

Service Level Agreement – DTMŽ – část VZ2

„Vznik a rozvoj digitálních technických map železnic (DTMŽ) – dodávka SW řešení a celková datová konsolidace”

Obsah

1	Údržba, provoz a rámcový rozvoj.....	3
2	Údržba a provoz (dále jen „Paušální služby“)	3
3	Kategorizace Incidentů a Požadavků.....	4
4	Rozsah Paušálních služeb	5
5	Provozní deník.....	8
6	Výkazy poskytnutých služeb.....	8
7	Měření a vyhodnocování poskytnutých Paušálních služeb	8
8	Struktura katalogového listu služby.....	8
9	Servisní model a parametry SLA	9
12	Helpdesk.....	10
13	Monitoring a odstávky	10
18	Podpora komponent třetích stran	11
19	Podklady pro měření a vykazování služeb	11
20	Smluvní pokuty.....	12
21	Rámcový rozvoj (dále jen „Služby rozvoje“)	12
22	Další povinnosti Zhotovitele	14
23	Služby Exitu (dále jen „Součinnost při ukončení“)	15

1 Údržba, provoz a rámcový rozvoj

Tato kapitola definuje požadavky na služby údržby, podpory v rámci provozu IS DTMŽ, které budou řízeny uzavřenou Servisní smlouvou mezi Zadavatelem a Zhotovitelem (viz příloha 2b Zadávací dokumentace). Údržba, provoz a rámcový rozvoj Software (dále také „Služby podpory“) sestává z následujících činností:

- Údržba a provoz (dále jen „Paušální služby“)
- Rámcový rozvoj (dále jen „Služby rozvoje“)
- Další povinnosti Zhotovitele

2 Údržba a provoz (dále jen „Paušální služby“)

Obecné podmínky poskytování Paušálních služeb jsou určeny několika základními prvky. Jednak to jsou kalendáře poskytování Paušálních služeb, určující časový režim jejich poskytování a Dostupnosti. Dále to je třístupňová škála definující různou závažnost Incidentů a Požadavků. K jednotlivým stupňům závažnosti jsou přiřazeny Doby zahájení řešení incidentu / Doby zahájení řešení požadavku a Doby řešení incidentu / Doby řešení požadavku. A konečně pro jednotlivé stupně závažnosti jsou definována pravidla pro určení výše smluvní pokuty pro případ neplnění stanovených podmínek.

Dostupnost znamená stav IS DTMŽ, v průběhu kterého je, anebo by v případě poskytování řádné a včasné součinnosti ze strany Zadavatele za podmínek dle Servisní smlouvy byl, možný řádný provoz IS DTMŽ v celém jeho rozsahu nebo jeho podstatné části, přičemž IS DTMŽ se považuje za dostupné i v případě provozu prostřednictvím Náhradního řešení a také pokud je dostupné alespoň jednomu uživateli a zároveň se neprokáže, že nedostupnost určitému uživateli anebo skupině uživatelů je způsobena chybou IS DTMŽ nebo jiným technickým problémem způsobeným Zhotovitelem či jeho činnostmi prováděnými v technickém řešení IS DTMŽ; Dostupnost je vztažena ke kalendářnímu měsíci; pro výpočet doby nedostupnosti jsou časy zaokrouhleny na celé minuty. Do doby nedostupnosti (IS DTMŽ není Dostupný) se započítávají všechny doby u Incidentů kategorie A a neplánovaných odstávek.

Paušální služby budou Zhotovitelem poskytovány v souladu s definicí služeb uvedených v katalogovém listu příslušné služby a tamtéž uvedenými kvalitativními atributy a vlastnostmi dané služby, které představují sjednanou úroveň poskytované služby. Kontrolu poskytovaných služeb bude pravidelně provádět Zadavatel. Hodnoceným vyhodnocovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc.

Zhotovitel je povinen se řídit zákonnými, technickými a jinými požadavky, pravidly a doporučeními, souvisejícími s poskytovanými službami, spravovanou nebo využívanou infrastrukturou a využívanými nebo poskytovanými službami Zadavatele či třetích stran, byť nejsou upraveny katalogovými listy či smluvními ustanoveními.

Zpracování informací, podkladů a dat pro hodnocení Paušálních služeb je součástí plnění Zhotovitele. Veškeré výkazy, podklady a dokumenty musí být ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost Zadavatelem a kontrolními institucemi, což jsou veškeré subjekty oprávněné provádět kontrolu, jakkoliv se týkající plnění Zhotovitele na základě právního předpisu. Zhotovitel je povinen bezplatně poskytnout součinnost Zadavateli související s odbornými, zákonnými a jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči Zadavateli v souvislosti s dodávkou Služeb podpory a Systémem jako takovým. Zhotovitel je také povinen po předchozím upozornění umožnit kdykoliv fyzickou kontrolu v místech, která souvisejí s dodávkou Služeb podpory. Je-li nějaký dokument, výkaz nebo jiný podklad související s jiným dokumentem zpochybněn kontrolní organizací, je Zhotovitel povinen poskytnout podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. Pokud nebude

Zhotovitel schopen takové podklady dodat či takové podklady nebudou kontrolním orgánem akceptovány a bude-li jejich absence důvodem k udělení postihu vůči Zadavateli, jedná se podstatné porušení povinnosti Zhotovitele.

Prokázání, že k nedostupnosti Systému či přerušení či zhoršení kvality poskytování Paušálních služeb došlo vinou vnějšího vlivu (mimo působnost Zhotovitele) nebo nesoučinností Zadavatele je povinností Zhotovitele. Nejsou-li doklady prokazující příslušné skutečnosti doručeny jako součást podkladů pro hodnocení služeb za příslušné vyhodnocovací období, je nedostupnost přerušení či zhoršení kvality poskytování Paušálních služeb přičítána k tíži Zhotovitele.

