

**SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽEB**

Číslo 2018/315 NAKIT

**Smluvní strany****Objednatel****Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.**

se sídlem Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10  
IČO: 04767543  
DIČ: CZ04767543  
zastoupen: [REDACTED]  
zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A vložka 77322  
bankovní spojení [REDACTED]

(dále jen „**Objednatel**“)

a

**Poskytovatel****CONTACID a.s.**

se sídlem V olšínách 2300/75, 100 00 Praha 10 - Strašnice  
IČO: 26360934  
DIČ: CZ26360934  
zastoupena: [REDACTED]  
zapsán v obchodním rejstříku B 21986 vedená v Městském soudu v Praze  
bankovní spojení [REDACTED]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel budou v této Smlouvě o poskytnutí služeb označováni jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) a v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, tuto Smlouvu o poskytnutí služeb (dále jen jako „**Smlouva**“).

## Preambule

Objednatel provedl zadávací řízení k veřejné zakázce „**Zajištění provozu aplikace Registru smluv II**“ (dále jen „**Zadávací řízení**“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva je uzavřena s Poskytovatelem na základě výsledku Zadávacího řízení. Objednatel tímto ve smyslu ustanovení § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku předem vylučuje přijetí nabídky na uzavření této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

## 1. Předmět a účel Smlouvy

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele řádně, včas a v dohodnuté kvalitě zajišťovat:
- a) Provoz aplikace Registru smluv v rozsahu a dle specifikace uvedené v Příloze č. 1,
  - b) Servisní služby a SLA pro systém Registru smluv v rozsahu a dle specifikace uvedené v Příloze č. 2,
  - c) Poskytnutí podpory pro rozvoj systému Registru smluv v rozsahu a dle specifikace uvedené v Příloze č. 2,
  - d) Reporting poskytovaných služeb,  
(dále jen „**Služby**“).
- 1.2 Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele zaplatit za Služby provedené v souladu s touto Smlouvou sjednanou cenu.
- 1.3 Účelem této Smlouvy je zajištění provozu aplikace Registru smluv.
- 1.4 Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Objednatele Služby za podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 1.5 Po uzavření Smlouvy sdělí Objednatel Poskytovateli číslo tzv. Evidenční objednávky (EOBJ), která má pouze evidenční charakter pro Objednatele a nemá žádný vliv na plnění Smlouvy. Číslo této EOBJ je Poskytovatel povinen uvádět na daňovém dokladu (faktuře) – viz čl. 4 odst. 4.2 této Smlouvy.
- 1.6 Objednatel se zavazuje k převzetí řádně a včas poskytnutých Služeb a zaplacení sjednané ceny za jejich poskytnutí dle podmínek sjednaných v této Smlouvě.

## 2. Cena

- 2.1 Cena za Služby dle článku 1. odst. 1.1 této Smlouvy je stanovena v českých korunách jako měsíční paušální cena, a to ve výši 110.000,- Kč bez DPH (slovy: **jednostodesettisíckorunčeskýchbezdp**) za jeden měsíc poskytování Služeb (dále jen „**Cena**“).
- 2.2 Cena je stanovena jako cena konečná, nejvýše přípustná a nemůže být zvýšena bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. K této ceně bude připočtena daň z přidané hodnoty na základě platných právních předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění.



- 2.3 Poskytovatel výslovně prohlašuje a ujišťuje Objednatele, že Cena za Služby již v sobě zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním dle této Smlouvy. Součástí Ceny jsou i služby, které ve Smlouvě sice výslovně uvedeny nejsou, ale Poskytovatel, jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, neboť jsou nezbytné pro poskytování služeb dle této Smlouvy.

### 3. Doba, místo a podmínky plnění

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle čl. 1 odst. 1.1 této Smlouvy ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy. Služby budou Poskytovatelem Objednateli poskytovány do 31. 8. 2022.
- 3.2 Místem plnění služeb je ČR.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby minimálně s rozsahem SLA dle Přílohy č. 2, které jsou nedílnou součástí ceny dle čl. 2 odst. 2.1 Smlouvy.
- 3.4 Poskytovatel se zavazuje předkládat Objednateli měsíčně zpětně report o plnění SLA za předcházející kalendářní měsíc, a to do pěti (5) kalendářních dnů od jeho skončení.

### 4. Platební podmínky

- 4.1 Cena za Služby bude hrazena měsíčně zpětně na základě daňových dokladů - faktur vystavených Poskytovatelem Objednateli. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje vždy poslední kalendářní den měsíce, ve kterém byly Služby poskytnuty. Právo vystavit daňový doklad (fakturu) za uskutečněné zdanitelné plnění vzniká Poskytovateli první pracovní den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly Služby poskytnuty.
- 4.2 Daňový doklad (faktura) vystavený Poskytovatelem musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zejména tyto údaje:
- a) číslo Smlouvy;
  - b) číslo Evidenční objednávky (viz čl. 1 odst. 1.5 této Smlouvy);
  - c) identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele;
  - d) popis fakturovaného plnění;
  - e) platební podmínky v souladu se Smlouvou;
  - f) report o plnění SLA
- 4.3 Dodavatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli nejpozději do 5 kalendářních dnů ode dne vystavení jedním z následujících způsobů:
- a) v elektronické podobě se zaručeným el. podpisem podle zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů, na adresu:  
[faktury@nakit.cz](mailto:faktury@nakit.cz)
  - b) doporučeným dopisem na následující adresu:



Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.  
Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 01 Praha 10

- 4.4 Platba bude provedena v české měně formou bankovního převodu na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.
- 4.5 Splatnost faktury vystavené na základě této Smlouvy činí třicet (30) kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli.
- 4.6 Smluvní strany sjednávají, že sleva z ceny poskytované Služby v případě uplatnění čl. 9 odst. 9. 2 a 9. 3 této Smlouvy bude zohledněna vždy ve fakturaci za měsíc následující po měsíci, ve kterém byla taková sleva poskytnuta.
- 4.7 V případě, že faktura nebude obsahovat některou náležitost nebo bude obsahovat nesprávné údaje, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli. Lhůta pro její splatnost se tímto přerušuje a nová lhůta v délce třicet (30) kalendářních dnů počne plynout od data doručení nově vystavené/opravené faktury Poskytovatelem.
- 4.8 Objednatel neposkytuje Poskytovateli jakékoliv zálohy na cenu za Služby.
- 4.9 Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel zdanitelného plnění (dále též „Poskytovatel“) je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Poskytovatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, je příjemce zdanitelného plnění (dále též „Objednatel“) oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Na bankovní účet Poskytovatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatel v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.

Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Poskytovatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Poskytovatele, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Poskytovateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem doručení opraveného daňového dokladu s uvedením správného bankovního účtu Poskytovatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.



### 5. Další práva a povinnosti Smluvních stran

- 5.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si součinnost nezbytnou pro řádné plnění předmětu Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny informovat bezodkladně druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
- 5.2 Poskytovatel se v souvislosti s realizací předmětu této Smlouvy zavazuje zejména:
- 5.2.1 poskytnout Objednateli Služby řádně a včas, nestranně a s vynaložením náležité odborné péče, podle svých nejlepších odborných znalostí a schopností, v souladu s právním řádem České republiky a se Smlouvou, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny;
  - 5.2.2 neposkytnout jakékoli informace týkající se poskytovaných Služeb jiné osobě než kontaktní osobě Objednatele uvedené v článku 8. odst. 8.1 této Smlouvy, nebude-li touto osobou výslovně uvedeno jinak;
  - 5.2.3 během poskytování Služeb umožnit Objednateli potřebnou kontrolu poskytování Služeb; V případě, že Objednatel zjistí v průběhu plnění předmětu Smlouvy nedostatky, Poskytovatel je povinen na písemnou výzvu Objednatele tyto nedostatky odstranit bez nároku na navýšení ceny poskytovaných Služeb bezodkladně, nejdéle však do pěti (5) kalendářních dnů ode dne obdržení výzvy;
  - 5.2.4 upozornit písemně Objednatele v případě nevhodných pokynů na nevhodnost těchto pokynů, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku takových nevhodných pokynů Objednateli nebo Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly;
  - 5.2.5 včas požádat Objednatele o poskytnutí nezbytné součinnosti, zejm. o poskytnutí informace či dokladu, která bude nutná pro poskytování Služeb;
  - 5.2.6 na vyžádání Objednatele se zúčastnit osobní schůzky týkající se poskytování Služeb;
  - 5.2.7 informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této Smlouvy ovlivnit;
  - 5.2.8 činit všechna potřebná opatření k tomu, aby jeho činností nedošlo ke škodám na majetku Objednatele či jiné újmě jeho pracovníků nebo třetích stran, anebo k poškození zdraví pracovníků Objednatele nebo třetích osob, jimž by Objednatel za takto způsobenou újmu odpovídal. V případě vzniku takovéto újmy je Poskytovatel povinen ji uhradit v plné výši.
- 5.3 Objednatel se zavazuje poskytnout přiměřenou součinnost, kterou lze po Objednateli spravedlivě požadovat k řádnému splnění této Smlouvy, zejména:

