úroveň uživatelské podpory  
Help Desk L3 – Třetí úroveň uživatelské podpory

##### Způsob nahlášení

Zadavatel vyžaduje možnost tří způsobů nahlášení incidentu

* Help Desk aplikace v Českém jazyce (bez omezení počtu uživatelů)
* E-Mailem
* Telefonicky

##### Stav požadavku

Po zadání požadavku na řešení incidentu se požadavek zadavatele, nebo provozovatele zanese do systému, který si po dobu řešení nese základní informace, v jakém stavu se požadavek nachází. Všechny stavy požadavku budou notifikovány.

**Základní navrhované statusy požadavků:**

* Nový – vytvořený požadavek
* K řešení – zaznamenáno zákaznickou podporou a přiděleno
* V řešení – pracuje se na řešení
* Na předání (Vyřešeno) - čeká se na vyjádření zadavatele
* Uzavřen – řešení schváleno zadavatelem
* Stornovaný

##### Matice priorit a závažnosti incidentů

|  |  |
| --- | --- |
| Rozsah služby SLA pro helpdesk zadání: | 5x8 |
| Čas na vyřešení incidentu  reakce/zahájení/analýza/vyřešení |
| A: Kvalita služby pro kritické vady  (hod: reakce/zahájení/analýza/vyřešení) | **2/4/6/8 hod** |
| B: Kvalita služby pro běžné vady  (hod: reakce/zahájení/analýza/vyřešení) | **2/8/10/16 hod** |
| C: Kvalita služby pro drobné vady  (hod: reakce/zahájení/analýza/vyřešení) | **2/20/40/\* hod** |

**A**: dopad na všechny uživatele a znemožnění práce,

**B**: dopad na skupinu a znemožnění práce,

**C**: dopad na jednotlivce a neovlivní práci

* Analýza: analýza problému a určení času na vyřešení,
* Vyřešení: oprava nebo workaround (řešení)

\* Součástí dodané a schválené analýzy bude termín možného řešení.

##### SLA, jejich definice, parametry a závažnosti incidentů, sankce

Definice a úvodní ustanovení

###### 2.6.1. Strany se pro účely této přílohy č. 1 dohodly, že:

1. „**Aplikace**“ znamená aplikaci s názvem dle smlouvy „xxx“, ve vztahu k níž Dodavatel poskytuje pro Správu železnic, státní organizaci Smlouvou stanovené služby;
2. „**Dodavatel**“ znamená smluvní stranu, se kterou Správa železnic, státní organizace uzavřela Smlouvu;
3. „**E-mail Správa železnic, státní organizace“** znamená bod kontakty ve smlouvě;
4. „**Maximální reakční doba**“ má význam uvedený **v odstavci 2.6.5.2.**;
5. „**Reakční doba**“ má význam uvedený **v odstavci 2.6.5.2.**;
6. „**Smlouva**“ znamená smlouvu (včetně všech jejích příloh) uzavřenou mezi Správou železnic, státní organizací a Dodavatelem, jejíž nedílnou součást tvoří tato příloha č. 2, a na základě které Dodavatel poskytuje Správě železnic, státní organizaci ve vztahu k Aplikaci stanovené služby, za které se Správa železnic, státní organizace zavázala platit Smlouvou stanovenou cenu za provoz Aplikace a cenu za podporu provozu Aplikace;
7. „**Strany**“ znamenají Správa železnic, státní organizace a Dodavatel;
8. „**Správa železnic, státní organizace**“ znamená Správu železnic, státní organizaci, IČO: 709 94 234, se sídlem Praha 1 - Nové Město, Dlážděná 1003/7, PSČ: 110 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeným u Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 48384;
9. „**Tabulka**“ má význam uvedený **v odstavci 2.7.**
10. „**Závada**“ má význam uvedený **v odstavci 2.6.5.1.**.

###### 2.6.2. Strany mají zájem uzavřít tuto Dohodu, která stanovuje pravidla a související postupy pro zajištění Dodavatelem garantované dostupnosti Aplikace.