Pokud Zhotovitel dodal v rámci svého řešení i nějaký standardní komerční software nebo otevřený software, pro nějž Zhotovitel poskytuje komerční podporu jejich výrobce, pak je Zhotovitel zodpovědný za řešení Incidentů či Požadavků bez zbytečných prodlev v rozsahu jejich analýzy, návrhu variant řešení, zajištění komunikace s útvarem podpory příslušného produktu (jeho výrobce, distributora atp.) a pokud je to požadováno Zadavatelem, pak také zajištění dočasného náhradního řešení a zajištění jeho schválení Zadavatelem. Podpora produktů bez uvedené komerční podpory je považována za nedílnou součást Služeb podpory Systému vytvořeného Zhotovitelem, a tudíž i tato podpora musí splňovat sjednané parametry kvality.

V případě dopadu nefunkčnosti jednoho či více spolupracujících systémů, které nejsou součástí IS DTMŽ, na funkčnost Systému je výsledné omezení sjednané úrovně služeb vyloučeno z hodnocení úrovně Zhotovitelem poskytovaných Paušálních služeb. Nicméně i v tomto případě je Zhotovitel povinen na vyžádání Zadavatele zajistit vhodné dočasné náhradní řešení.

Ve všech uvedených případech je Zhotovitel spoluzodpovědný za řešení Incidentů při včasné záznamu Incidentů v HelpDesku Zadavatele a záznamu o provedených činnostech při řešení Incidentů rovněž v HelpDesku Zadavatele, je povinen spolupracovat při analýze Incidentů, a v případě Požadavku schváleného Zadavatelem také spolupracovat na řešení nebo přípravě dočasného náhradního řešení. Dokud není jednoznačně určena příčina Incidentu ležící mimo oblast odpovědnosti Zhotovitele, analyzuje a řeší Zhotovitel Incident jako by to byl Incident spadající plně do jeho sféry řešení v rámci sjednaných úrovní Paušálních služeb.

V rámci poskytování Paušálních služeb je Zhotovitel odpovědný za kontroly a návrhy změn konfigurace, kontroly a analýzy žurnálů a logů, ladění a optimalizaci IS DTMŽ, preventivní a proaktivní údržbu potřebnou k předcházení Incidentům a veškeré další administrátorské činnosti na aplikační úrovni potřebné pro provoz Systému. Zhotovitel je dále povinen navrhovat a po schválení Zadavatelem provádět aktualizace, aplikovat bezpečnostní záplaty či povyšovat verze použitých programů, nástrojů a softwarových komponent s cílem udržet aktuálnost a bezpečnost IS.

Zhotovitel není zodpovědný za řešení Incidentů souvisejících s nefunkčností infrastruktury nebo některých jejích částí v odpovědnosti Zadavatele.

3 Kategorizace Incidentů a Požadavků

Každý incident musí mít přiřazenou kategorii. Ohlašovatel je povinen při hlášení incidentu určit kategorii incidentu z přednastaveného seznamu kategorií. Operátor Helpdesku (interní zaměstnanec Zadavatele, který zajišťuje příjem incidentu) je odpovědný za správnost přiřazené kategorie. V případě potřeby má oprávnění kategorii určenou ohlašovatelem překlasifikovat.

Jsou stanoveny následující kategorie incidentů:

Typ	Definice
Incident priority A	Stav služby, kdy všechny nebo některá z úloh nebo jejích modulů služby je nefunkční v celé lokalitě nebo více lokalitách, což brání zpracovávat běžné či denní operace, přičemž náhradní řešení není k dispozici. Stav omezuje kritickou část procesů Zadavatele, popř. činnost všech uživatelů v lokalitě.
Incident priority B	Stav služby, kdy jsou některé systémy nefunkční, ale nejsou ohroženy funkce hlavní služby a existuje náhradní řešení. Stav omezuje činnost klíčových uživatelů.
Incident priority C	Stav služby, kdy nejsou ohroženy hlavní funkce služby, v tomto stavu lze službu provozovat během celého měsíčního cyklu – existuje náhradní řešení a dále incidenty s dopadem na jednoho uživatele. Doba řešení incidentu priority C bude v případě každého jednotlivého incidentu zvlášť nebo pro účely více konkrétních incidentů (jakož i incidentů priority C, které mohou vzniknout teprve v budoucnu) individuálně dohodnuta mezi Zhotovitelem a Zadavatelem (resp. uživatelem na straně Zadavatele). Nedohodnou-li se Zhotovitel a Zadavatel na době řešení, určí tuto dobu řešení Zadavatel jednostranně, přičemž platí, že jednostranně určená Doba řešení incidentu priority C nesmí být kratší než Doba řešení incidentu priority B dle hodnot uvedených v tabulkách v kapitole 10 a 11 Technické specifikace.

Obdobně je stanovena kategorizace požadavků. Pro nastavení Kategorie požadavku je výchozím ukazatelem stupeň naléhavosti. Kategorii požadavku stanovuje Ohlašovatel, Zhotovitel je oprávněn požadovat korigování tohoto nastavení v souladu s objektivním zjištěním.

Typ	Definice
Požadavek kategorie A	Požadavek, jehož řešení je pro Zadavatele kritické – nevyřešení požadavku v stanovené lhůtě může ohrozit kritické procesy Zadavatele a mohou vzniknout výčísitelné škody.
Požadavek kategorie B	Požadavek, jehož řešení neovlivňuje využívání hlavních funkcí služby – do doby vyřešení požadavku lze při podpoře procesů Zadavatele využívat náhradní řešení.
Požadavek kategorie C	Ostatní požadavky, jejichž Řešení výrazně neovlivňuje procesy Zadavatele. Doba řešení požadavku kategorie C bude v případě každého jednotlivého požadavku zvlášť nebo pro účely více konkrétních požadavků (jakož i požadavků kategorie C, které mohou vzniknout teprve v budoucnu) individuálně dohodnuta mezi Dodavatelem a Zadavatelem (resp. uživatelem na straně Zadavatele). Nedohodnou-li se Dodavatel a Zadavatel na době řešení, určí tuto dobu řešení Zadavatel jednostranně, přičemž platí, že jednostranně určená Doba řešení požadavku kategorie C nesmí být kratší než Doba řešení požadavku kategorie B dle hodnot uvedených v tabulkách v kapitole 10 a 11 Technické specifikace.