- 5.3.1** umožnit Poskytovateli bezodkladně po uzavření této Smlouvy přístup ke všem informacím, dokumentům a pokladům nezbytným pro poskytnutí Služeb dle této Smlouvy, a to na základě fyzického předání na základě předávacího protokolu;
- 5.3.2** nezamlčet Poskytovateli žádné informace, které jsou zřejmě relevantní pro poskytování Služeb dle této Smlouvy;
- 5.4** Poskytovatel není oprávněn postoupit ani převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním závazků plynoucích ze Smlouvy třetí osobu (poddodavatele) pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Udělí-li Objednatel s využitím poddodavatele souhlas, je Poskytovatel povinen zavázat poddodavatele k zachování důvěrných informací a k ochraně osobních údajů ve smyslu článku 7. Smlouvy ve stejném rozsahu, v jakém je k této povinnosti zavázán sám.
- 5.5** Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele zveřejnit informaci o spolupráci s Objednatelem, ať již formou sdělení informace, tiskovým prohlášením, užitím v reklamě, prezentaci, prodejních materiálech nebo jiným způsobem.
- 5.6** Poskytovatel je povinen na své náklady řádně uchovávat veškeré dokumenty související s realizací předmětu plnění a prokazující čerpání finančních prostředků po dobu nejméně deseti (10) let od ukončení plnění způsobem, který je v souladu s platnými právními předpisy České republiky a Evropských společenství. Poskytovatel se zavazuje umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním předmětu Smlouvy, a to po dobu nejméně deseti (10) let od ukončení financování předmětu Smlouvy způsobem, který je v souladu s platnými právními předpisy České republiky a Evropských společenství.
- 5.7** Jestliže vznikne na straně Poskytovatele nemožnost plnění ve smyslu § 2006 Občanského zákoníku, Poskytovatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Poskytovatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než třicet (30) kalendářních dnů, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
- 5.8** Brání-li některé ze Smluvních stran v plnění povinností ze Smlouvy mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, prodlužují se o dobu, po kterou trvá překážka, lhůty pro plnění povinností stanovených Smluvními stranám Smlouvou. Poskytovatel je povinen o vzniku a zániku takové překážky Objednatele neprodleně informovat a tuto překážku Objednateli doložit. Jakmile překážka přestane působit, zavazuje se Poskytovatel vyvinout maximální úsilí vedoucí k naplnění účelu Smlouvy a zavazuje se zajistit splnění povinností ze Smlouvy bez zbytečného odkladu.



### 6. Vlastnická práva a práva duševního vlastnictví

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování Služeb neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje, že Objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči Objednateli v souvislosti s porušením povinnosti Poskytovatele dle předchozí věty.

### 7. Ochrana důvěrných informací a osobních údajů

- 7.1 Smluvní strany sjednávají, že veškeré skutečnosti jakkoli se týkající nebo související se Smluvními stranami a veškeré další skutečnosti, o nichž se dozví v souvislosti s touto Smlouvou, jsou Smluvními stranami považovány za důvěrné, aniž by bylo nutné tyto informace jednotlivě jako důvěrné výslovně označovat (dále jen „**Důvěrné informace**“). Důvěrnými informacemi jsou zejména tato Smlouva, obsah veškerých dokumentů, dokladů a podkladů, které zpřístupní Objednatel Poskytovateli a veškeré další informace, které poskytne Objednatel Poskytovateli v jakékoli podobě a jakoukoli formou za účelem splnění závazků dle této Smlouvy.
- 7.2 Smluvní strany se zavazují, že veškeré Důvěrné informace, které od sebe navzájem získají, budou použity výhradně pro účely řádného splnění závazků dle této Smlouvy a bude s nimi nakládáno jako s obchodním tajemstvím.
- 7.3 Přijímající Smluvní strana se zavazuje používat k ochraně Důvěrné informace před jejím neoprávněným užíváním, poskytnutím, zveřejněním nebo šířením přiměřené péče, avšak v žádném případě ne v menší míře, než je míra péče, kterou využívá k ochraně svých důvěrných informací, které jsou podobného významu.
- 7.4 Smluvní strany se zavazují, že Důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Přijímající Smluvní strana může poskytnout či zpřístupnit jakoukoli Důvěrnou informaci třetí straně, která nebyla adresátem Důvěrné informace, pouze po obdržení písemného souhlasu sdělující Smluvní strany.
- 7.5 Předávání Důvěrných informací bude probíhat dle volby Objednatele buď osobně formou protokolárního předání hmotných nosičů, na kterých budou Důvěrné informace zachyceny, nebo elektronicky formou vzdáleného zabezpečeného přístupu.
- 7.6 Každá ze Smluvních stran se zavazuje vynaložit maximální úsilí, aby tajnost Důvěrných informací druhé Smluvní strany byla důsledně dodržována jejími zaměstnanci i osobami, které v souladu s touto Smlouvou k plnění účelu spolupráce použije. Použije-li některá ze Smluvních stran k plnění třetí osoby, je oprávněna zpřístupnit jí Důvěrné informace získané od druhé Smluvní strany pouze v rozsahu nezbytně nutném pro jí poskytované plnění a je rovněž povinna zavázat třetí osobu povinností zachování Důvěrných informací v rozsahu



dle této Smlouvy. Za porušení povinností třetí osobou odpovídá Smluvní strana, která jí Důvěrné informace zpřístupnila.

- 7.7** Povinnost chránit Důvěrné informace dle tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na informace, které:
- je Smluvní strana povinna sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti;
  - byly písemným souhlasem poskytující Smluvní strany zproštěny těchto omezení;
  - jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;
  - příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana;
  - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona;
  - je Objednatel povinen poskytnout svému zakladateli,
  - je Objednatel povinen sdělit jakékoli třetí osobě.
- 7.8** Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti této Smlouvy.
- 7.9** Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti dle tohoto článku Smlouvy všechny osoby, které se budou podílet na poskytování Služeb Objednateli dle této Smlouvy.
- 7.10** V případě, že se kterákoliv Smluvní strana hodnověrným způsobem dozví, popř. bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění Důvěrných informací neoprávněné osobě, je povinna o tom bez zbytečného odkladu písemně informovat druhou Smluvní stranu.
- 7.11** Objednatel jako správce zpracovává osobní údaje Poskytovatele, je-li Dodavatelem fyzická osoba, a obě Smluvní strany jako správci osobní údaje kontaktních osob poskytnuté ve Smlouvě, popřípadě osobní údaje dalších osob, které jsou poskytnuty v rámci Smlouvy, pouze a výhradně pro účely související s plněním Smlouvy, a to po dobu trvání této Smlouvy, resp. pro účely vyplývající z právních předpisů po dobu delší, která je těmito právními předpisy odůvodněna. Poskytovatel je povinen informovat obdobně fyzické osoby, jejichž osobní údaje pro účely související s plněním Smlouvy Objednateli předává.
- 7.12** Poskytovatel nepředává Objednateli v rámci poskytnutí plnění Smlouvy kromě případu uvedeného v odst. 7.11 tohoto článku Smlouvy žádné další osobní údaje. V případě, že součástí plnění Smlouvy bude předání osobních údajů podléhajících ochraně dle příslušných právních předpisů na ochranu osobních údajů, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele předem písemně upozornit a Objednatel je oprávněn dle svého uvážení převzetí osobních údajů odmítnout.
- 7.13** Pro případ, že Poskytovatel v rámci plnění Smlouvy získá nahodilý přístup k takovým informacím, jež budou obsahovat osobní údaje podléhající ochraně dle právních předpisů, je Poskytovatel oprávněn přistupovat k takovým osobním údajům pouze v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje nakládat se zpřístupněnými osobními údaji



pouze na základě pokynů Objednatele jako správce osobních údajů, pouze pro účely plnění Smlouvy, zachovat o nich mlčenlivost a zajistit jejich bezpečnost proti úniku, náhodnému nebo neoprávněnému zničení, ztrátě, pozměňování nebo neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.

