



ŘEDITELSTVÍ SILNIC A DÁLNIC ČR

Příloha č. 9

Specifikace Služeb

Popis služeb technické podpory

OBSAH

| | |
|--|---|
| 1. Požadavky na servis, rozvoj a implementační podporu eSSL..... | 3 |
| 1.1. Služba 1 – Poskytování technické podpory | 3 |
| 1.2. Služba 2 – Rozvoj eSSL, aktualizace | 5 |
| 1.3. Služba 3 – Podpora licence | 6 |

1. POŽADAVKY NA SERVIS, ROZVOJ A IMPLEMENTAČNÍ PODPORU ESSL

Dodavatel zajistí mimo dodávky eSSL dle specifikovaných požadavků rovněž následující služby související se zajištěním servisu, rozvoje a implementační podpory eSSL:

- Služba 1: Technická podpora.
- Služba 2: Rozvoj eSSL.
- Služba 3: Podpora licencí.

Služby budou poskytovány od akceptace Pilotního provozu eSSL po dobu účinnosti Smlouvy.

1.1. SLUŽBA 1 – POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

Specifikace plnění

Dodavatel zajistí v rámci plnění této služby část technické podpory a servisu členěné do 3 úrovní. Podrobné vymezení rozsahu činností požadovaných po Dodavateli pro jednotlivé úrovně technické podpory a servisu je popsáno dále v textu.

Zbývající části technické podpory a údržby budou zajištěny Zadavatelem nebo dalšími subjekty, jejichž součinnost smluvně zajistí Zadavatel. Tato součinnost bude zajištěna tak, aby byly dodrženy SLA parametry systému eSSL Zadavatele jako celku.

Technická podpora a servis budou řízeny pomocí nástroje Helpdesk zajištěného Zadavatelem. Helpdesk umožní zejména:

- Příjem událostí hlášených uživateli systému, nebo subjekty podílejícími se na rozvoji a provozu systému. Dodavatel zajistí příjem:
 - uživatelských dotazů,
 - oprávněných požadavků na změnu funkcionalit nebo vlastností systému,
 - hlášení provozních událostí,
 - hlášení provozních incidentů.

Provozovatel zajistí příjem událostí prostřednictvím telefonu, e-mailu a kontaktního online formuláře dostupného z veřejné části systému.

- Evidenci, kategorizaci a prioritizaci výše uvedených událostí. Události budou zaznamenány dle Zadavatelem nastavených pravidel. Každé z událostí bude dle těchto pravidel přidělena kategorie a priorita, která ovlivní způsob jejího dalšího řešení. Dodavatel umožní Zadavateli náhled do evidence událostí a zajistí pravidelný reporting týkající se řízení událostí.
- Předání události k vyřešení. Dodavatel předá událost, dle pravidel stanovených pro příslušnou kategorii a prioritu události, subjektu, který zajistí její následné vyřešení. Součinnost všech subjektů bude dána pravidly pro zajištění služeb a smluvním SLA, které budou upraveny smlouvou mezi Zadavatelem a příslušným subjektem (tj. tyto smluvní vztahy zajistí také součinnost mezi jednotlivými subjekty podílejícími se na provozu systému navzájem).
- Monitoring nad průběhem řešení události. Pro každou kategorii událostí je Zadavatelem stanoveno SLA upravující kvalitativní i kvantitativní parametry, které musí být dodrženy jednotlivými subjekty podílejícími se na vyřešení události. Dodavatel zajistí monitoring dodržování těchto parametrů a při jejich nedodržení eskalaci k Zadavateli.
- Poskytování informací o stavu a průběhu řešení události. Dle stanovených pravidel zajistí Dodavatel informování oznamovatele události, událostí dotčené subjekty, či všechny uživatele o stavu a průběhu řešení příslušné události.
- Aktualizaci eSSL tak, aby byla v průběhu plnění předmětu této VZ vždy v souladu s platnou legislativou upravující funkcionality eSSL.