4 Rozsah Paušálních služeb

Paušální služby spočívající zejména v poskytování služeb:

- provozování HelpDesku pro nahlašování Incidentů, včetně integrace na helpdesk Zadavatele dle definice v kapitole 12,
- udržování aktuální dokumentace IS DTMŽ včetně aktualizace dokumentace IS DTMŽ v závislosti na provedených úpravách,
- lokalizaci a řešení Incidentů a Požadavků, zejména dodržení Doby zahájení řešení incidentu a Doby zahájení řešení požadavku, Doby řešení incidentu a Doby řešení požadavku odpovídající kategorii vzniklého Incidentu či Požadavku a specifikované v kapitole 9,

- poskytování podpory IS DTMŽ a zajištění požadované Dostupnosti a plnění dalších podmínek SLA dle Servisního modelu specifikovaného v kapitole 9,
- údržba (maintenance) IS DTMŽ, včetně zajištění, implementace a instalace Aktualizací, záplat a opravných balíčků (patch) či jiných modernizací (update) Software, které tvoří IS DTMŽ,
- navrhování optimalizace aplikačních serverů, databází, komunikačních nastavení a dalších komponent technického řešení IS DTMŽ,
- podpora a správa Standardního Software, který je součástí IS DTMŽ, sestávající z řešení Incidentů spojených s provozem takového Standardního Software,
- zajištění a udržování maintenance Standardního Software, který je součástí IS DTMŽ, Instalace, Implementace a Integrace aktualizací takového Standardního Software a poskytnutí podpory tomuto Standardnímu Software, včetně poskytnutí nejnovějších verzí tohoto Standardního Software Zadavateli a dalších služeb v souladu s jeho standardními obchodními podmínkami, na dobu trvání Servisní smlouvy,
- provádění servisních zásahů, a to v plánovaných termínech nebo i jindy na základě vlastních poznatků, nebo na výzvu Zadavatele,
- provádění činností údržby; přičemž údržba software a firmware produktů, které jsou součástí Systému, zahrnuje zejména poskytování a implementaci nových verzí těchto produktů, provádění update či upgrade těchto produktů, instalaci opravných patchů atd. Součástí je pravidelná profilaxe min. 1 x ročně. Součástí údržby je:
 - Zajištění provozu, dostupnosti a funkčnosti Systému.
 - Řešení chybových stavů.
 - Pravidelná kontrola vytižení aplikačních, databázových či jiných serverů (např. využití procesorů, paměti, místa na disku apod.).
 - Pravidelná kontrola aplikačních a systémových žurnálů serverů.
 - Pravidelná kontrola podpůrných komponent, nástrojů a systémů z pohledu funkčnosti Systému jako celku.
 - Úpravy parametrů a konfigurací vyplývající z provozních potřeb či jejich návrhy směrem k provozovatelům příslušných částí.
 - Vyhodnocování skutečných parametrů funkčních celků, modulů či systémů (odezvy aj.) v rámci nahlášených incidentů, jejichž předmětem jsou problémy s těmito parametry.
 - Součinnost při analýze incidentů a problémů v připojených systémech Zadavatele či spolupracujících subjektů. Předkládání návrhů na optimalizaci.
 - Definice či úpravy v nastavení směrování, dočasných pamětí, rozhraní, adaptérů s ohledem na připojení systémů Zadavatele či spolupracujících subjektů.
 - Reakce na vnější změny, zejména zajištění kompatibility webových rozhraní a klientských komponent.
 - Pro části přístupné veřejnosti či spolupracujícím subjektům to je kompatibilita s nejméně 3 nejnovějšími verzemi prohlížečů Mozilla Firefox, Internet Explorer, Microsoft Edge, Google Chrome, případně dalších určených dominantních prohlížečů s významným postavením na trhu, které budou předem dohodnuty a specifikovány v provozní a systémové dokumentaci. Přizpůsobení nové verzi prohlížeče musí být připraveno k nasazení do produkčního prostředí nejpozději do 3 měsíců od vydání nové verze daného prohlížeče jeho výrobcem, pokud Zadavatel neurčí jinak.

