# Předmět a rozsah plnění služeb podpory a rozvoje IS ČTA

1. Předmětem plnění podle této smlouvy je povinnost poskytovatele zajišťovat objednateli provozní podporu a rozvoj informačního systému ČTA (dále jen „IS ČTA“), která zahrnuje následující služby:

**A. Služba profylaxe a provozní kontrola IS ČTA**

Popis služby:
V rámci profylaktické činnosti budou prováděny činnosti, které slouží k proaktivní údržbě systému a předcházení problémům a incidentům.
V rámci provozní kontroly budou především kontrolovány dávkové úlohy, doběhnutí procesů, otevřené procesy, integrita databáze a zálohování IS ČTA:

**Minimální činnost profylaxe a provozní kontroly IS ČTA:**

| ID | Popis služby | Rozsah a frekvence služby |
|---|---|---|
| **1.** | **Profylaktická činnost** | **32 ČH / rok** |
| 1.1 | Kontrola zaplnění logických disků | 1x týdně |
| 1.2 | Kontrola OS, aktualizace OS | 1x týdně |
| 1.3 | Kontrola aplikačních logů | 1x týdně |
| | | |
| **2.** | **Provozní podpora** | **32 ČH / rok** |
| 2.1 | Kontrola běhu dávkových úloh, kontrola | 1x týdně |
| 2.2 | Kontrola integrity báze dat | 1x měsíčně |
| 2.3 | Kontrola zálohování | 1x měsíčně |

**B. Služba lokalizace a řešení Incidentu IS ČTA:**

Popis služby:
Služba spočívá v zajištění identifikace incidentu z hlediska aplikace, interní databáze, operačního systému nebo vlivu HW, komunikačních komponent, posouzení závažnosti z hlediska provozu IS ČTA a stanovení posloupností činností vedoucí k vyřešení.
Vlastní řešení incidentu spočívá v provedení programových úprav nebo technických činností nezbytných pro odstranění incidentu IS ČTA. Služba zahrnuje:

a) podporu při řešení provozních problémů přímo souvisejících se systémem ve formě konzultací věcnému i technickému správci sloužícím jako návody a rady, jak použít systém v určité situaci, jak by mělo být nastaveno systémové prostředí k optimálnímu fungování systému,
b) odstraňování pozáručních vad,
c) odstraňování mimozáručních vad,
d) řešení havarijních situací.

Odstraněním incidentu se rozumí i poskytnutí vzájemně odsouhlaseného náhradního řešení a následného termínu konečného řešení Problému viz. příloha č.1.

Do doby vyřešení se nezapočítává:

1. Doba nutná ke zprovoznění infrastruktury objednatelem v případě incidentu způsobeného infrastrukturou.
2. Technologické časy nutné pro obnovu dat ze zálohy či znovu načtení dat z provozního systému.

**C. Služba Aktualizace**

Služba zahrnuje implementaci nových verzí SW modulů IS ČTA.

**D. Služba HotLine**

Popis služby:

Předmětem služby je závazek Poskytovatele poskytovat pro Objednatele podporu k IS ČTA. V rámci podpory budou Poskytovatelem zajištěny tyto služby:

- konzultace používání IS ČTA,
- asistence při systémové údržbě IS ČTA,
- podpora instalací nových verzí IS ČTA a informace o změnách v nových verzích,
- průběžná údržba datových prostředí.

**E. SW úpravy (rozvoj)**

Předmětem plnění podle této smlouvy je dále povinnost poskytovatele zajišťovat plánovaný rozvoj informačního systému IS ČTA včetně aktualizací IS ČTA spojenými se změnou prostředí objednatele.

Rozsah plnění softwarové úpravy IS ČTA bude stanoven na základě definování požadavků na plánovaný rozvoj IS ČTA. Konkrétní pracnost v člověkohodinách (ČH) pro každou rozvojovou úlohu bude stanovena na základě analýzy požadavku ze strany Poskytovatele a odsouhlasení rozsahu pracnosti ze strany Objednatele.