Zadavatel bude zajišťovat výše uvedené činnosti. Dodavatel je povinen poskytnout součinnost v podobě vyřešení podnětů a zajištění činností, za které odpovídá a poskytovat v rámci nástroje Helpdesk a průběhu takové penzum informací, které umožní Zadavateli jeho činnost monitorovat.

1. úroveň podpory

Dodavatel v rámci 1. úrovně podpory zajistí:

- Přímou podporu uživatelů systému v případě uživatelských dotazů k aplikaci a službám systému. Dodavatel poskytne uživatelům systému podporu spočívající v zodpovězení dotazů týkajících se používání systému a to alespoň v rozsahu daném aplikační náповědou k systému.
- Vytváření znalostní báze (knowledge-base) se záznamem způsobu řešení jednotlivých požadavků, událostí a incidentů pro zvýšení efektivity poskytování podpory.

2. úroveň podpory

V rámci 2. úrovně podpory zajistí Dodavatel zejména následující činnosti:

- Provádění servisních služeb:
 - Řešení nestandardních a poruchových stavů/incidentů a požadavků v denním provozu, předaných z 1. úrovně podpory. Odstraňování incidentů na úrovni provozu systému (chyb provozu, chyb, které lze odstranit změnou konfigurace řešení, a to dle popsaných scénářů a provozních směrnic).
 - Vedení konfigurační databáze celého systému a prostředí
 - Komunikace s 3. úrovní podpory:
 - komunikace v oblasti SW (výrobce SW) za účelem odstranění chyb v aplikační vrstvě (vnitřní chyby aplikací).
- Aktualizace provozního prostředí, řízení změn a release management:
 - Informování Zadavatele o možných rizicích v oblasti IT – virová nebezpečí, odhalené chyby – a navrhnout opatření k minimalizaci možných dopadů.
 - Vydávání pravidelných doporučení pro zavedení opravných patchů, hotfixů a nových verzí standardizovaného SW a doplňků do prostředí systému s ohledem na minimalizaci nedostupnosti systému (prстоjů).
 - Upgrade vyvinutých komponent na nové verze, instalace patchů a hot-fixů.
 - Provádění kontroly funkčnosti opravných patchů a doplňků. Vydání plánu instalace opravných patchů a doplňků, pokud vyžadují mimořádné zásahy – např. restart a koordinace činností pro minimalizaci dopadů.
- Podpora při rozvoji:
 - Nasazení nové verze nebo rozšíření systému do testovacího prostředí
 - Účast při akceptačních testech nových verzí a rozšíření systému - zajištění verifikace vlivu na provoz celého systému.
 - Úprava pravidel a parametrů provozu v souvislosti se zaváděním nových verzí a rozšíření systému.
 - Nasazení nových verzí nebo rozšíření do provozního prostředí po ukončení testování a akceptaci ze strany Zadavatele.
 - Správa knihovny verzí a rozšíření systému.

3. úroveň podpory

Dodavatel zajistí odstranění vad vydáním patchů nebo hot-fixů pro vyvinuté komponenty eSSL a promítne případné změny do dokumentace eSSL.

Vyhodnocení služby

O poskytnutí této služby bude připraven ze strany Dodavatele Protokol o poskytnuté službě za období uplynulého měsíce obsahující požadované parametry, zejm. pak: Protokol o realizaci služeb technické podpory a servisu.

SLA plnění

Pro službu zajistí Dodavatel provozní a SLA parametry na následující úrovni:

Dostupnost a stabilita provozu aplikace

Zadavatel požaduje minimální roční dostupnost aplikačního řešení na úrovni **95 %**. Pro určení dostupnosti se použije následující vzorec:

$$\text{Dostupnost v \%} = \frac{(P - N)}{P} \times 100$$

kde **P** značí počet hodin v roce, kdy objednatel mohl řádně užívat aplikační řešení a **N** počet hodin, po které zadavatel aplikaci v daném roce nemohl řádně užívat z důvodů na straně Zhotovitele.

Za rok se pro účely počítání dostupnosti považuje období 12 měsíců poskytování služeb, za první rok se považuje období 12 měsíců počínající prvním celým kalendářním měsícem poskytování služby.

