

Příloha č. 4 – Provozní parametry

A) Provozní parametry Díla

Zadavatel definuje Provozní parametry Díla formou požadavků na dostupnost a požadavků na doby odezvy.

DOSTUPNOST

1. Dostupnost Díla, vyhodnocována v Týdenních intervalech, musí být po celou dobu jeho životnosti $\geq 99,9\%$. Dílo je dostupné, pokud jsou k dispozici veškeré funkcionality Díla a nedojde k překročení Odezev Díla. Detailní specifikace způsobu měření a vyhodnocení je uvedena v příloze 2a - Dokumentace MMS.
2. Dílo musí splňovat parametr $RPO=0$.

DOBY ODEZVY

1. Rychlost algoritmů a zobrazování výstupů musí být taková, aby nenarušovala chod a kontinuitu obchodních procesů Zadavatele. Dílo musí splňovat standardy obvyklé v daném odvětví.
2. Zadavatel požaduje, aby maximální doba odezvy Díla pro zobrazení požadovaných výstupů / zpracování vstupů včetně validací, byla rozdělena do 5 kategorií dle níže uvedené kategorizace. Do jedné z těchto kategorií Zadavatel zařadí každý z požadovaných výstupů.
 - a. Kategorie 1a – požadovaný vstup/výstup bude zpracován do 1s;
 - b. Kategorie 1b – požadovaný vstup/výstup bude zpracován do 2s;
 - c. Kategorie 2 – požadovaný vstup/výstup bude zpracován do 5s;
 - d. Kategorie 3 – požadovaný vstup/výstup bude zpracován do 20s;
 - e. Kategorie 4 zahrnující rozsáhlejší funkčnosti, např. hromadný export dat, zobrazení rozsáhlých pohledů (s více jak 80 000 vstupními / výstupními hodnotami, včetně veškerých operací nutných pro přijetí / odeslání dat, např. včetně validací – požadovaný vstup/výstup bude zpracován dle Zadavatelem identifikovaných individuálních požadavků,
3. Zadavatel s ohledem na použití daného výstupu (priorita, časové nároky, atd.) předpokládá následující rozložení do Kategorie:
 - a. 45 % funkcí bude zařazeno do 1a Kategorie;
 - b. 15 % funkcí bude zařazeno do 1b Kategorie;
 - c. 25 % funkcí bude zařazeno do 2. Kategorie;
 - d. 10 % funkcí bude zařazeno do 3. Kategorie;
 - e. 5 % funkcí bude zařazeno do 4. Kategorie.
4. Zadavatel může požadovat u vybraných funkcí rychlejší odezvy (např. filtry, číselníky, atd.).
5. Odezva bude měřena na klientské stanici (od zadání požadavku do jeho vyřízení). Měření bude probíhat za podmínek, kdy je klientská stanice připojena k aplikačním serverům s propustností a latencí, která nemá na odezvu významný dopad. Detailní specifikace způsobu měření a vyhodnocení je uvedena v příloze 2a - Dokumentace MMS.
6. Dílo musí být připraveno pro víceuživatelský provoz. Dílo bude schopné obsloužit nejméně 100 současně připojených interních a nebo externích uživatelů Díla bez dopadů na výše uvedenou

Odezvu. Dílo bude mít minimální propustnost 8.000 uživatelských požadavků za minutu.

7. Odezvy musí být dodrženy během standardních operací prováděných v Díle i během nestandardních operací, které jsou nezbytné pro zajištění služeb systému (např. údržba).

Výše uvedené parametry jsou vztaženy k produkčnímu prostředí (PROD). Ostatní prostředí Díla (INT, TRIAL, PREPROD, PPTTEST, STAGING, COPYPROD) musí dosahovat takových provozních parametrů, aby byla zachována vysoká úroveň bezpečnosti a nebyl významně omezen jejich účel a přínos.

B) Provozní parametry Služeb

Zadavatel definuje Provozní parametry Služeb formou požadavků na servisní podporu, požadavků na rychlost odstraňování vad a poruch, požadavků na preventivní kontrolu, údržbu a zálohy a požadavků na drobný rozvoj a úpravy takto:

SERVISNÍ PODPORA

1. Servisní podpora Hot-line musí být k dispozici v režimu 7x24. Reakční doba je maximálně 15 minut. Servisní podpora musí disponovat odborníky na Dílo a odborníky na obchodní procesy, komunikující v českém jazyce.
2. Dodavatel zajišťuje zabezpečení servisního zásahu, odstraňování vad a poskytování poradenských služeb (poskytováním poradenských služeb se rozumí řešení dotazů a konzultací v rozsahu maximálně 10 člověkohodin měsíčně) v rámci servisní podpory.
3. Dílo bude pravidelně podrobováno nezávislým bezpečnostním auditům. Pokud se vyskytnou závažné bezpečnostní incidenty/nálezy (nedostatky s nezanedbatelným dopadem, slabiny a průniky), musí je Dodavatel bez zbytečného odkladu odstranit.
4. Dodavatel zajišťuje plnou funkčnost díla dle dokumentace a provozních parametrů.
5. Maximální dojezdová doba servisního týmu do sídla Zadavatele nesmí překročit 60 minut, tak aby v případě výpadku vzdáleného přístupu Dodavatele k infrastruktuře Díla se lhůty pro odstranění vad a poruch prodloužily maximálně o dojezdových 60 minut.
6. Servisní a rozvojové schůzky budou za přítomnosti odborných pracovníků Dodavatele pořádány dle požadavků Zadavatele, zpravidla jednou za 14 dnů, pokud zadavatel neurčí jinak.