- Pro části přístupné interním uživatelům Zadavatele to je kompatibilita s konfigurací standardního výpočetního prostředí Zadavatele (tzn. konfigurace klientských počítačů).
 - Součinnost s dodavateli připojených systémů Zadavatele či spolupracujících subjektů, poskytnutí podkladů a informací pro připojení. Součinnost při testování a při nasazování do provozního prostředí. Definice požadavků na tyto systémy.
 - Součinnost při testech po úpravách či zásazích do infrastruktury.
 - Definice nastavení databází.
 - Definice požadavků na zálohování a poskytnutí součinnosti provozovateli služby zálohování.
 - Kontrola dostupnosti záplat, opravných balíčků, oprav atp. od výrobců použitých platform (dále jen „balíček“), analýza vhodnosti a potřeby implementace balíčku, návrh potřebných opatření a postupů s ohledem na implementaci balíčku ke schválení Zadavatelem, instalace a provedení změn dle Zadavatelem schválených návrhů opatření, implementace schválených požadavků na změnu.
 - Podpora na úrovni L2 a L3 a poskytování odborných konzultací, provozní podpora, služby HelpDesku Zhotovitele, dohledové služby, bezpečnostní dohled, součinnost s útvarem ICT Zadavatele zajišťujícího provoz infrastruktury.
 - Součinnost při implementaci Zadavatelova monitoringu Dostupnosti služby.
 - Zajištění podpory u výrobců použitých komponent pocházejících od třetích stran.
 - Správa a aktualizace provozní dokumentace.
 - Aktualizace Provozního deníku (zejména záznam prováděných činností, popis servisních úkonů apod.)
 - Účast na jednání provozních a pracovních týmů Zadavatele a týmů přizvaných třetích stran.
 - Součinnost v rámci procesů projektového řízení souvisejících s návrhem a realizací změn či jiných aktivit majících povahu projektů.
 - Příprava výkazů a podkladů pro vyhodnocení služby. Administrativní činnosti související s prováděním dílčích činností v rámci poskytování služby.
- sledování souladu IS DTMŽ s obecně závaznými právními předpisy a informování Zadavatele o případném nesouladu IS DTMŽ s obecně závaznými právními předpisy a udělování rad Zadavatelem v tomto směru k dosažení souladu IS DTMŽ s legislativou,
- podávání pravidelných Výkazů o plnění SLA, poskytování Paušálních služeb a reportů o provozu IS DTMŽ; tyto budou zasílány na elektronickou adresu Kontaktní osoby Zadavatele pro věcné plnění v elektronické podobě umožňující editaci a vyhledávání, a též v podobě neumožňující další editaci,
- aktualizace IS způsobené změnami obecně závazných právních předpisů (legislativní update) v rozsahu do 96 Člověkodů za kalendářní rok; v rámci legislativního update Zhotovitel zajistí aktualizaci Systému tak, aby vyhovovaly aktuálnímu znění a účinným právním předpisům České republiky, přičemž legislativní update musí být dodán nejpozději do 1 měsíce poté, co příslušná změna legislativy vstoupí v platnost (jedná se hlavně o změnu technických předpisů), vždy však nasazen nejpozději ke dni účinnosti příslušné legislativní změny, ledaže bude dohodnut jiný termín,
- uživatelská podpora – jedná se o on-line a off-line služby zahrnující telefonickou a elektronickou komunikaci pomocí HelpDesk dle definice v kap. 12,

- pravidelná údržba testovacího prostředí informačního systému. Na provoz tohoto prostředí se nevztahují lhůty a parametry dle SLA (pokud na toto prostředí není uzavřena samostatná SLA).

5 Provozní deník

Zhotovitel povede při poskytování Paušálních služeb provozní deník, do něhož budou zaznamenávány příslušné události bez zbytečného odkladu, a to nejdéle do 1 pracovního dne od výskytu dané události. Provozní deník bude jeden společný pro celý IS DTMŽ a všechny jeho součásti. Bude technicky realizován v prostředí Zhotovitele v technologii schválené Zadavatelem, který do něj bude mít přístup. Každý záznam v provozním deníku bude obsahovat alespoň datum a čas jeho pořízení, identifikaci osoby, která záznam pořídila, označení dotčené služby (tzn. identifikátor služby podle příslušného katalogového listu služby), datum a čas začátku události a datum a času vyřešení v případě události, jejichž řešení přesáhlo jednu hodinu, popis události, popis provedených úkonů v rámci řešení události s vyznačením času jejich provedení a příp. také délky jejich provádění, označení zadávacího listu Služby rozvoje, pokud Zhotovitel provádí nějaký zásah v souvislosti s činnostmi podle zadání Zadavatele. Do provozního deníku budou zaznamenávány všechny významné události, např.:

- Provedení úkonů předepsaných definicemi jednotlivých služeb tak, jak budou uvedeny v jejich katalogových listech
- Havarijní stavy, opravy, servisní zásahy
- Odstavení služeb, byť dočasné
- Zprovoznění nové služby
- Výměny či aktualizace programových komponent či jiných prvků systému
- Anomálie a nestandardní stavy Systému s dopady na plnění parametrů kvality poskytovaných služeb
- Spuštění, vypnutí či restart služeb
- Obnova ze zálohy

6 Výkazy poskytnutých služeb

Při poskytování Paušálních služeb povede Zhotovitel záznamy o všech provedených pracích (a to i těch, které byly provedeny a nezaznamenávají se do Provozního deníku, např. aktualizace dokumentace, poskytnutí konzultace na vyžádání, účast na jednání apod.) ve formě Výkazu poskytnutých služeb. Tento výkaz bude Zhotovitel předávat Zadavateli spolu s ostatními podklady za uplynulé vyhodnocovací období. Jednotlivé záznamy ve výkazu poskytnutých služeb budou obsahovat, datum a čas provedené činnosti, délku provádění činnosti (v hodinách nebo člověkodnech), identifikaci pracovníka, který činnost provedl, stručný a výstižný popis provedené činnosti.

7 Měření a vyhodnocování poskytnutých Paušálních služeb

Kontrolu poskytovaných Paušálních služeb provádí Zadavatel podle kvalitativních atributů a vlastností služeb uvedených v katalogových listech příslušných služeb. Nebyla-li služba poskytnuta v souladu s jejími kvalitativními atributy a vlastnostmi, ať již pro danou službu specificky uvedenými v příslušném katalogovém listu nebo obecně stanovenými v Servisní smlouvě, pak Zadavatel může uplatnit své právo na odpovídající smluvní pokutu za hodnocené vyhodnocovací období.

