



## SPECIFIKACE SERVISNÍCH SLUŽEB

V rámci provozu systému bude dodavatel odpovědný za realizaci níže uvedených činností, které jsou nedílnou součástí celého projektu. Dodavatel se zavazuje poskytnout NÚDZ služby, které zahrnují zejména (nikoliv výlučně):

- zajištění dostupnosti v rámci záruky Systému;
- zajištění údržby;
- zabezpečení systému uživatelské podpory;
- zajištění drobných úprav funkcionalit Systému;
- zajištění souladu s legislativou;

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby provozní podpory po dobu 5 (pěti) let ode dne předání Díla.

### **1. Zajištění dostupnosti v rámci záruky Systému**

- 1.1 Poskytovatel je povinen zabezpečit řešení vad při provozu Díla ve lhůtách definovaných v této Smlouvě.
- 1.2 Kategorii vady stanovuje vždy Objednatel.
- 1.3 Poskytovatel se pro vadu označenou jako critical zavazuje Objednateli potvrdit telefonicky (následně pak vždy písemně) převzetí požadavku na řešení incidentu do 2 (dvou) hodin od jeho nahlášení Objednatelem.
- 1.4 Doba odezvy je ze strany Poskytovatele splněna, pokud v uvedeném čase předá Objednateli informaci o způsobu řešení vady a předpokládaném termínu odstranění vady.
- 1.5 Poskytovatel je povinen monitorovat stav Systému tak, aby Systém jako celek splňoval požadavky na fungování v režimu 24x7 tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu s požadovanou dostupností.
- 1.6 Opatření realizovaná Poskytovatelem musí být plně kompatibilní s provozovanými HW zařízeními a SW technologiemi. V případech, kdy tato podmínka nebude z technologických důvodů splnitelná, zajistí Poskytovatel provozními opatřeními nastolení faktického stavu, kdy se tyto nekompatibility v provozním prostředí Systému nebudou projevovat. Po odsouhlasení Objednatelem zajistí Poskytovatel na vlastní náklady realizaci těchto opatření.
- 1.7 Poskytovatel je povinen monitorovat stav a dostupnost Systému, a na základě výstupů monitorování informovat Objednatele o případných i dílčích výpadcích Systému. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli plnohodnotný přístup k systémům zajišťujícím monitoring stavu a dostupnosti Systému včetně přístupu k datům v těchto systémech.
- 1.8 Ve všech případech nefunkčnosti bude Poskytovatel informovat Objednatele následujícím způsobem:
  - neprodleně po nahlášení vady (incidentu) informovat helpdesk a kontaktní osoby Objednatele o možných dopadech vady;



Příloha č. 4 Smlouvy o dílo

- po nalezení příčiny vady (incidentu) informovat helpdesk a kontaktní osoby Objednatele o pravděpodobném čase odstranění vady a případně alternativních způsobech řešení;
  - po odstranění vady (incidentu) informovat helpdesk a kontaktní osoby Objednatele o způsobu vyřešení a případné úpravě konfigurace Systému pro zamezení budoucího výskytu identifikované vady.
- 1.9 Poskytovatel se zavazuje řešit vady Systému (incidenty) vzdáleně nebo v nutných případech v místě provozu Systému. Na řešení problému se Poskytovatel zavazuje pracovat až do doby, kdy bude splněno alespoň jedno z následujících kritérií:
- vyřešení problému a obnovení funkce v plném rozsahu;
  - informování Objednatele o tom, že vady Systému je způsobena známou, dosud nevyřešenou chybou; v takovém případě vytvoří Poskytovatel popis alternativního řešení nebo navrhne úpravu Systému tak, aby se chyba neprojevovala;
  - informování Objednatele o tom, že vada je způsobena z pohledu Poskytovatele vnějším prostředím např. vnější informační systémy nebo vnější HW/SW. V takovém případě Poskytovatel Objednateli poskytne součinnost při řešení této nefunkčnosti s Poskytovatelem vnějšího prostředí;



Příloha č. 4 Smlouvy o dílo

**2. Zajištění údržby**

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje zajistit plnou maintenance veškerého dodaného SW po dobu účinnosti Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytnout všechny služby spojené s touto maintenance ze strany příslušného smluvního partnera Poskytovatele (resp. vykonavatele autorských práv).
- 2.2 V případě, že se projeví vzájemná nekompatibilita jakýchkoliv komponent Systému včetně všech v reálném čase provozovaných modulů, je Poskytovatel povinen zajistit chod Systému v plném rozsahu a přijme taková opatření, aby se důsledky takové nekompatibility odstranily, a nebude-li to z objektivních důvodů možné, alespoň potlačily tak, aby se nadále neprojevovaly.
- 2.3 Poskytovatel se zavazuje zajistit implementaci nových verzí, meziverzí, záplat a patchů k dílčí částem Systému tak, aby Systém byl provozován v optimální konfiguraci vzhledem k výkonnosti HW a SW prostředků i obecně platným standardům na straně koncových uživatelů včetně všech požadavků na zajištění vysoké míry dostupnosti a bezpečnosti Systému.
- 2.4 Poskytovatel se zavazuje zajistit provádění průběžné aktualizace dokumentace k Systému po dobu účinnosti Smlouvy.
- 2.5 Poskytovatel zajistí proaktivní údržbu Systému, tzn. alespoň jednou za 3 (tři) měsíce provede kontrolu provozního stavu Systému a případně provede provozní doladění celého Systému.

