Příloha č. 2 Zadávací dokumentace Č.j.: 1/120/1634666–2019

**Technická podpora řěšení**

**Pro projekt: Regulace A VYPOŘÁDÁNÍ NEMOCNIC**

**Požadovaná úroveň služeb a podmínky provádění technické podpory k Dílu**

**(SLA, Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky)**

###### SLA

Zajištění bezproblémového provozu a užívání Díla a poskytování služeb technické podpory.

###### Výklad pojmů

1. Lhůty, časy

* pracovní dny (pd) - veškeré dny mimo dny pracovního volna, pracovního klidu a státem uznané svátky
* pracovní hodiny (ph) - hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 16.00 hodin

1. Ostatní

* Helpdesk - portál Helpdesku provozovaný Dodavatelem obsahující evidenci požadavků, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případné další oběma stranami dohodnuté osoby objednatele a Dodavatele
* požadavek - požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany objednatele provedené záznamem v evidenci požadavků systému Helpdesk Dodavatele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

###### Garantovaná provozní doba systému

* **Uživatelský provoz**
  + Zajištění dostupnosti systému pro uživatele:
  + V pracovní dny min. 6:00 – 17:00
* **Provoz automatických úloh**
  + Dostupnost systému pro spuštění plánovaných automatických a dávkových úloh:
  + Každý den min. 17:00 – 6:00

###### Plánované servisní odstávky

* **Rezerva pro kritickou údržbu systému**
  + Nedostupnost systému pro ad-hoc administrátorský zásah (v případě urgentní potřeby):
  + Každý den 16:00 – 17:00
* **Malá servisní odstávka**
  + Pá – Ne od 14:00 do 17:00
* **Velká servisní odstávka**
  + Nedostupnost systému pro velké zásahy dle plánu profylaxí, je nutné zastavit stahování z portálu ZP a noční chody:
  + První úterý v měsíci 16:00 - 8:00

###### Katalog služeb

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Služba** | **Popis, obsah služby** | **Cíl služby** |
| Vzdálená konzultace a hot-line | Dodavatel zajistí hot-line. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, či e-mailu.  Dodavatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním předmětného programového vybavení. | Údržba a posilování potřebné úrovně znalostí a dovedností uživatelů a správců programového vybavení nezbytné ke správnému užívání tohoto programového vybavení. |
| Dodávka updatů/upgradů | Nabídka a dodávka upgradů a updatů softwarového vybavení vzniklých vlastní činností Dodavatele nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické podpory. Bude-li k provozním serverům zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky Dodavatele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory. | Údržba v nejaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli. Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého Dodavatelem. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout. |
| Řešení incidentů | Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů. | Údržba předmětného Díla ve stavu umožňujícím jeho plnohodnotné využití koncovými uživateli. |
| Profylaxe | Preventivní monitoring a údržba programového vybavení | Předcházení výskytu incidentů |
| Zálohování konfigurací programového vybavení zákazníka na straně Dodavatele | Dodavatel bude svými prostředky zálohovat konfigurace programového vybavení tak, jak je implementováno na straně objednatele. | Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu |
| Evidence zásahů | Dodavatel zajistí evidování všech vlastních zásahů. Provozní deník bude realizován prostředky Dodavatele, primárně s využitím Helpdesku Dodavatele. Všechny zásahy budou prováděny v souladu s požadavkem na zabezpečení možnosti obnovit posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu. | Evidence všech zásahů pro vyhodnocování příčin případných incidentů, problémů a jako základ výkazů o provedených činnostech Dodavatele při plnění této smlouvy |
| Průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace | Dodavatel zajistí aktualizaci technické a uživatelské dokumentace související s provozem a užíváním předmětného Díla. Technická a provozní dokumentace bude přílohou Základního dokumentu projektu. | Údržba aktuální dokumentace nezbytné pro plnohodnotné využití agend uživateli a evidenci podmínek provozu programového vybavení, zajištění jeho dostupnosti a součinnosti objednatele se Dodavatelem. |

###### Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

Dodavatel se zavazuje poskytovat služby dle této dohody v časech a lhůtách podle následujících tabulek:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kategorie  požadavku | Pokrytí služby | Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta) | Lhůta pro vyřešení požadavku v pracovní době |
| Havárie | 8x5, tj. v pracovních hodinách | bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2  pracovních hodin po obdržení  oznámení požadavku | 4 hod.  Prac. dny 8:00 - 16:00  SO + NE 8:00 – 16:00 |
| Porucha | bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 8  pracovních hodin po obdržení  oznámení požadavku | 16 hod  Prac. dny 8:00 - 16:00 |
| Ostatní požadavky | 1 den (24 hod.) | 7 dní  Prac. dny 8:00 - 16:00 |

* Uvedený čas v hodinách se počítá po dobu Pracovní doby

5.1 Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí Dodavatele k odstranění závady. Reakcí se rozumí i zahájení vzdáleného řešení problému prostřednictvím poskytnutí kvalifikovaného poradce. Reakce je považována za doloženou okamžikem změny stavu z „nezahájeno“ na „v řešení“, případně jiné adekvátní změny stavu na záznamu závady v Helpdesku. V případě nedostupnosti systému Helpdesk je třeba reakci ze strany Dodavatele doložit jiným prokazatelným a ze strany objednatele zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě objednatele apod.).