8 Struktura katalogového listu služby

Zadavatel požaduje, aby Zhotovitel v rámci Cílových konceptů definoval každou službu z Paušálních služeb svým katalogovým listem minimálně v následující struktuře:

Katalogový list služby

Identifikátor služby	Jednoznačné kódové označení služby
Název služby	Krátký, ale výstižný název služby
Popis služby	Výstižný popis náplně služby
Kvalitativní indikátor služby	
Identifikátor indikátoru	Jednoznačné kódové označení kvalitativního indikátoru
Definice	Definice kvalitativního parametru služby
Parametry kvalitativního indikátoru služby	
Kalendář služby	Označení kalendáře poskytování služby
Obnovení služby	Odkaz na obecně platné požadavky na obnovu služby nebo specifické hodnoty obnovy
Definice dílčích parametrů indikátoru kvality služby	Jednotlivé proměnné a jejich definice, které vstupují do vzorce výpočtu dostupnosti
Způsob výpočtu	Vzorec výpočtu dostupnosti spolu s jeho definicí a popisem způsobu výpočtu
Měřicí bod	Místo v IS (např. rozhraní), kde se parametry indikátoru kvality služby zjišťují
Způsob dokladování	Definice podkladů, z nichž se berou indikátory pro výpočet
Smluvní pokuta	Odkaz na obecně platné požadavky na smluvní pokutu nebo specifické hodnoty a způsob stanovení smluvní pokuty
Doplňující informace	
Poznámka	Doplňující poznámky a vysvětlení
Platební podmínky	Odkaz na obecná smluvní ustanovení nebo definice specifického režimu

Zadavatel požaduje, aby přiřazení funkčních oblastí IS ke katalogu služeb odpovídalo tomuto schématu. Toto přiřazení musí být koncepčně definováno v rámci Cílových konceptů. Zadavatel připouští, jelikož v tomto okamžiku ještě nezná přesnou strukturu funkčních oblastí IS DTMŽ, kterou teprve Zhotovitel v rámci Cílových konceptů navrhne, že schéma přiřazení může být vhodně doplněno o řádky, v nichž Zhotovitel uvede jím navržené funkční oblasti, nicméně při zachování principů přiřazení ke katalogu služeb na základě tohoto schématu.

9 Servisní model a parametry SLA

Zhotovitel bude poskytovat Paušální služby dle následujících servisních modelů a parametrů SLA v souladu s ustanoveními Smlouvy a Zvláštních obchodních podmínek.

10 Servisní model pro HW

Pro HW část je požadován následující servisní model:

Servisní model	Dostupnost	Doba provozu		Doba zpracování incidentu	Doba řešení incidentu priority A	Doba řešení incidentu priority B	RTO	RPO	Doba zpracování požadavku	Doba řešení požadavku u kategorie A	Doba řešení požadavku u kategorie B
A1 Kritický	99.5%	7x24		1 hod	2 hod	2 hod	4 hod	< 5 min	1 PD	1 PD	3 PD

11 Servisní model pro SW

Pro SW část je požadován tento servisní model:

Servisní model	Dostupnost	Doba provozu		Doba zpracování incidentu	Doba řešení incidentu priority A	Doba řešení incidentu priority B	RTO	RPO	Doba zpracování požadavku	Doba řešení požadavku u kategorie A	Doba řešení požadavku u kategorie B
B1 Závažný	98.0%	7x24		1 PD	2 PD	3 PD	48 hod	30 min	2 PD	3 PD	5 PD

12 Helpdesk

Zhotovitel musí v souladu s ustanoveními Smlouvy a Zvláštních obchodních podmínek zajistit provoz služby Helpdesk v režimu 3 (dle kapitoly 10.1.1., odst. (III) uvedeného dokumentu, tedy v režimu 5x8, tj. v pracovních dnech v době od 08:00 do 16:00 na telefonním čísle určeném Zhotovitelem.

13 Monitoring a odstávky

14 Monitoring

Zhotovitel musí zajistit trvalý sběr stavů jednotlivých komponent, které jsou potřebné pro poskytování služeb IS DTMŽ.

15 Odstávky

Odstávkou se rozumí doba, ve které je omezen, popř. přerušen provoz služby. V průběhu odstávky zabezpečuje Zhotovitel činnosti nezbytné k zachování dalšího provozu služby, tj. provádění zálohování systémů údržby, plánovaných oprav apod. Pro účely výpočtu parametru Dostupnost se doba plánovaných odstávek nezapočítává do doby nedostupnosti služby, resp. IS DTMŽ. Plánované odstávky jsou prioritně Zhotovitelem zařazovány mimo čas provozu služeb.

16 Pravidelné plánované odstávky

Pravidelné odstávky, jejichž rozsah je uveden v Plánu odstávek Odboru informatiky SŽ, který je vedený na smluvené období. Zadavatel může požádat v naléhavých zdůvodněných případech o přesunutí

tohoto typu odstávky. Při plánování odstávek se vyhodnocují a porovnávají rizika na straně Zhotovitele i Zadavatele.

17 Nepravidelné plánované odstávky

Odstávky musí být požadovány Zhotovitelem u Zadavatele min. 5 dní před termínem odstavení. V případě, že délka trvání takové odstávky přesahuje 24 hodin, musí být požadována min. 14 dní před termínem odstavení. Zadavatel může v naléhavých zdůvodněných případech a po vzájemné dohodě se Zhotovitelem tento typ odstávky zamítnout pouze v případě, že jejich zamítnutím není zvýšeno provozní riziko Zhotovitele, které může vést k havárii IS DTMŽ.