Plánované výpadky (údržba, aktualizace apod.)

Plánované výpadky se nezapočítávají do doby nedostupnosti zjištěné výše uvedeným způsobem, za předpokladu, že:

- celková doba plánovaných výpadků v každém kalendářním měsíci příslušného kalendářního roku nepřesáhne 0,2 %; smluvní strany se mohou v konkrétním případě písemně dohodnout jinak;
- budou plánované práce na eSSL, které si vyžádají jeho nedostupnost, prováděny v době mimo pracovní špičku, tedy v nočních hodinách (20:00 – 06:00) a ve dnech pracovního volna a klidu.

Dodavatel je povinen plánované výpadky Služeb oznámit Zadavateli nejméně 10 pracovních dnů předem. Pokud tuto povinnost nedodrží, počítá se doba plánovaného výpadku do doby nedostupnosti.

U nastavení úrovně podpory se do požadovaných časových limitů nezapočítává doba mimo nastavenou pracovní dobu.

Úroveň podpory – v rámci zvýšeného dohledu – produktivní provoz

| Obvyklá pracovní doba | Mimo pracovní dobu | |
|-----------------------|--------------------|---------------|
| Čas | Čas | |
| 5x12 08:00-17:00 | - | |
| Kategorie | Reakční doba | Vypořádání do |
| Kategorie A | 1 hod | 4 hod |
| Kategorie B | 6 hod | 12 hod |
| Kategorie C | 6 hod | 48 hod |

Úroveň podpory – produktivní provoz

| Obvyklá pracovní doba | Mimo pracovní dobu | |
|-----------------------|--------------------|---------------|
| Čas | Čas | |
| 5x12 08:00-17:00 | - | |
| Kategorie | Reakční doba | Vypořádání do |
| Kategorie A | 1 hod | 4 hod |
| Kategorie B | 6 hod | 48 hod |
| Kategorie C | 6 hod | 96 hod |

1.2. SLUŽBA 2 – ROZVOJ eSSL, AKTUALIZACE

Specifikace plnění

Jedná se zejména o následující činnosti:

- Aktualizaci eSSL tak, aby bylo řešení funkční při povyšování operačních systémů serveru a uživatelů nebo změnách technologické infrastruktury vyhrazené pro provoz eSSL Zadavatele.
- Rozvoj realizován na základě specifikace Zadavatele
- Integrace na ISDS a frankovací stroj

Služba bude poskytována výkonově na základě pokynu Zadavatele. Ten může požadovat:

- Rámcovou analýzu a kapacitní odhad implementačních prací.
- Implementační práce a implementaci změn na produktivní prostředí. Této objednávce bude typicky předcházet předešlá objednávka a plnění, jehož předmětem bude analýza zadání a kapacitní odhad implementačních prací.

Součástí pokynu Zadavatele mohou být i kritéria a metriky spojená s provedením pokynu. Dodavatel má možnost rozporovat tyto podmínky před zahájením prací. V případě stanovení dodatečných kritérií a metrik musí být jejich vyhodnocení součástí výkazu za provedení prací.

Vyhodnocení služby

O poskytnutí této služby bude připraven ze strany Dodavatele Protokol o poskytnuté službě za období uplynulého měsíce obsahující provedené úkony a kvantitativní parametry.

SLA plnění

| Plnění | SLA parametry |
|--|--|
| Aktualizace eSSL dle platné legislativy a NSeSSS. | Úpravy nasazený ke dni účinnosti nové legislativy nebo NSeSSS. |
| Aktualizace eSSL ve vazbě na aktualizaci operačního systému. | Úpravy nasazený v návaznosti na aktualizaci SW. |

1.3. SLUŽBA 3 – PODPORA LICENCÍ

V rámci podpory licencí má Zadavatel automaticky právo v rámci licence používat nové verze aplikace od akceptace Pilotního provozu eSSL bez omezení v rozsahu dle Specifikace Díla, a to až do ukončení účinnosti Smlouvy.

Petr
Matuš  
Datum: 2019.11.16
12:19:55 +01'00'