5.2 Není-li uvedeno jinak, je Dodavatel povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdéle do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle příslušné úrovně podpory.

###### Postup pro oznamování a řešení závad a ostatních požadavků

**6.1 Nahlášení incidentu nebo jiného požadavku (dále jen požadavek)**

**6.1.1 Objednatel zajistí nahlášení požadavku**, a to prostřednictvím služby Helpdesk Dodavatele na adrese **…………………** Přístup ke službě Helpdesk bude zřízen bezprostředně po podpisu smlouvy spolu s nadefinováním a zaškolením oprávněných osob ze strany objednatele.

### V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahlašují jedním náhradním způsobem, a to

1. telefonicky na č.: **…………………**, kontaktní osobou je primární oprávněná osoba Dodavatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody
2. e-mailem na adresu **…………………**
3. písemně na adresu: **…………………**

### Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5 musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:

1. datum a čas nahlášení požadavku
2. popis požadavku
3. stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)
4. Kategorii incidentu stanovenou objednatelem nesmí Dodavatel změnit bez souhlasu objednatele. Dodavatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržení kategorie incidentu pro incidenty nahlášené objednatelem.
5. požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
6. jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/Dodavatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci
7. jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu /požadavku

### Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., oprávněná osoba Dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

## Každý požadavek musí být zařazena do jedné z následujících kategorií:

1. Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
2. Porucha – střední vada, která způsobuje problémy při využívání a provozování programového vybavení nebo jeho části, ale umožňuje tento provoz a nemá vliv na kvalitu výstupů ze systému
3. Ostatní požadavek – požadavek, který nemá povahu oznámení incidentu

## Potvrzení přijetí požadavku.

Potvrzení přijetí hlášení o požadavku provádí oprávněný pracovník Dodavatele prostřednictvím nástrojů služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí požadavku adresuje Dodavatel na adresu osoby, která požadavek nahlásila i na adresu osoby, která má podat podrobnější informace o požadavku i na adresu oprávněné osoby objednatele. V případě hlášení požadavku Dodavatelem zašle Dodavatel zprávu také oprávněné osobě objednatele.

## Stanovení termínu požadavku.

Na základě nahlášení požadavku stanoví Dodavatel po dohodě s objednatelem závazný termín vyřešení požadavku, nevyplývají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných.

## Řešení požadavku.

Dodavatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve sjednaných lhůtách.

## Vyřešení požadavku.

Vyřešení požadavku Dodavatel oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Helpdesk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě objednatele.

## Kontrola funkčnosti systému nebo aplikace.

Existuje-li testovací prostředí na straně objednatele, pak jsou veškeré změny, opravy, nové verze apod. implementovány nejprve v testovacím prostředí. Objednatel na testovacích serverech zkontroluje funkčnosti systému, popř. aplikací, kterých se závada/požadavek týkal a informuje zpětně Dodavatele, zda je závada odstraněna, zda je požadavek vyřešen.

* není-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, pokračuje Dodavatel v řešení problému
* je-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, provede Dodavatel synchronizaci dotčených aplikací z testovacího prostředí na produkční prostředí.

V případě neexistence testovacího prostředí jsou změny, opravy či nové verze implementovány přímo v prostředí produkčním. Tato implementace se řídí individuálně sjednanými implementačními pravidly.

## Dodavatel zapíše závadu do „Deníku závad“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje databáze služby Helpdesk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran.

## Případné stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných Dodavatelem dle této dohody se řeší obdobně jako jakýkoli jiný požadavek.

###### Způsob komunikace a vykazování o úrovni služeb

7.1 O jakékoli komunikaci související mající za následek změnu či upřesnění obsahu a podmínek této dohody musí být zpracován písemný zápis. Zápis zpracovává oprávněná osoba Dodavatele, nedohodnou-li se strany jinak.

7.2 O činnostech provedených v rámci realizace služeb dle této dohody budou vedeny výkazy, a to formou záznamu o řešení požadavku v evidenci požadavků portálu Helpdesk Dodavatele či samostatného sdíleného dokumentu na Helpdesku Dodavatele.

7.3 Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Helpdesku Dodavatele.

7.4 Je-li v okamžiku potřeby výměny či sdílení dokumentů Helpdesk nedostupný, jsou dokumenty komunikovány jinou cestou (e-mailem, poštou apod.), oprávněná osoba Dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je však povinna vložit všechny dokumenty do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

###### Oprávněné osoby

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Funkce ve vztahu k SLA | Za objednatele | | Za Dodavatele | |
| Jméno | Kontakt | Jméno | Kontakt |
| Primární oprávněná osoba |  |  |  |  |
| Zástupce primární oprávněné osoby |  |  |  |  |