- 7.14** Vznikne-li v souvislosti s předáváním osobních údajů povinnost uzavřít mezi Smluvními stranami smlouvu o zpracování osobních údajů a není-li taková smlouva mezi Smluvními stranami dosud uzavřena, zavazují se Smluvní strany smlouvu o zpracování osobních údajů neprodleně uzavřít v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

## **8. Kontaktní osoby Smluvních stran**

- 8.1** Kontaktními osobami Objednatele a Poskytovatele pro účely této Smlouvy jsou:

Za Objednatele:

██████████  
██████████████████  
██████████████████████████████

Za Poskytovatele:

██████████  
██████████████████  
██████████████████████████████

- 8.2** Kontaktní osoby Smluvních stran jsou oprávněny zejména předávat a přebírat informace ve věcech provozních a technických souvisejících s provozem systému a aplikace Registru smluv v rozsahu Služeb dle čl. 1 odst. 1.1 a vznášet k nim požadavky a připomínky.
- 8.3** Hlášení závad probíhá prostřednictvím e-mailu ██████████ nebo telefonicky na tel. číslo ██████████
- 8.4** Smluvní strany se zavazují po dobu platnosti této Smlouvy nezměnit kontaktní osoby uvedené v odstavci 8.1 tohoto článku Smlouvy bez závažných důvodů. V případě změny kontaktní osoby je Smluvní strana povinna neprodleně o této skutečnosti písemně informovat druhou Smluvní stranu.
- 8.5** Poskytovatel se zavazuje prostřednictvím kontaktní osoby dle odst. 8.1 tohoto článku Smlouvy bude Objednateli pravidelně min. měsíc dopředu předkládat přehled plánovaných odstávek aplikace Informačního systému Registru smluv.

## 9. Smluvní sankce a pokuty

- 9.1 V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním Služeb Objednateli ve stanoveném termínu, je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5 % z Ceny uvedené v článku 2. odst. 2.1 Smlouvy, a to za každý započatý kalendářní den prodlení.
- 9.2 V případě nedodržení lhůt obnovení provozu uvedených v tabulce Klasifikace priorit a parametrů SLA v produkčním prostředí, která je součástí Přílohy č. 2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen poskytnout slevu ve výši 1 % z ceny dle čl. 2. odst. 2.1 Smlouvy v případě incidentu kritické priority, 0,5 % z ceny dle čl. 2. odst. 2.1 Smlouvy v případě incidentu vysoké priority a 0,3 % z ceny dle čl. 2. odst. 2.1 Smlouvy v případě incidentu střední priority za každou započatou hodinu až do doby obnovení provozu. Maximální výše slevy dosahuje 100 % z ceny Služeb dle čl. 2. odst. 2.1 Smlouvy.
- 9.3 V případě neplnění parametrů SLA definovaných v příloze č. 2 Smlouvy za jednotlivý měsíc je Poskytovatel povinen poskytnout slevu ve výši 10 % z ceny Služeb dle čl. 2 odst. 2.1 Smlouvy za dané období.
- 9.4 V případě, že dojde k porušení povinnosti Poskytovatele, která zakládá právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy, je Objednatel bez ohledu na skutečnost, zda využije svého práva na odstoupení od Smlouvy, oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
- 9.5 V každém jednotlivém případě porušení závazku Poskytovatele k ochraně Důvěrných informací a k ochraně osobních údajů dle článku 7. této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých).
- 9.6 V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavené a doručené faktury, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, v platném znění.
- 9.7 Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Poskytovateli dle této Smlouvy v případě neuhrazení smluvní pokuty ze strany Poskytovatele oprávněn využít institut započtení vzájemných pohledávek.
- 9.8 Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě třicet (30) kalendářních dnů ode dne doručení jejího vyúčtování Poskytovateli.
- 9.9 Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé újmy v celém rozsahu způsobené újmou.



- 9.10 Pro případ prodlení se zaplacením peněžité částky je Smluvní strana oprávněna požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy; tím není dotčeno právo Smluvní strany na uplatnění smluvní pokuty, náhrady újmy nebo jiného práva.

### 10. Doba trvání Smlouvy

- 10.1 Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění Smlouvy v registru smluv v souladu s § 2 ve spojení s § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel. Tato Smlouva se uzavírá na dobu poskytování Služeb v souladu s čl. 3 odst. 3.1 této Smlouvy.
- 10.2 Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, výpovědí Smluvních stran nebo jednostranným odstoupením z důvodů stanovených právními předpisy nebo touto Smlouvou, nebo v případě podstatného porušení Smlouvy.
- 10.3 Výpověď musí být učiněna písemně na kontaktní adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Výpovědní lhůta počíná běžet 1. dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Výpověď doručena druhé Smluvní straně a činí 6 měsíců.
- 10.4 Za podstatné porušení této Smlouvy se považují zejména případy, kdy:
- a) je Objednatel v prodlení s úhradou faktury vystavené na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než třicet (30) kalendářních dnů;
  - b) Poskytovatel předá jakékoli informace o poskytovaných Službách třetí osobě, nebo jinak poruší své závazky dle článku 7. Smlouvy;
  - c) Poskytovatel neposkytne Služby řádně, ve sjednané kvalitě a/nebo v rozsahu dle Smlouvy a Přílohy č. 1 Smlouvy;
  - d) Poskytovatel je v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující.
  - e) dojde k porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele podle čl. 6 nebo 7,
  - f) je postup Poskytovatele při poskytování Služeb v rozporu s pokyny Objednatele nebo v rozporu s jeho oprávněnými zájmy.
- 10.5 Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně a musí být doručeno druhé Smluvní straně. V případě odstoupení od Smlouvy zaniká Smlouva dnem doručení písemného odstoupení druhé Smluvní straně.
- 10.6 Smluvní strany sjednávají, že i po ukončení Smlouvy zůstává zachována platnost a účinnost ustanovení článku 6. Smlouvy týkajících se práv duševního vlastnictví, článku 7. týkající se zachování Důvěrných informací a ochrany osobních údajů, jakož i ustanovení o



smluvních pokutách a náhradě újmy, jakož i další ustanovení, která vzhledem ke své povaze mají přetrvat i po zániku této Smlouvy.

### 11. Závěrečná ustanovení

- 11.1 Smluvní vztahy z této Smlouvy plynoucí se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 11.2 Poskytovatel prohlašuje a potvrzuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 11.3 Smluvní strany si ve smyslu ustanovení § 1794 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že se Poskytovatel výslovně vzdává jeho práva ve smyslu ustanovení § 1793 Občanského zákoníku a souhlasí s Cenou tak, jak byla smluvními stranami sjednána výše v této Smlouvě.
- 11.4 Jakékoliv spory, neshody nebo nároky vyplývající ze smluvního vztahu založeného touto Smlouvou mezi Objednatelem a Poskytovatelem nebo vzniklé v souvislosti s ním, budou řešeny nejprve smírnou cestou. V případě, že se jakékoliv spory mezi Smluvními stranami nepodaří smírně urovnat, se Smluvní strany dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
- 11.5 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami je činěna písemně, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím doporučené pošty či e-mailu na adresy Smluvních stran uvedené v záhlaví této Smlouvy, resp. v článku 8. odst. 8.1 této Smlouvy. Změna kontaktních osob a/nebo jejich kontaktních údajů je účinná ke dni, v němž bude doručeno oznámení o takové změně druhé Smluvní straně.
- 11.6 Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedozvěděl. Ustanovení § 573 Občanského zákoníku se nepoužije.
- 11.7 Pokud jakákoliv ustanovení Smlouvy budou považována za neplatná nebo nevymahatelná, nebude mít taková neplatnost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako by neobsahovala příslušná neplatná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti Smluvních stran se budou vykládat přiměřeně. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.
- 11.8 Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze písemnými a vzestupně očíslovanými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami.

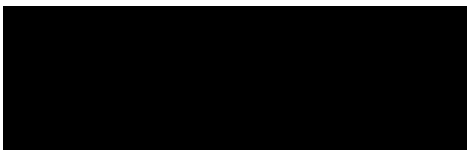


- 11.9 Smluvní strany potvrzují, že si při uzavírání Smlouvy vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo vědět musí, tak, aby se každá ze Smluvních stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou Smlouvu a aby byl každé ze Smluvních stran zřejmý zájem druhé Smluvní strany Smlouvu uzavřít.
- 11.10 Smluvní strany prohlašují, že se dohodly o veškerých náležitostech Smlouvy. Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Poskytovatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem, ledaže Objednatel takovou změnu či odchylku nebo dodatek následně schválí.
- 11.11 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) rovnocenných vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Každá ze Smluvních stran obdrží po dvou (2) stejnopisech.
- 11.12 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Katalog služeb, katalogové listy
  - Příloha č. 2 – Popis procesů provozu
  - Příloha č. 3 – Seznam prvků systému
  - Příloha č. 4 – Výkaz pro SLA

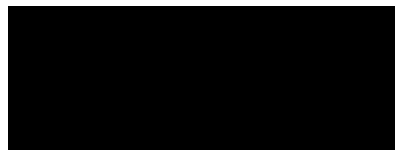
Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a nebyla sjednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují Smluvní strany své podpisy.