18 Podpora komponent třetích stran

Obsahem je zajištění podpory pro Zhotovitelem dodaných komponent třetích stran, kterou poskytují jejich výrobci. Její náplní je technická podpora (maintenance) a podpora těchto komponent včetně aktualizací a zajištění přístupu k dalším službám poskytovaných výrobcí, tedy mj.:

- Přístup k opravám a záplatám nabízených řešení.
- Přístup k novým verzím nabízených produktů, které mají souvislost s dodanými komponentami.
- Přístup do znalostní báze příslušných výrobců a k oddělení podpory příslušných výrobců, např. pro dotazy při řešení problémových stavů, konzultace při administraci a konfiguraci, dotazy k licenční politice, plánovaných funkcích v nových verzích apod.
- Obnova podpory u výrobce (provedení platby, uzavření smlouvy s výrobcem aj.), např. ke konci období, když je podpora uzavírána na určitou dobu (např. rok), aby nenastal stav nezajištěné podpory výrobce.
- Informování o stavu komponenty a příslušného produktu, např. platnosti podpory a doby jejího trvání, zařazení do plánu podpory, označení verze apod.
- Zajištění všech informací a poskytnutí součinností vyžadovaných výrobcí příslušných komponent v souvislosti s poskytováním jejich podpory
- Vykazování zajištěné podpory vhodnou průkaznou formou, např. odpovědi od výrobců, doklady o registraci podpory, licenční klíče atp.

19 Podklady pro měření a vykazování služeb

Náplní je předávání údajů a podkladů, které má Zhotovitel k dispozici pro potřeby sledování služeb, jejich měření a vykazování, analyzování jejich kvality a průběhu poskytování a vyhodnocování, využívání IS DTMŽ, jeho součástí či podpůrných komponent využití IS vč. stavových, výkonnostních, bezpečnostních či provozních údajů, mj.:

- Neagregované údaje o všech provedených jednotlivých transakcích, operacích či úkonech provedených k určitému okamžiku či během vyhodnocovacího období.
- Neagregované údaje a podklady pro vyhodnocení kvalitativních parametrů poskytovaných služeb a pro související výpočty za vyhodnocovací období.
- Agregované údaje o provozním stavu, výkonnosti, bezpečnostních aspektech apod. v online režimu formou datových řezů (nebo jiných dohodnutých způsobů) či jejich předávání na dohodnutá rozhraní.

Data budou předávána v Zadavatelem odsouhlasené struktuře, formátu, frekvenci, umístění či rozhraní, které budou definovány v Implementační studii. Data budou ukládána do datového úložiště Zadavatele, odkud je bude moct načítat vhodnými nástroji, nebo budou předávána na dohodnuté rozhraní.

Zhotovitel zajišťuje tuto službu v režimu 5x12. Absence podkladů používaných pro vyhodnocení poskytovaných služeb a jejich kvality se považuje za výpadek služby, jejíž dostupnost a kvalitu měla chybějící data dokládat. Tento stav se považuje za jeden souvislý Incident se střední prioritou závažnosti (kategorie B – Střední) dle Zvláštních obchodních podmínek.

Neagregované údaje a podklady použité pro vyhodnocení kvalitativních parametrů poskytovaných služeb za určité vyhodnocovací období budou úplné a budou předány nejpozději v okamžiku předání výkazu poskytnutých služeb v tomto vyhodnocovacím období.

Neagregované údaje o transakcích, operacích či úkonech provedených k určitému okamžiku budou úplné a budou k dispozici nejpozději 12 hodin po tomto okamžiku.

Data poskytovaná v online režimu budou úplná a mohou být nejvýše 5 minut stará.

20 Smluvní pokuty

Smluvní pokuty za nedodržení povinnosti Zhotovitele dodržet sjednanou Dobu vyřešení Incidentu a Požadavku nebo povinnost zajištění požadované Dostupnosti jsou upraveny v článku 16.1.2 písm. (f) a (g) Zvláštních obchodních podmínek.

Pokud by celková smluvní pokuta dle článku 16.1.2 písm. (f) a (g) Zvláštních obchodních podmínek za dané vyhodnocovací období byla vyšší než cena Paušálních služeb za toto období, bude neuplatněn nárok na smluvní pokutu uplatněn v prvním následujícím měsíci nebo případně dalších měsících. K danému vyhodnocovacímu období může Zadavatel uplatnit smluvní pokutu i později např. z důvodu dodatečně zjištěného nároku na smluvní pokutu, z důvodu administrativní prodlevy s výpočtem ceny, nepřesností výpočtu smluvní pokuty apod., přičemž vždy je rozhodné právě jen to, zda Zadavateli vznikl nárok na smluvní pokutu a pro vyloučení pochybností se uvádí, že případně i pozdější uplatnění smluvní pokuty nemá za následek zánik nároku na smluvní pokutu. Pokud výše smluvní pokuty převyší zbývající dosud nezaplacenou částku za poskytování Paušálních služeb až do konce poskytování Paušálních služeb (včetně případu zániku Servisní smlouvy), jedná se o podstatné porušení povinností Zhotovitele. Zadavatel bude v takovém případě oprávněn uplatnit vůči Dodavateli celou zbývající část smluvní pokuty.

Pokud Zhotovitel poruší stanovené smluvní povinnosti tím, že v kterémkoliv vyhodnocovacím období kterékoliv služby poskytované podle jejího katalogového listu bude tato služba nebo její část nedostupná po dobu delší, než je pro ni stanoveno v daném katalogovém listu nebo maximální přípustný počet kritických incidentů překročí maximální přípustný počet takových kritických incidentů podle příslušného katalogového listu, nebo nebudou dodrženy obecně definované parametry řešení kritických incidentů, jedná se o podstatné porušení povinností Zhotovitele.

21 Rámcový rozvoj (dále jen „Služby rozvoje“)

Zadavatel požaduje po Zhotoviteli nad rámec této Technické specifikace úpravy (konfigurační či jiné) a další rozvoj IS DTMŽ, jakožto i úpravy v rámci změnového řízení, Školení a konzultace, podporu a údržbu, a jiné činnosti, které nejsou součástí Paušálních služeb, a to v rozsahu nejvýše 1 284 Člověkodů po dobu pěti let od okamžiku platnosti Servisní smlouvy (dále v rámci této kapitoly také jako „Smlouvy“) (dále jen „Služby rozvoje“), nebude-li mezi stranami před podpisem Smlouvy výslovně ujednáno něco jiného.