VADY A PORUCHY

1. Termíny pro provedení oprav Díla jsou definovány následovně:
 - a. Závady kategorie A – provedení opravy Díla nebo zajištění náhradního řešení umožňujícího provoz Díla a realizaci procesů Zadavatele do 2 hodin od nahlášení závady Zadavatelem, v případě poskytnutí náhradního řešení musí být provedena oprava do 23 hodin od nahlášení závady Zadavatelem;
 - b. Závady kategorie B – provedení opravy Díla do 7 kalendářních dnů od nahlášení závady Zadavatelem;
 - c. Závady kategorie C – provedení opravy Díla do 14 kalendářních dnů od nahlášení závady Zadavatelem.
2. Počátek lhůt se počítá od okamžiku nahlášení vady Zadavatelem, nebo zjištění vady Poskytovatelem

na základě hlášení monitoringu nebo jiným způsobem.

3. Dodavatel je povinen ke každé nahlášené závadě, v případě že se jedná o Bezpečnostní incident, uvést návrh typu a kategorie tohoto incidentu.

Výše uvedené parametry jsou primárně vztaženy ke službám na produkčním prostředí. Služby na ostatních prostředích Díla (INT, TRIAL, PREPROD, PPTTEST, STAGING, COPYPROD) musí dosahovat takových parametrů, aby byla zachována vysoká úroveň bezpečnosti a nebyl významně omezen jejich účel a přínos.

PREVENTIVNÍ KONTROLA, ÚDRŽBA, ZÁLOHY

1. Dodavatel je povinen provádět preventivní kontrolu, nezbytné zásahy a údržbu Díla pro předcházení závadám.
2. Dodavatel bude provádět zálohy pro možnost jeho kompletní obnovy minimálně 1x za den (přírůstková) a 2x týdně (full backup) a bude provádět kontrolu obnovitelnosti minimálně jednou za půl roku. Zálohy budou ukládány na pásky a předávány Zadavateli nebo do cloudu, kde budou uchovány po dobu minimálně 5 let. Způsob řešení bude podléhat souhlasu Zadavatele
3. Odstávky Díla bude možné provádět v rámci jednotlivých Modulů Díla, tj. bude možné odstavovat / upgradovat při zachování základních funkcí ostatních nedotčených Scénářů. Odstávky celého Díla budou možné pouze pro sdílené technologie v rámci všech Modulů (např. databáze). Čas určený k pravidelné preventivní kontrole a údržbě vyžadující odstávku Díla nebo jeho části je, umožněn každý měsíc v trvání maximálně 120 minut. Termíny budou stanoveny na základě pokynu Zadavatele, zpravidla v úterý posledního celého týdne v měsíci. Po dohodě obou smluvních stran, může být v odůvodněných případech, rozhodnuto o uskutečnění mimořádných odstávek.
4. V případě uvolnění patchů, či nových verzí od výrobce částí Díla je Dodavatel povinen tyto aplikovat bez zbytečného odkladu. Až do aplikace této aktualizace je Dodavatel povinen provést veškerá opatření vedoucí k nápravě nebo odvrácení hrozby.
5. Všechny dokumentace, manuály, příručky a nápovědy Dodavatel průběžně aktualizuje při jakékoli významnější změně Díla, nejméně však každé 3 kalendářní měsíce.
6. Dodavatel zajišťuje komplexní monitoring Díla v minimálním rozsahu dle přílohy 2a – Dokumentace MMS, který on-line zprostředkovává relevantní informace oprávněným uživatelům. Monitoring zahrnuje především sledování infrastruktury a SW vybavení Díla, dále pak monitoring obchodních procesů, který zajišťuje zpětnou kontrolu, tak aby bylo minimalizováno riziko chybného fungování díla. Dodavatel musí zpřístupnit monitoring Zadavateli.

DROBNÝ ROZVOJ A ÚPRAVY

1. Dodavatel zajišťuje poskytování servisních prací v celkovém objemu 80 člověkohodin měsíčně, přičemž odměna za takové práce je zahrnuta v Paušální odměně. Objem servisních prací lze v případě nevyčerpání nebo v případě přečerpání volně převádět mezi jednotlivými fakturačními obdobími (měsíci), tak aby převáděné člověkohodiny nepřesáhly dvojnásobek uvedeného měsíčního objemu člověkohodin (limit převodu platí pro přečerpání i nedočerpání hodin).