**3. Zabezpečení systému uživatelské podpory;**

- 3.1 Poskytovatel je povinen zajistit v souladu s Cílovým konceptem fungování ServiceDesk.

**4. Zajištění souladu s legislativou;**

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje zajišťovat průběžně soulad Systému a jeho provozu s platnou legislativou. Poskytovatel je povinen zajistit a garantovat chod Systému i jeho dílčích modulů nebo funkcionalit tak, aby plně korespondoval se všemi legislativními normami České republiky.

**5. Služby rozvoje**

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli po dobu 5 (pěti) let ode dne převzetí Díla, služby rozvoje zahrnující rozvoj Díla dle požadavků a potřeb Objednatele.
- 5.2 Služby rozvoje budou Poskytovatelem poskytovány výlučně dle aktuálních potřeb Objednatele, Poskytovatel je povinen zahájit jejich poskytování vždy pouze na základě oboustranně potvrzené objednávky Objednatele. Objednatel odešle písemnou objednávku Služby rozvoje Poskytovateli, Poskytovatel je povinen do 5 (pěti) pracovních dnů sdělit Objednateli písemně předpokládaný rozsah hodin potřebných pro realizaci Služby rozvoje, případně konkretizovat termín, kdy je schopný danou Službu rozvoje realizovat. Jestliže Objednatel následně po sdělení údajů dle předchozí věty objednávku písemně potvrdí, je Poskytovatel povinen realizovat Službu rozvoje. Objednatel není povinen po sdělení předpokládaného rozsahu hodin objednávku potvrdit. Stanovení předpokládaného rozsahu hodin potřebných pro realizaci Služby rozvoje, případně konkretizace termínu, kdy je Poskytovatel schopný danou Službu rozvoje realizovat, je provedeno ze strany Poskytovatele bezplatně.
- 5.3 Objednatel předpokládá po dobu účinnosti Smlouvy čerpání Služeb rozvoje v celkové výši 1600 hodin. Smlouva však nezakládá povinnost Objednatele odebrat jakékoliv závazné množství Služeb rozvoje od Poskytovatele nebo učinit objednávku k jejich poskytování.



Příloha č. 4 Smlouvy o dílo

- 5.4 Vznikne-li při poskytování Služeb rozvoje Poskytovatelem výstup, k němuž bude možné a účelné poskytovat Služby provozní podpory, zavazuje se Poskytovatel zahájit poskytování Služeb provozní podpory rovněž k takovýmto výstupům ode dne jejich akceptace Objednatelem. Cena za poskytování služeb dle tohoto bodu Smlouvy je již zahrnuta v ceně za Služby provozní podpory.
- 5.5 Objednatel si vyhrazuje právo realizovat Službu rozvoje samostatně nebo ve spolupráci se třetí osobou.

**6. Služby průběžného školení**

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat ode dne převzetí Díla Objednatelem po dobu 5 (pěti) let v souladu se Smlouvou také Služby školení uživatelů i správců NIS. Poskytovatel je povinen průběžně zajišťovat všechny typy školení včetně typů školení, které jsou součástí Díla.
- 6.2 Služby školení budou Poskytovatelem poskytovány výlučně dle aktuálních potřeb Objednatele, Poskytovatel je povinen zahájit jejich poskytování vždy pouze na základě oboustranně písemně potvrzené objednávky Objednatele. Objednatel odešle Poskytovateli písemnou objednávku požadovaného školení, Poskytovatel do 5 (pěti) pracovních dnů odešle Objednateli písemné potvrzení objednávky a návrh rozsahu a podoby školení. Písemným potvrzením objednávky Objednatelem se objednávka stává pro obě Strany závaznou.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí Služeb školení ve stejném rozsahu jako v případě poskytování Služeb vstupního školení. Objednatel se zavazuje postupovat při objednávce Služby školení tak, aby bylo rozložení počtu proškolených uživatelů v rámci jednotlivých let poskytování Služeb provozní podpory přibližně rovnoměrné.
- 6.4 Služby školení jsou součástí Služeb provozní podpory a jsou hrazeny samostatně.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi relevantními normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že materiály, výrobky, postupy a Služby vyhovují požadavkům na Plnění a veškerým podmínkám a požadavkům uvedeným v ZD.