V Praze dne: \_\_\_\_\_

V Praze dne: \_\_\_\_\_



**Národní agentura pro komunikační a  
informační technologie, s. p.**



**CONTACID a.s.**

## Příloha č. 1 smlouvy

---

### KATALOG SLUŽEB – KATALOGOVÉ LISTY

## 1. Definice dalších pojmů

<b>Celková měsíční cena</b>	Součet paušálních měsíčních cen za smlouvané katalogové listy
<b>Provozovatel</b>	Název pozice, která je ve smluvním vztahu definována jako Poskytovatel
<b>ID služby</b>	– ID služby definuje typ katalogového listu (provoz a servis aplikace, provoz a servis infrastruktury)
<b>Služby provozu</b>	jsou provozní služby aplikované na aplikaci, provozní služby jsou popsány v katalogových listech
<b>Služby servisu</b>	jsou servisní služby aplikované na aplikaci, servisní služby jsou v katalogových listech
<b>Parametry SLA</b>	jsou měřitelné parametry, které jsou smluvně definovány v tabulce SLA
<b>Dostupnost</b>	Parametr kvality provozu Systému
<b>Výkonnost</b>	Parametr kvality výkonnosti Systému – měří se na aplikaci
<b>Služby reportingu</b>	jsou reportovací služby, smlouvané v rámci smluvního vztahu
<b>Podpora L1</b>	operátor Service Desk, který přijímá požadavky či Incidenty od uživatelů
<b>Podpora L2</b>	Podpora druhé úrovně, řeší požadavky či Incidenty předané z L1, popřípadě je předává na L3
<b>Podpora L3</b>	podpora třetí úrovně, řeší požadavky či Incidenty předané z L2
<b>Odezva</b>	je časová lhůta, ve které je provozovatel povinen odpovědět na požadavek předaný prostřednictvím servis desku (L1)
<b>Obnovení služby</b>	je časová lhůta, ve které je Provozovatel povinen obnovit parametry provozní služby na sjednanou úroveň nebo servisním zákrokem zajistit snížení priority incidentu
<b>Provozní prostředí</b>	je prostředí kde jsou aplikovány Služby provozu, služby servisu a parametry SLA
<b>Testovací prostředí</b>	je prostředí kde jsou aplikovány pouze Služby provozu
<b>Režimy poskytování služeb</b>	pracovní režim, při kterém jsou služby poskytovány (od-do, dny v týdnu)
<b>Režim 8x5</b>	pracovní režim od 8:00 do 16:00 hodin poskytovaný v 5 pracovních dnech
<b>Režim 10x5</b>	pracovní režim od 8:00 do 18:00 hodin poskytovaný v 5 pracovních dnech
<b>Režim 24x7</b>	nepřetržitý pracovní režim
<b>SD DC eGOV</b>	Nástroj Dohledového centra eGOV – nástroj je umístěn na centrálním pracovišti. Jsou zde umístěny ostatní dohledové nástroje a pracoviště Helpdesku
<b>Systém</b>	jde o jednotný název zahrnující aplikaci a infrastrukturu
<b>Aplikace</b>	aplikace Registru smluv
<b>Infrastruktura</b>	infrastruktura Registru smluv
<b>Vyhrazené servisní okno</b>	je to časový interval smlouvaný pro Systém, v rámci tohoto intervalu je povoleno prováděn plánovaný zákrok na Systému

## 2. Specifikace poskytovaných služeb

Služby jsou definovány v katalogových listech níže. Předpokladem pro úspěšně zajištění provozu celého Systému je zajištění srovnatelných provozních a servisních podmínek integrovaných systémů. Jde o integrované informační systémy (aplikace i infrastruktury), které podporují chod celého systému. Většinou jde o Služby již poskytované v rámci perimetrů CMS a ITS. Tyto služby jsou zajišťovány v rámci jiných provozních smluv.

### 2.1. Dostupnost aplikace Registr smluv

Katalogový list – Dostupnost aplikace	
ID	KLD01APL
Název a platnost služby	Zajištění dostupnosti Systému – aplikace registru smluv
Popis Služby	Zajištění dostupnosti za účelem udržení smlouvaného parametru dostupnosti
Název parametru	Dostupnost poskytování služeb při standardním provozu
Popis činnosti	Dostupnost je monitorována smlouvanými nástroji. Výsledky jsou pravidelně měsíčně reportovány
<b>Parametr dostupnosti</b> Způsob měření a výpočtu	Monitorovací nástroj pravidelně každé 2 minuty monitoruje služby aplikace a funkcionality vstupních a výstupních odezev Systému – aplikace. Dostupnost je vyhodnocována pouze v provozním prostředí.

Hodnota parametru	99,5 %
Režim Služby	Služby se poskytují v režimu 7x24
Reportování výsledků	Report měření „NAKIT_Priloha_4_Vykaz_SLA“ za periodu a kopii záznamů v provozním deníku

## 2.2. Služba provozu Systému 01

<b>Katalogový list služby provoz Systémů – profylaxe</b>	
ID	KLPR01SY
Název a platnost služby	Proaktivní údržba Systému – platí pro aplikaci registru smluv tak i pro infrastrukturu
Popis Služby	Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti Systému (tj. aplikace a technické infrastruktury). Součástí služby je implementace patchů, updatů, zálohování a jiné plánované odstávky Systému.
Časová perioda služby	Vyhrazené servisní okno
Detailní popis prováděných činností	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Provádění pravidelných kontrol nastavení (konfigurace) aplikace registru smluv a infrastruktury.</li> <li>2. Profylaxe obsahuje činnosti pravidelné promazání temp adresářů, kontrola událostí na infrastruktuře a aplikaci. V případě, že se opakuje výskyt nějaké události, provozovatel je povinen na tyto události upozornit. Aktualizace provozní dokumentace.</li> <li>3. Zálohování</li> <li>4. Implementace patchů a updatů</li> </ol>
Režim Služby	Služby se poskytují v režimu 5x8
Objem poskytované Služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Služba nezahrnuje	Bezpečnostní monitoring a monitoring dostupnosti a rychlosti, nezahrnuje change a release management. Správu systémů mimo Systém.
Způsob dokladování	Měsíční záznam o poskytnutí Služby <b>zajištění provozu Systému (profylaxe)</b>

## 2.3. Služba provoz Systému 02

<b>Katalogový list rozvoj Systému</b>	
ID	KLPR02SY
Název Služby	Rozvoj aplikace a infrastruktury Systému
Popis Služby	Provádění prací spojených s podporou nepravidelných aktualizací aplikace a infrastruktury Systému.
Název činnosti	Rozvoj Systému musí být v souladu s doporučení výrobců
Časová perioda služby	Vyhrazené servisní okno
Detailní popis prováděných činností	<p>Provedení aktualizace nebo změny Systému</p> <p>Provozovatel při provádění změn zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Jednorázovou zálohu prvku (pokud je potřeba)</li> <li>2) Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na Systém Objednatele, výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny</li> <li>3) Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s aplikačními administrátory a Objednatelem.</li> <li>4) Provedení implementace na testovacím prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden uzel následně na druhý po ověření funkčnosti.</li> <li>5) Provedení testování implementované aktualizace a ověření zachování funkčnosti celého řešení.</li> </ol>



	6) Implementace odsouhlasených aktualizací. 7) Implementace aktualizace na vyžádání formou servisního požadavku. 8) Aktualizace provozní dokumentace. 9) Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci SW.
Objem poskytované služby	Podle Objednatelům schváleného harmonogramu kontrol a údržby a jednotlivých harmonogramů implementací aktualizací a v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Režim Služby	Služby se poskytují v režimu 5x8
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v provozním deníku

#### 2.4. Služba provoz Systému 03

ID	KLPR03SY
Název Služby	Dokumentace provozní dokumentace
Popis Služby	Udržování aktuálnosti dokumentace, předávání aktuálních zdrojových kódů, administrace předávaných dokumentů.
Název činnosti	Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa
Popis činnosti	<p>Provozovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Aktuálnost veškeré dokumentace k Systému</li> <li>2) Aktuálnost popisů jím poskytovaných webových služeb</li> <li>3) Aktuálnost seznamů použitého HW a SW včetně informací o době platnosti podpory a maintenance.</li> </ol> <p>Provozovatel předává aktualizovanou dokumentaci na smluveném mediu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktuální verzi kompletní dokumentace Systému</li> <li>- Aktuální kopii zdrojových kódů Systému</li> </ul>
Režim Služby	Služby se poskytují v režimu 5x8
Služba nezahrnuje	Vytvoření, resp. úpravu dokumentace v důsledku změnového nebo rozvojového požadavku. Ta bude realizována v rámci Služby na objednávku společně s příslušným změnovým nebo rozvojovým požadavkem
Způsob dokladování	DVD s aktuálními verzemi dokumentace a zdrojových kódů, měsíční Záznam o poskytnutých Službách, popisy webových služeb u Objednatel