###### 2.6.3. Předmět Dohody o úrovni služeb

2.6.3.1. Předmětem této Dohody o úrovni služeb je smluvní úprava

* + kvality a dostupnosti Aplikace,
  + postupu pro řešení Závad,
  + jakož i dalších souvisejících činností.
    - 1. Dodavatelem garantované hodnoty jednotlivých provozních parametrů jsou uvedeny v tabulce parametrů (dále jen „Tabulka“). Tabulka upravuje sledovaný provozní parametr, jeho definovanou hodnotu, popř. sankci za její nedodržení. Tabulka je umístěna v bodě 2.7. této přílohy číslo 2.
      2. Cena za plnění poskytované Dodavatelem podle této přílohy je již zahrnuta v ceně za plnění poskytovaná Dodavatelem a hrazená Správou železnic, státní organizací podle Smlouvy.
    1. **Sledované období**
       1. Není-li v této příloze č. 2 stanoveno jinak, je obdobím, za které se sleduje a vyhodnocuje dodržení jednotlivých provozních parametrů uvedených v Tabulce Dodavatelem, jeden (1) kalendářní měsíc.
       2. Pokud příloha č. 2 nebude v účinnosti po celý příslušný kalendářní měsíc, hodnota konkrétního provozního parametru uvedená v Tabulce se poměrně sníží, bude-li takový postup odůvodněn povahou příslušného provozního parametrů.
    2. **Funkčnost aplikace**

Dodavatel je povinen zajistit funkčnost a podporu aplikace dle rozsahu uvedeném v této smlouvě a stanového SLA pro řešení v rámci nahlášených incidentů.

* + 1. **Postup pro řízení Závad**
       1. *Strany po vzájemné dohodě kategorizují nestandartní stavy a poruchy Aplikace takto:*
* ***Kategorie A***– dopad na všechny uživatele a znemožnění práce
* ***Kategorie B*** – dopad na skupinu a znemožnění práce
* ***Kategorie C*** – dopad na jednotlivce a neovlivní práci
  + - 1. *Reakční dobou* se rozumí celková doba, ve které Dodavatel zahájil aktivitu k odstranění příslušné závady (dále jen „**Reakční doba**“). *Maximální reakční dobou* se rozumí maximální doba uvedená u příslušné kategorie Závady v Tabulce, ve které je Dodavatel povinen takovou aktivitu zahájit (dále jen „**Maximální reakční doba**“). Reakční doba se počítá pouze v době definované pro dostupnost služby HelpDesku uvedené v Tabulce.
      2. Reakční doba počíná běžet od okamžiku zjištění Závady Dodavatelem nebo nahlášení Závady ze strany Správy železnic, státní organizace Dodavateli jako tzv. servisního požadavku Správy železnic, státní organizace na odstranění Závady, a to podle toho, který okamžik nastal dříve.
      3. Při nahlášení Závady uvede Správa železnic, státní organizace název Aplikace, na které Závada vznikla, projevy Závady a určí kategorizaci Závady. Správa železnic, státní organizace je oprávněna v případě nejasností rozhodnout o zařazení Závady do příslušné kategorie.
      4. Pokud v důsledku zásahu Dodavatele dojde ke změně kategorie Závady, nemá tato skutečnost vliv na okamžik počátku běhu Reakční doby, ani na práva a povinnosti, která Stranám vznikla v souvislosti se Závadou do okamžiku změny její kategorie.
      5. Běh Reakční doby skončí okamžikem oznámení o odstranění Závady Dodavatelem na E-mail Správu železnic, státní organizaci.
      6. Pokud zadavatel po oznámení Dodavatelem podle **odstavce 2.6.6.6.** této přílohy č. 2 zjistí, že Závada nebyla odstraněna, k ukončení běhu Reakční doby tímto oznámením nedošlo. Správa železnic, státní organizace nahlásí Dodavateli přetrvávání Závady způsobem podle **odstavce 2.6.6.4.** této přílohy   
         č. 2.
      7. Dodavatel je povinen informovat zadavatele na E-mail Správy železnic, státní organizace o stavu řešené Závady a o předpokládaném termínu obnovení dostupnosti Aplikace podle Tabulky, a to vždy okamžitě po jejím zjištění, jakož i po uplynutí Maximální reakční doby nebo kdykoliv k žádosti Správy železnic, státní organizace.
      8. Pokud Dodavatel při odstraňování Závady zjistí skutečnost, která by mohla mít vliv na údaje, o kterých informoval Správu železnic, státní organizaci dle **odstavce 2.6.6.8.** této přílohy č. 2, nebo na změnu kategorie příslušné Závady, oznámí tuto skutečnost bezodkladně Zadavateli na E-mail Správy železnic, státní organizace.
      9. Dodavatel zpracuje za každý sledovaný měsíc hlášení o
* četnosti výskytu jednotlivých Závad a incidentů