Zhotovitel je povinen na základě analýzy Incidentů navrhovat, a po schválení Zadavatelem na úrovni IS v rámci Služeb rozvoje implementovat nové způsoby monitorování a bezpečnostního dohledu s cílem zrychlit detekci Incidentů.

Služby rozvoje budou Zadavatelem poptávány za následujících podmínek:

- a) Zadavatel je od okamžiku platnosti Smlouvy oprávněn kdykoli zaslat Zhotoviteli poptávku na poskytnutí Služeb rozvoje formou doručení písemného požadavku v elektronické formě na adresu kontaktní osoby Zhotovitele nebo prostřednictvím HelpDesku (dále jen „Poptávka“). Poptávka musí obsahovat základní Akceptační kritéria Služby rozvoje. Poptávka není návrhem na uzavření dílčí smlouvy.
- b) Zhotovitel musí do deseti pracovních dnů od obdržení Poptávky ze strany Zadavatele doručit v elektronické formě kontaktní osobě Zadavatele nabídku na realizaci Poptávky (dále jen „Nabídka“), která musí obsahovat minimálně:
 - a) odkaz na uzavřenou smlouvu;
 - b) předmět Služeb rozvoje včetně jejich specifikace;
 - c) termín plnění (harmonogram) Služeb rozvoje;
 - d) požadavky na součinnost Zadavatele a třetích osob;
 - e) cenovou nabídku vycházející z ceny za jeden (1) Člověkodenní, která bude určena na základě poctivé a dobré víry Zhotovitele posouzením pracnosti poptávaných Služeb rozvoje;
 - f) Specifikace počtu a konkrétních pozic členů Realizačního týmu, prostřednictvím kterých Zhotovitel plánuje Služby rozvoje dle Poptávky realizovat; není-li mezi Stranami výslovně uvedeno něco jiného, je Zhotovitel povinen realizovat předmětné Služby rozvoje v takovém složení Realizačního týmu, které na základě poctivé a dobré víry Zhotovitele co nejlépe napomůže řádnému, včasnému a co nejefektivnějšímu a nejvyššímu poskytnutí daných Služeb rozvoje Zadavateli; a
 - g) konkrétní Akceptační kritéria vycházející ze základních Akceptačních kritérií určených v Poptávce
- c) Doba platnosti Nabídky je vždy minimálně třicet (30) dnů ode dne jejího doručení Zadavateli.
- d) Na základě objednávky Zadavatele, která představuje odsouhlasení Nabídky, doručené Zhotoviteli v elektronické formě (dále jen „Objednávka“), se Zhotovitel zavazuje poskytovat Služby rozvoje uvedené v Nabídce. Objednávka, jakožto Nabídka akceptovaná ze strany Zadavatele, představuje dílčí smlouvu o poskytnutí Služeb rozvoje, která se řídí podmínkami Smlouvy a Zvláštními obchodními podmínkami.
- e) Zadavatel není povinen učinit, byť jedinou Objednávku.
- f) Řádné provedení Služeb rozvoje bude oběma stranami písemně potvrzeno podpisem Akceptačního protokolu po ukončení Akceptačního řízení poskytnutých Služeb rozvoje ve smyslu článku 8 Zvláštních obchodních podmínek. Jsou-li Služby rozvoje plněny po částech, které mají být postupně předávány Zadavateli, použijí se ustanovení pro Akceptační řízení přiměřeně vždy na každou takovou dílčí část, nedohodnou-li se strany výslovně jinak.
- g) V případě, že při plnění Objednávky nastanou důvody, pro které by Zadavatel mohl ukončit Objednávku anebo Zadavatel (i) odmítne převzetí Služby rozvoje v rámci Akceptačního řízení a Zhotovitel ani v dodatečně přiměřené lhůtě, ne však delší než třicet (30) dnů, není-li sjednáno jinak, vady Služeb rozvoje neodstraní, nebo (ii) Zadavatel Služby rozvoje převezme s výhradami vyznačením „Akceptováno s výhradami“ v Akceptačním protokolu a Zhotovitel ani v dodatečně

přiměřené lhůtě, ne však delší než třicet (30) dnů, není-li sjednáno jinak, nezjedná nápravu, je Zadavatel oprávněn od Objednávky odstoupit od počátku.

- h) V případě, že Zadavatel po odstoupení od Objednávky nedá pokyn Zhotoviteli k odstranění zásahů do příslušného Software, je Zhotovitel povinen připravit soupis nedokončených plnění poskytovaných Služeb rozvoje k předpokládanému dni zániku smluvního vztahu založeného konkrétní Objednávkou (včetně protokolární inventarizace provedených Plnění) a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení.
- i) Částečné ukončení Objednávky nemá vliv na trvání již uzavřených Objednávek a Zhotovitel je povinen závazky z takových Objednávek splnit.
- j) V případě jednostranného ukončení Smlouvy jako celku ze strany Zadavatele zanikají i všechny Objednávky, nestanoví-li Zadavatel, že na splnění některých nebo všech Objednávek trvá. V takovém případě zůstávají takové Objednávky platné a účinné, přičemž práva a povinnosti Stran v Objednávkách neupravené se budou do splnění Objednávek řídit zněním ustanovení Smlouvy.
- k) Zánik smluvního vztahu založeného Objednávkou se nijak nedotýká trvání smluvních vztahů založených jinými Objednávkami a Smlouvou. Smlouva a jednotlivé Objednávky nepředstavují závislé smlouvy ve smyslu § 1727 Občanského zákoníku.
- l) Provádění Služeb rozvoje a stav plnění jednotlivých Objednávek je Zhotovitel povinen evidovat zpětně za každý měsíc provádění Služeb rozvoje dle Objednávky v rámci výkazu práce.