#### 2.5. Služba provozu Systému 04

<b>Katalogový list služby provoz Systémů</b>	
ID	KLPR04SY
Název a platnost služby	Dohled Systému – platí pro aplikaci registru smluv tak i pro infrastrukturu
Detailní popis prováděných činností	Provozovatel zajišťuje dohled nad Systémem. V případě vzniku incidentu se řídí Incident managementem
Časová perioda služby	Zajištění dohledu po dobu provozních hodin systému
Režim Služby	Služby se poskytují v režimu 5x8
Objem poskytované Služby	Objem prací je definován ve smluvním vztahu.
Služba nezahrnuje	Bezpečnostní monitoring a monitoring dostupnosti výkonnosti. Dále pak Služba nezahrnuje change a release management. Správu systémů mimo Systém.
Způsob dokladování	Měsíční záznam o poskytnutí Služby <b>zajištění provozu Systému (profylaxe)</b>

#### 2.6. Služba servis Systému 01

<b>Katalogový list Služby servis Systému</b>
--

ID	KLSE01SY
Název Služby	Servis Systému
Popis Služby	Servisem Systému se rozumí zajištění odstranění vzniklého incidentů v souladu se Servisní smlouvou, procesy a parametry SLA
Detailní popis prováděných činností	<p>Provozovatel odstraňuje incidenty v souladu s procesem Incident management. Činnosti jsou řízeny pracovníky L1 a L2 podpory. Incidenty musí být zaznamenány a aktualizovány v Service Desku DC eGOV.</p> <p>Provozovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• příjem převzetí Incidentu</li> <li>• provedení analýza incidentu</li> <li>• Pokud je to nutné provedení výjezd na místo s náhradním dílem nebo objednání zásahu u výrobce</li> <li>• Výměna nebo oprava vadné části komponenty (část aplikace/dílu/prvku a otestování funkčnosti)</li> <li>• Zaslání informace o stavu řešení incidentu na L2 a L1</li> </ul>
Režim Služby	Služby se poskytují v režimu 7x24
Odezva	Stanoveno v parametrech SLA
Obnovení Služby	Pokud nebude smluvními stranami výslovně sjednán termín odstranění vady, platí, že Provozovatel je povinen vadu odstranit v souladu s parametry SLA. Provozovatel při odstraňování incidentů analyzuje způsob a druh náhradního řešení s ohledem na prioritu incidentu a parametry SLA.
Poznámka	Služba je podmíněna uzavřenou smlouvou na podporu od výrobce nebo od jeho certifikovaného servisního partnera, nebo doložením certifikátu na poskytování této služby.
Způsob dokladování	Měsíční report „NAKIT_Priloha_4_Vykaz_SLA“ o poskytnutých Službách společně s reportem SLA ze Service Desku DC eGOV

## 2.7. Služba servis Systému 02

Katalogový list Služba servis Systému v dohledovém centru	
ID	KLSE02SY
Název Služby	Služba servis Systému v dohledovém centru – řešení incidentů
Popis Služby	Incident je chápán jako nefunkčnost/nestandardní chování Systému. Při vzniku takového incidentu je nutno zahájit odstraňování nežádoucího chování systému. Službou servis Systému v dohledovém centru je zabezpečeno procesní odstraňování vzniklých incidentů v souladu s parametry SLA.
Detailní popis prováděných činností	<p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Příjem Incidentů v Service Desku.</li> <li>2) Analýzu, zda se jedná o Incident, tj. nefunkčnost. Pokud se jedná o servisní požadavek je procesován dle procesu incident management – Řešení provozních požadavků.</li> <li>3) L1 aplikační a infrastrukturní support Systému na problematiku technického troubleshootingu/řešení požadavků rozhraní Systému v souvislosti s dalšími ZR a součinnost při datovém/obsahovém troubleshooting na rozhraní Systému.</li> <li>4) V případě dostatečného oprávnění na L1 úrovni, řešení Incidentu. V opačném případě směrování na další úroveň podpory dle komunikační matice.</li> <li>5) Analýzu oprávněnosti Incidentu tj.: zda je cílovým řešitelem L2 nebo L3 support infrastrukturní nebo aplikační části Systému na straně poskytovatele a úplnosti požadavku, tj. zda požadavek obsahuje</li> </ol>

	<p>všechny potřebné údaje pro řešení v L2 a L3 úrovni a zda byl proveden technický troubleshooting v L1 úrovni.</p> <p>6) Řešení Incidentu nebo částečné řešení Incidentu v případě, kdy je provedena oprava na aplikaci nebo infrastrukturu Systému a musí následovat oprava v dalších L2/L3 supportech jiných ZR/vrácení Incidentu na L1 support (v případě kdy byl nebo neobsahuje dostatečné údaje pro řešení v L2 supportu).</p> <p>7) Součinnost pro ostatní L2 a L3 suporty jiných ZR s L2 a L3 supportem Systému.</p>
Režim Služby	Služby se poskytují v režimu 7x24
Odezva	Stanoveno v parametrech SLA
Obnovení Služby	Stanoveno v parametrech SLA
Služba nezahrnuje	Jakékoliv řešení nebo analýza návazných problémů, change, release.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

## 2.8. Služba reporting Systému

<b>Katalogový list Služba reporting Systému</b>	
ID	KLRE01SY
Název Služby	Předávání provozních dat a vyhodnocení reporting SLA parametrů
Popis služby	Provozovatel předává reporty v souladu se smluvním ujednáním minimálně v měsíční periodě
Detailní popis prováděných činností	Předávání neagregovaných dat pro vyhodnocování SLA v požadované struktuře a časové periodě (měsíčně)
Režim Služby	Služby se poskytují v režimu 5x8

## 2.9. Služba konzultace

<b>Katalogový list Konzultace – AD – HOC objednání</b>	
ID	KLK001SY
Název Služby	Konzultace
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a rozvoji systému Základních registrů. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Popis činnosti	Konzultace Architekta řešení dle objednávky
Režim Služby	Režim Služby
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.

## 3. Seznam HW a standardního SW

Seznam HW a standardního SW tvoří přílohu č. 3 vzoru smlouvy – Seznam prvků systému.

## Příloha č. 2 Smlouvy – Popis procesů provozu

Popis podmínek a parametrů pro poskytování Služeb

## Obsah

1.	MĚŘENÍ A VYHODNOCOVÁNÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB .....	2
1.1.	Měření stability služby provoz .....	2
1.1.1.	Pravidla provozu produkčního a testovacího prostředí .....	2
1.1.2.	Definice a měření dostupnosti .....	2
1.2.	Měření kvality služby Servis s parametry SLA .....	3
1.2.1.	Definice časů pro vyhodnocování procesu řízení incidentů .....	3
1.2.2.	Pravidla a klasifikace priorit žádostí v SD a jejich parametry SLA .....	3
2.	INCIDENT MANAGEMENT – NOTIFIKACE MEZI OBJEDNATELEM A POSKYTOVATELEM .....	6
2.1.	Popis a schéma procesu .....	6
2.1.1.	Schéma notifikací procesu incident management .....	6
2.1.2.	Popis procesu .....	6
2.1.3.	Přehled činností .....	6
2.1.4.	Vytvoření Incidentu .....	6
2.1.5.	Zaslání Incidentu (měření odezvy) .....	6
2.1.6.	Příjem Incidentu (čas na odstranění závady) .....	6
2.1.7.	Eskalace Incidentu .....	7
2.1.8.	Oprava Incidentu .....	7
2.1.9.	Vyřešení Incidentu .....	7
2.1.10.	Uzavření Incidentu .....	7
3.	Request management .....	7
3.1.	Popis a schéma procesu .....	7
3.1.1.	Schéma procesu request management .....	7
3.1.2.	Popis procesu .....	7
3.2.	Přehled činností .....	8
3.2.1.	Vytvoření Requestu .....	8
3.2.2.	Zaslání Requestu .....	8
3.2.3.	Příjem a Eskalace Requestu .....	8
3.2.4.	Ocenění Requestu .....	8
3.2.5.	Schválení vytvoření Requestu .....	8
3.2.6.	Analýza a vytvoření Requestu .....	8
3.2.7.	Uzavření Requestu .....	8

## 1. Měření a vyhodnocování poskytovaných služeb

### 1.1. Měření stability služby provoz

Měření stability provozu se provádí na produkčním prostředí. Ostatní prostředí nejsou měřena. V produkčním prostředí se měří Systémy v aktivním stavu v Datových centrech. U Systémů Active – Passive se měří pouze Active část Systému.