##### Smluvní sankce

* + - 1. Pokud Dodavatel nedodrží hodnotu garantovanou u jednotlivých provozních parametrů uvedených v Tabulce, vzniká Správě železnic, státní organizaci právo uplatnit slevu z ceny za provoz Aplikace a/nebo z ceny za podporu provozu Aplikace (dále jen „**Sleva z ceny**“) za příslušný sledovaný měsíc. Sleva z ceny se vypočítá podle hodnot uvedených v Tabulce.
      2. Správa železnic, státní organizace je oprávněna uplatnit Slevu z příslušné ceny fakturované za služby poskytované ve sledovaném měsíci podle Smlouvy Dodavatelem nebo započíst pohledávku odpovídající Slevě z ceny vůči jakékoliv splatné peněžité pohledávce Dodavatele za Správu železnic, státní organizaci.
      3. Správa železnic, státní organizace je oprávněna uplatnit Slevu z ceny podle této přílohy č. 2 za příslušný sledovaný měsíc (strop pro měsíc je měsíční cena služby).
      4. Ujednáním podle této přílohy č. 2 není dotčeno právo Správy železnic, státní organizace na náhradu škody či nemajetkové újmy přesahující výši sankce (dle nastaveného SLA).

##### Tabulka provozních parametrů

Elektronický nástroj je provozován na infrastruktuře zadavatele. Dodavatel spravuje a monitoruje elektronický nástroj výhradně vzdáleně. Zadavatel zajišťuje virtualizační prostředí pro chod virtuálního stroje s elektronickým nástrojem.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Č. p. | Provozní parametr | Hodnota parametru | Popis smluvní sankce |
| 1 | Dostupnost HelpDesk | pracovní dny | Nedefinováno. |
| 9 – 17 hod. |
| 2 | Maximální reakční doba na zahájení řešení Závady Aplikace spadajících kategorie A | 2 hod. | Za každou započatou hodinu překročení Maximální reakční doby bude cena za podporu provozu Aplikace za příslušný měsíc **snížena o 0,5 %** (strop pro měsíc je měsíční cena služby) |
| 3 | Maximální reakční doba na vyřešení resp. odstranění Závady Aplikace spadajících kategorie A | 8 hod. | Za každou započatou hodinu překročení Maximální reakční doby bude cena za podporu provozu Aplikace za příslušný měsíc **snížena o 0,25 %** (strop pro měsíc je měsíční cena služby) |
| 4 | Maximální reakční doba na zahájení řešení Závady Aplikace spadajících kategorie B | 8 hod. | Za každou započatou hodinu překročení Maximální reakční doby bude cena za podporu provozu Aplikace za příslušný měsíc **snížena o 0,25 %** (strop pro měsíc je měsíční cena služby) |
| 5 | Maximální reakční doba na zahájení řešení Závady Aplikace spadajících kategorie C | 20 hod. | Za každou započatou hodinu překročení Maximální reakční doby bude cena za podporu provozu Aplikace za příslušný měsíc **snížena o 0,1 %** (strop pro měsíc je měsíční cena služby) |

**Kompetence:**

* Znalosti metodiky údržby aplikace.
* Znalosti trackovacích systémů pro evidenci incidentů.

**Výstupy:**

* Samotná realizace podpory a údržby aplikace dle metodických pokynů.

#### Reporting

Součástí SW údržby a provozní podpory je poskytování pravidelného reportingu vykázané práce v souladu s metodikou schválenou Zadavatelem. Požadovaná hlášení budou podávána v 3 měsíčním cyklu, kde je přílohou hlášení dle čl. 2.6.5.10.

#### Plnění

Zajištění SW údržby a provozní podpory, je zadavatelem požadováno na základě tři měsíční paušální platby za tuto službu od realizace a akceptace Díla. Ta bude fakturována, na základě dodavatelem dodaného reportu viz bod 3. Reporting, který je nedílnou součástí vystavené faktury (daňového dokladu).