22 Další povinnosti Zhotovitele

Vyžaduje-li jakákoliv část IT prostředí Zadavatele jakoukoliv akci, která by mohla mít dopad na IS DTMŽ, nebo na IT prostředí Zadavatele napojené na IS DTMŽ, nebo je-li nezbytná Aktualizace, Upgrade či jiná změna ve Standardním Software, včetně Standardního Software, který je součástí IS DTMŽ (tj. Upgrade či změna, které nejsou součástí poskytování Paušálních služeb) (dále jen „Akce“), zavazuje se Zhotovitel o potřebě provedení Akce do tří pracovních dnů od jejího proaktivního zjištění písemně vyrozumět Kontaktní osobu Zadavatele a na její elektronickou adresu. Součástí vyrozumění je uvedení případných důsledků zamítavého rozhodnutí Zadavatele, zejména pokud by neprovedení konkrétní Akce mělo mít negativní dopad na Service Level Agreement či na funkce IS, popřípadě IT prostředí Zadavatele.

Odmítne-li Zadavatel provedení Akce, pak Zhotovitel není oprávněn k jejímu provedení. Schválí-li Zadavatel provedení Akce, provede ji Zhotovitel zpravidla bezodkladně poté, co obdrží Zadavatelův souhlas nebo obdrží od Zadavatele potřebné podklady či Software (včetně Standardního Software), který za účelem provedení Akce Zadavatel pořídí. Při provádění Akce se Zhotovitel zavazuje postupovat dle svého nejlepšího vědomí a v souladu s pokyny Zadavatele.

Aktivity spadající do rámce Paušálních služeb (tj. úkony, které nepředstavují Akce a Služby rozvoje), je Zhotovitel povinen provádět proaktivně bez nutnosti získat souhlas Zadavatele.

Je-li součástí poskytování Služeb rozvoje rozvoj Systému, je Zhotovitel povinen poskytovat Paušální služby dle této Smlouvy rovněž k výstupům takového rozvoje ode dne provedení Služeb rozvoje.

Zhotovitel se zavazuje poskytovat Zadavateli veškerou součinnost pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími počítačovými programy či informačními systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování IS DTMŽ, a při provádění legislativních změn IS DTMŽ anebo provázaných IS.

23 Služby Exitu (dále jen „Součinnost při ukončení“)

Zhotovitel se zavazuje dle pokynů Zadavatele v období až 6 měsíců před uplynutím doby trvání servisní smlouvy nebo do 10 dnů od zániku servisní smlouvy z důvodu odstoupení jakoukoliv stranou, zahájit činnosti spočívající v přípravě a v přijímání objednávek Zadavatele k provádění činností spočívajících v:

- přípravě a předání IS DTMŽ, resp. předání provozu, údržby a rozvoje IS DTMŽ Zadavateli či novému zhotoviteli, nebo
- přípravě na migraci dat z IS DTMŽ Systému do nástupnických systémů;

a dále v poskytování veškeré potřebné součinnosti, dokumentace a informací a v účasti na jednáních se Zadavatelem a třetími osobami, a to dle pokynů Zadavatele.

Tato Součinnost při ukončení je Zhotovitelem poskytována za cenu služeb budoucího rozvoje. Doba poskytování součinnosti při ukončení se nezapočítává do maximálního rozsahu pro poskytování služeb budoucího rozvoje.

Zhotovitel se zavazuje Součinnost při ukončení poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to až do doby úplného převzetí plnění těchto služeb Zadavatelem či novým zhotovitelem, které bude potvrzeno podpisem předávacího protokolu nebo úspěšné migrace dat z IS DTMŽ na nástupnický systém/systémy, jež bude potvrzena podpisem protokolu o migraci dat.

Zhotoviteli vzniká nárok na zaplacení ceny pouze za dobu skutečně a efektivně strávenou při poskytování Součinnosti při ukončení, přičemž Zadavatel předpokládá, že rozsah poskytování součinnosti při ukončení nepřesáhne 100 Člověkodů.

Zhotovitel se zavazuje reagovat na požadavek Zadavatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování Součinnosti nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku.

Za účelem poskytování součinnosti při ukončení se Zhotovitel zavazuje v dostatečném předstihu vypracovat dle pokynů Zadavatele plán vymezující veškeré podmínky pro:

- převedení plnění či jejich příslušné části na nového zhotovitele či
- migraci dat do nového systému a poskytnout plnění nezbytná k této migraci

Zhotovitel se zavazuje nejpozději do jednoho měsíce od zániku smluvního vztahu založeného servisní smlouvou z jakéhokoliv důvodu předat Zadavateli:

- kompletní aktualizovanou Dokumentaci;
- předat úplný a aktuální Zdrojový kód IS ve smyslu článku 7, zejména článku 7.1.3 Zvláštních obchodních podmínek;
- seznam platných administrátorských účtů k IS a platných hesel k nim;
- úplnou knowledge base týkající se poskytování Paušálních služeb (včetně popisu uzavřených požadavků v HelpDesku);
- aktuální seznam standardních provozních úkonů pro údržbu IS;
- aktuální seznam účinných Objednávek;
- veškerá data Zadavatele, která má Zhotovitel ve svých systémech a taková data v takových systémech smazat;
- soupis nedokončených servisních zásahů zahájených na základě Servisní smlouvy ke dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného Servisní smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení;

- seznam platných Zhotovitelových uživatelských účtů a souvisejících technických prostředků týkajících se Plnění;
- vypracovanou kalkulaci finanční hodnoty provedeného Plnění dle Servisní smlouvy a návrh finančního vypořádání, zejména s přihlédnutím k okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného Servisní smlouvou, Objednávkami a k měsíčním Výkazům předcházejícím zániku smluvního závazkového vztahu.