#### 1.1.1. Pravidla provozu produkčního a testovacího prostředí

- **Pravidla pro provoz produkčního prostředí:**

provoz je měřen a vyhodnocován bez omezení. Změny a updaty Systému se provádí v plánovaných odstávkách. Pokud jsou smluvně zajištěny provozní parametry dle smlouvy, je garantovaná dostupnost a výkonnost produkčního prostředí.

Pro produkční prostředí jsou platné všechny KL (katalogové listy a jejich parametry pro provoz a servis).

- **Pravidla pro provoz na testovacím prostředí:**

provoz je bez omezení. Vzhledem k časté tvorbě změn, testování není garantovaná dostupnost a výkonnost testovacího prostředí.

Pro testovací prostředí jsou platné všechny KL (katalogové listy, ale neplatí zde parametry pro provoz a servis). Prostředí není monitorováno.

#### 1.1.2. Definice a měření dostupnosti

- **Měření Dostupnosti infrastruktury**

Pro vyhodnocení Dostupnosti platformy Infrastruktury se stanovuje parametr DM – roční stanovená dostupnost.

Parametr Dostupnosti Hodnota parametru je uváděn v % (100 % znamená, že infrastruktura je provozována bez výpadku)

DM(rm) – roční dostupnost je stanovena na 99,8 %

DM(dm) – měsíční dostupnost je stanovena na 99,5 %

- **Definice a měření dostupnosti aplikace**

Pro vyhodnocení Dostupnosti platformy Infrastruktury se stanovuje parametr DM – roční stanovená dostupnost.

Parametr Dostupnosti Hodnota parametru je uváděn v % (100 % znamená, že aplikace je provozována bez výpadku)

DM(rm) – roční dostupnost je stanovena na 99,5 %

DM(dm) – měsíční dostupnost je stanovena na 99,2 %

#### 2.3.2.2. Měření Výkonnosti

Pro vyhodnocení měření Výkonnosti Systému není definováno.

## 1.2. Měření kvality služby Servis s parametry SLA

Provozovatel bude měření kvality služby provádět dostupnými prostředky. Provozovatel je povinen incidenty a podezření na incident hlásit do Servis Desku DC eGOV a do provozního deníku zapisovat události (plánované i neplánované).

### 1.2.1. Definice časů pro vyhodnocování procesu řízení incidentů

Pro měření proces se využívá smluvený způsob předávání žádostí (formulářů), které jsou určeny pro určení měřených hodnot (Čas a obsah požadavku). Žádost musí být podána prostřednictvím ticketu Service Desku. Prioritně používaný požadavek (formulář) je zasílaný ticket vytvořený v Service Desku. Záznamy jsou vyhodnocovány pomocí SLA Reportingu.

- **Čas vzniku žádosti (formuláře) na vyřešení incidentu**

Za čas vzniku žádosti se považuje časový otisk, ve kterém je uložen datum a čas jejího vytvoření v žádosti v systému Service Desku Poskytovatele.

- **Čas (časový otisk) vyřešení incidentu**

Za čas vyřešení žádosti se považuje časový otisk, ve kterém je uložen datum a čas v Service Desku Objednatele, kdy byl status žádosti změněn na „vyřešeno“.

- **Doba trvání žádosti na řešení incidentu**

Doba trvání řešení incidentu se vypočítává rozdílem času vyřešení žádosti od vzniku žádosti. V případě, že dojde k částečnému vyřešení incidentu, lze prioritu Incidentu snížit. Doba trvání žádosti na řešení incidentu se pak bude řídit dle parametrů tabulky v kapitole 1.2.2, platných pro sníženou prioritu.

### 1.2.2. Pravidla a klasifikace priorit žádostí v SD a jejich parametry SLA

- **Pravidla na zasílání požadavků pro zajištění standardního provozu**

Stanovení pravidel pro používání prioritních požadavků je dána typem architektury prostředí. Pravidla pro jednotlivá prostředí a ověřovací provoz jsou uložena v níže uvedených tabulkách.

- **Klasifikace priorit a parametrů SLA v produkčním prostředí**

Priorita incidentu	Definice priority požadavku	Parametry SLA
Priorita 1 Kritická (A)	1. Některé části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému nebo 2. Všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	Odezva a zahájení opravy: do 2 hodin Obnovení provozu: do 8 hodin od zahájení opravy Režim dostupnosti servisu: 24x7

Priorita incidentu	Definice priority požadavku	Parametry SLA
	3. Mezi vybrané technické závady zejména patří: <ul style="list-style-type: none"> <li>- systém není dostupný z URL a ani jiných zdrojů</li> <li>- nefunguje některá ze základních funkcí systému               <ul style="list-style-type: none"> <li>- nelze přepnout mezi lokalitami</li> <li>- neprobíhá záloha systému nebo obnova aplikace se zálohy</li> <li>- neprobíhá monitoring</li> <li>- nefunkční integrace s ostatními systémy</li> </ul> </li> </ul> 4. Nejsou dostupné následující uživatelské funkcionality: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vložení smlouvy</li> <li>- modifikace záznamu</li> <li>- přidání přílohy</li> <li>- znepřístupnění záznamu</li> <li>- zmocnění k publikaci</li> <li>- zrušení zmocnění</li> </ul>	SLA dostupnosti servisu: 99,9 %
Priorita 2 Vysoká (B)	1. Činnost Systému je podstatně omezena. Některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena a je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému 2. Mezi vybrané technické závady zejména patří: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Systém je dostupný jen z URL nebo jen z jiných zdrojů</li> <li>- funkce některá ze základních funkcí systému je nestabilní:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- přepínání mezi lokalitami</li> <li>- systém nespolečně pracuje se systémy 3. stran</li> <li>- neproběhla záloha systému nebo obnova aplikace se zálohy</li> <li>- funkce monitoring je nestabilní</li> </ul> </li> <li>- výkon systému vykazuje zpomalení znemožňující jeho běžné užívání</li> <li>- systém neumožňuje stahování dat 3. stranami</li> <li>- nelze provádět nekritické úlohy ve správě systému</li> </ul> 3. Nestabilní funkce následující uživatelské funkcionality: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vložení smlouvy (je možné pouze ruční vložení smlouvy prostřednictvím web rozhraní)</li> <li>- modifikace záznamu</li> <li>- přidání přílohy</li> <li>- znepřístupnění záznamu</li> <li>- zmocnění k publikaci</li> <li>- zrušení zmocnění</li> <li>- systém neprovádí notifikace uživatelů</li> </ul>	Odezva do 4 hodin a zahájení opravy: do 8 hodin Obnovení provozu: do 24 hodin od zahájení opravy Režim dostupnosti servisu: 24x7 SLA dostupnosti servisu: 99,2 %
Priorita 3 Střední (C)	1. Systém je funkční, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy jako je například jednorázové zvýšení doby odezvy aplikace v běžném provozu. 2. Zahrnuje selhání funkcí, které nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádnou funkčnost Systému.	Odezva do 4 hodin a zahájení opravy: do 8 hodin Obnovení provozu: do 48 hodin od zahájení opravy



Priorita incidentu	Definice priority požadavku	Parametry SLA
	3. Systém je plně funkční a vytváří varovné informace související s provozem systému. - Provozovatel je povinen vytvořit žádost na Call Centrum.	Režim dostupnosti servisu: Pracovní dny v pracovní dobu Objednatele SLA dostupnosti servisu: 99,0 %
Priorita 4 Ostatní (D)	1. Požadavky na malé změny funkcionality Systému – <b>požadavky jsou řízeny procesem Request management</b> - předané požadavky objednatele například: - předané požadavky uživatelů - požadavky na ergonomii - změny v aplikační a systémové části vyvolané požadavky napojení na systémy 3. stran či systémy objednatele	Odezva a zahájení opravy: do 1 měsíce Nasazení změny: Po domluvě nejpozději v následující verzi SLA dostupnosti servisu: Není stanovena

- **Klasifikace priorit a parametrů SLA v testovacím prostředí**

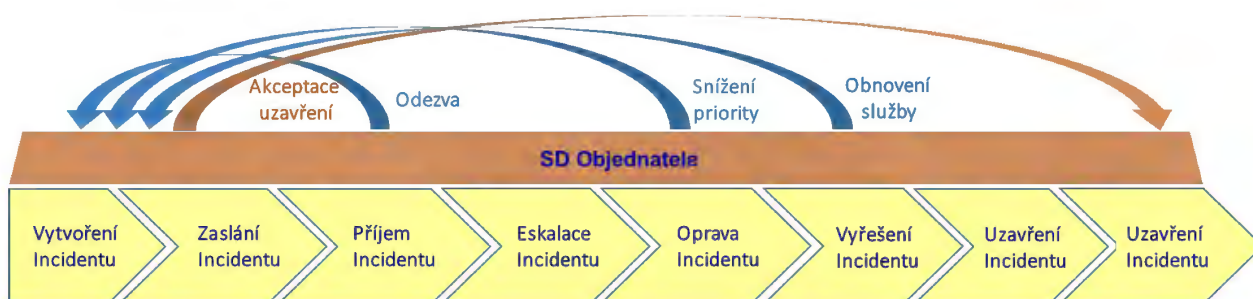
Priorita incidentu	Definice priority požadavku	Parametry SLA
Priorita 1 Kritická (A)	1. Některé části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému nebo 2. Všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	Odezva a zahájení opravy: do 24 hodin Obnovení provozu: do 24 hodin od zahájení opravy Režim dostupnosti servisu: Pracovní dny v pracovní dobu Objednatele SLA dostupnosti servisu: není měřena
Priorita 2 Vysoká (B)	1. Činnost Systému je podstatně omezena. Některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena a je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému (např. není dostupná jedna instance Systému).	Odezva a zahájení opravy: do 24 hodin Obnovení provozu: do 48 hodin od zahájení opravy Režim dostupnosti servisu: Pracovní dny v pracovní dobu Objednatele SLA dostupnosti servisu: není měřena

## 2. Incident Management – notifikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem

Incident management je proces a činnosti, které zajišťují obnovu Trvale poskytované služby v případě zjištění havárie na provozovaném Systému. Z důvodu zajištění kvality poskytovaných Trvale poskytovaných služeb je tento proces monitorován a kvalita Trvale poskytované služby je vyhodnocována v příslušných Katalogových listech.

### 2.1. Popis a schéma procesu

#### 2.1.1. Schéma notifikací procesu incident management



#### 2.1.2. Popis procesu

Hlavním cílem Incident Management procesu je v co nejkratším čase obnovit Trvale poskytovanou službu do původního stavu v případě havárie, aby došlo k co nejmenšímu dopadu na provoz Systému.

#### 2.1.3. Přehled činností

V rámci procesu Incident managementu je specifikováno několik činností, díky kterým je každý vzniklý incident korektně zaznamenan, vyhodnocen, vyřešen a uzavřen. Tyto činnosti jsou následující.

#### 2.1.4. Vytvoření Incidentu

V případě vzniku Incidentu vytvoří Provozovatel Servis Desku tiket, který bude obsahovat povinné informace a detailní popis vzniklé incidentu nebo podezření na incident. Incidentu (ticketu SD) bude přiřazena priorita. Incident bude klasifikován zadavatelem. Tento čas je důležitý pro splnění parametrů odezva zadavateli. Parametr Odezva je měřen podle definice výše.

#### 2.1.5. Zaslání Incidentu (měření odezvy)

Po vytvoření Incidentu v Servis Desku a vyplnění povinných údajů, je Incident tiket zaslán na skupinu pracovníků na úrovni L1, L2 nebo L3. Po přijetí Incidentu je odeslána notifikace příslušné zadavateli.

#### 2.1.6. Příjem Incidentu (čas na odstranění závady)

Skupina L2 nebo L3 přijme Incident ticket v Servis Desku. Skupina (pracovník) provede doplnění a zapsání aktuálních informací uvedených v rámci Incident ticketu.

Čas příjmu a předání Incidentu je měřen Servis Deskem. Tento čas pro měření odstranění závady v rámci měření parametrů Servisní podpory. Po přijetí Incidentu je odeslána notifikace příslušné skupině pracovníků.

### 2.1.7. *Eskalace Incidentu*

Eskalací incidentu se provádí v případě, kdy na odstranění musí pracovat více skupin (profesí) pracovníků. V Service Desku se využívá volby eskalace na specializované řešitele, kteří se následně budou zabývat analýzou a řešením Incidentu.

### 2.1.8. *Oprava Incidentu*

Oprava Incidentu je bod, kdy Poskytovatel zajistí nasazení finální opravy nebo nasazení dočasné opravy (workaroundu). Oprava způsobí obnovení poskytované služby nebo částečné obnovení poskytované služby.

### 2.1.9. *Vyřešení Incidentu*

Stav, kdy dojde k odstranění příčiny vzniku havárie a zprovoznění všech ovlivněných poskytovaných služby Systému. O vyřešení Incidentu a obnovení funkčnosti poskytované služby jsou notifikovány všechny skupiny pracovníků a zadavatel. Vyřešený ticket musí obsahovat popis řešení Incidentu a stručný popis kroků, které vedly k odstranění příčiny vzniku incidentu.

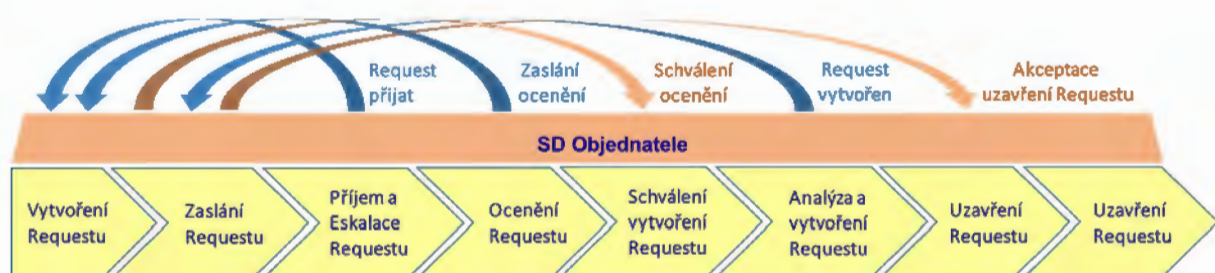
### 2.1.10. *Uzavření Incidentu*

Po vyřešení Incidentu a akceptaci uzavření příslušného ticketu dochází po uzavření Incident ticketu zadavatele.

## 3. Request management

### 3.1. Popis a schéma procesu

#### 3.1.1. *Schéma procesu request management*



#### 3.1.2. *Popis procesu*

Proces managementu změn systému začíná potřebou na změnu. Ta může vzniknout buď skrze přání Objednatele, nebo z ostatních procesů, zejména procesu managementu problémů. V každém případě však je požadavek na změnu zaevidován, je provedena vstupní analýza, ve které jsou vyhodnoceny dopady požadavku na změnu plus jeho očekávaná pracnost a tedy náklady na provedení a návrh harmonogramu až do ukončení implementace. Následně je tato analýza prezentována Objednateli, který se rozhodne, zdali se cestou změny vydá.

## 3.2. Přehled činností

### 3.2.1. Vytvoření Requestu

V případě vzniku potřeby na rozvoj, konzultace či jiné služby na straně Objednatele, vytvoří Objednatel ve svém Service Desku požadavek (Request). Request obsahuje detailní požadavek nebo specifikaci (vyplněný template).

### 3.2.2. Zaslání Requestu

Po vytvoření Requestu (s přílohou) v Service Desku Objednatele a vyplnění detailního popisu žádosti, je požadavek zaslán do Service Desku Objednatele k dalšímu zpracování.

### 3.2.3. Příjem a Eskalace Requestu

Příchozí Request je přijat na straně Poskytovatele, kde je mu přiřazen identifikátor, pod kterým bude veden v rámci Service Desku Objednatele. V případě chybějících nebo neúplných informací uvedených v rámci Request, může Poskytovatel po Objednateli požadovat doplnění těchto informací, nutných pro další řešení Requestu. Po přijetí Requestu je odeslána notifikace na Service Desku Objednatele. Po přijetí Requestu ze strany Poskytovatele a validaci uvedených údajů, je Request eskalován

### 3.2.4. Ocenění Requestu

Poskytovatel vytvoří návrh na řešení Requestu, tento návrh dále ocení a zašle obsah ke schválení Objednateli.

### 3.2.5. Schválení vytvoření Requestu

V tomto bodě je Objednatelem schválen finální návrh řešení Requestu, o kterém je Poskytovatel informován pomocí notifikace mezi jednotlivými Service Desky.

### 3.2.6. Analýza a vytvoření Requestu

Po přidělení žádosti zodpovědnému řešiteli, dojde k jeho analýze, zpracování a vytvoření požadovaného Requestu. Po vytvoření žádosti je odeslána notifikace o vytvoření a připravenosti Requestu do Service Desku Objednatele.

### 3.2.7. Uzavření Requestu

Request je uzavřen v Service Desku Poskytovatele. Uzavření Requestu může proběhnout až po schválení řešení Requestu Objednatelem pomocí notifikace mezi jednotlivými Service Desky. Po uzavření Requestu v Service Desku Poskytovatele, dojde k jeho uzavření i v Service Desku Objednatele.

Příloha č. 3- Seznam prvků systému

Prostředí	Definice prvku		Identifikace prvku		Servisní úroveň prvku					DRP prvku	
	Prostředí prvku	Typ komunikačního prvku	Název OS	IP adresace		Režim provozu	Dostupnost v %	Výkonnost v sec.	Servisní parametry pro IM		Čas obnovy
Výběrové pole	Vyplňte název modelu		IP adresa	VLAN	Výběrové pole	Výběrové pole	Vlož hodnotu	Vlož čas pro převzetí	Vlož čas zprovoznění	Čas obnovy prvku	Vlož hodnotu
Produkční	KK - krajský konektor Cisco + switch na kraji Plzeň	Cisco	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,90%	N/A	Dle parametrů SLA	Dle parametrů SLA	Dle parametrů SLA	Vyber hodnotu pro Act. Prvky
Produkční	KK - krajský konektor Cisco + switch na kraji Plzeň	Cisco	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,90%	N/A	Dle parametrů SLA	Dle parametrů SLA	Dle parametrů SLA	Vyber hodnotu pro Act. Prvky
Produkční	KK - krajský konektor Cisco + switch na kraji Vysočina	Cisco	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,90%	N/A	Dle parametrů SLA	Dle parametrů SLA	Dle parametrů SLA	Vyber hodnotu pro Act. Prvky

Prostředí	Definice prvku			Identifikace prvku			Servisní úroveň prvku					DRP prvku	
Prostředí prvku	Typ serveru	Značka virtualizace	Značka OS	HostName	IP adrese		Režim provozu	Dostupnost v %	Výkonnost v sec.	Servisní parametry pro IM		Čas obnovy	Priorita obnovy
Výběrové pole	Fyzický Virtuální	Vyplňte relevantní informace o použitém SW		Název prvku v síti	IP adresa	VLAN	Výběrové pole	Výběrové pole	Vlož hodnotu	Vlož čas pro převzetí	Vlož čas zprovoznění	Čas obnovy prvku	Vlož hodnotu
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	PFE01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc)
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	PFE02	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc)
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	PAPP01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	PAPP02	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	PFS01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	PFT01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	PFT02	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Vyšší-obnovení DB serveru
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	PDB01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Nižší-Ostatní
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	PDB02	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc)
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	PMON01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	TPFE01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	TPFE02	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	TSFE01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	TSFE02	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	TPAPP01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	TPFS	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	TPAPP02	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	TPFT01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority

Prostředí	Definice prvku			Identifikace prvku			Servisní úroveň prvku					DRP prvku		
	Prostředí prvku	Typ serveru	Název virtualizace	Název OS	HostName	IP adresace		Režim provozu	Dostupnost v %	Výkonnost v sec.	Servisní parametry pro IM			Čas obnovy
Výběrové pole	Fyzický Virtuální	Vypíšte relevantní informace o použitém SW		Název prvku v síti	IP adresa	IP VLAN	Výběrové pole	Výběrové pole	Vlož hodnotu	Vlož čas pro převzetí	Vlož čas zprovoznění	Čas obnovy prvku	Vlož hodnotu	
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	SFE01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc)	
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	SFE02	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové	
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	SASS01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové	
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	SASS02	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové	
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	SFS01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové	
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	SFT01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové	
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	SFT02	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové	
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	SDB01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Vyšší-obnovení DB serveru	
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	SDB02	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Vyšší-obnovení DB serveru	
Produkční	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	SMON01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Nižší-Ostatní	
Testovací	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	TSAPP01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměfena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
Testovací	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	TSFS	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměfena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
Testovací	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	TSAPP02	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměfena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
Testovací	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	TSFT01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměfena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
Testovací	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	TPDB01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměfena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
Testovací	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	TSDB01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměfena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
Testovací	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	TPMON01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměfena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
Testovací	Virtuální	VMWare	Windows Server 2008	TSMON01	z. soubor ISZR_VLAN.x	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměfena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	

Prostředí	Definice prvku				Identifikace prvku			Servisní úroveň prvku					DRP prvku	
	Typ aplikace	Název aplikace (modulu aplikace)	Značka virtualizace	Značka OS	HostName	IP adresa		Režim provozu	Dostupnost v %	Výkonost v sec.	Servisní parametry pro IM		Čas obnovy	Priorita obnovy
Výběrové pole	Vypíšte název modelu	Vypíšte relevantní informace o použitém SW			Název prvku v síti	IP adresa		Výběrové pole	Výběrové pole	Vložit hodnotu	Vložit čas pro převzetí	Vložit čas zprovoznění	Čas obnovy prvku	Vložit hodnotu
Produční	FE	PFE01	VMWare	Windows Server 2008	PFE01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc)
Produční	FE	PFE02	VMWare	Windows Server 2008	PFE02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc)
Produční	Aplikace	PAPP01	VMWare	Windows Server 2008	PAPP01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Střední-Aplikační a Webové
Produční	Aplikace	PAPP02	VMWare	Windows Server 2008	PAPP02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Střední-Aplikační a Webové
Produční	FS	PFS01	VMWare	Windows Server 2008	PFS01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Střední-Aplikační a Webové
Produční	FE	PFT01	VMWare	Windows Server 2008	PFT01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Střední-Aplikační a Webové
Produční	FE	PFT02	VMWare	Windows Server 2008	PFT02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Střední-Aplikační a Webové
Produční	DB	PDB01	VMWare	Windows Server 2008	PDB01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Vyšší-obnovení DB serveru
Produční	DB	PDB02	VMWare	Windows Server 2008	PDB02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Vyšší-obnovení DB serveru
Produční	Monitoring	PMON01	VMWare	Windows Server 2008	PMON01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Nižší-Ostatní
Produční	FE	SFE01	VMWare	Windows Server 2008	SFE01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc)
Produční	FE	SFE02	VMWare	Windows Server 2008	SFE02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc)
Produční	Aplikace	SASS01	VMWare	Windows Server 2008	SASS01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Střední-Aplikační a Webové
Produční	Aplikace	SASS02	VMWare	Windows Server 2008	SASS02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Střední-Aplikační a Webové
Produční	FS	SFS01	VMWare	Windows Server 2008	SFS01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Střední-Aplikační a Webové
Produční	FE	SFT01	VMWare	Windows Server 2008	SFT01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Střední-Aplikační a Webové
Produční	FE	SFT02	VMWare	Windows Server 2008	SFT02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Střední-Aplikační a Webové
Produční	DB	SDB01	VMWare	Windows Server 2008	SDB01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Vyšší-obnovení DB serveru
Produční	DB	SDB02	VMWare	Windows Server 2008	SDB02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Vyšší-obnovení DB serveru
Produční	Monitoring	SMON01	VMWare	Windows Server 2008	SMON01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Nižší-Ostatní
Testovací	FE	TPFE01	VMWare	Windows Server 2008	TPFE01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměněna	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Testovací	FE	TPFE02	VMWare	Windows Server 2008	TPFE02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměněna	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Testovací	FS	TSFE01	VMWare	Windows Server 2008	TSFE01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměněna	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Testovací	FS	TSFE02	VMWare	Windows Server 2008	TSFE02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměněna	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Testovací	Aplikace	TPAPP01	VMWare	Windows Server 2008	TPAPP01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměněna	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Testovací	Aplikace	TPAPP02	VMWare	Windows Server 2008	TPAPP02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměněna	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Testovací	FE	TPFS01	VMWare	Windows Server 2008	TPFS01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměněna	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Testovací	FE	TPFS02	VMWare	Windows Server 2008	TPFS02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměněna	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Testovací	Aplikace	TSAPP01	VMWare	Windows Server 2008	TSAPP01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměněna	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Testovací	Aplikace	TSAPP02	VMWare	Windows Server 2008	TSAPP02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměněna	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Testovací	FS	TSFS01	VMWare	Windows Server 2008	TSFS01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměněna	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Testovací	FS	TSFS02	VMWare	Windows Server 2008	TSFS02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměněna	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Testovací	FS	TSFT01	VMWare	Windows Server 2008	TSFT01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměněna	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Testovací	FS	TSFT02	VMWare	Windows Server 2008	TSFT02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměněna	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Testovací	FE	TPDB01	VMWare	Windows Server 2008	TPDB01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměněna	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Testovací	FE	TPDB02	VMWare	Windows Server 2008	TPDB02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměněna	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Testovací	FS	TSDB01	VMWare	Windows Server 2008	TSDB01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměněna	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Testovací	FS	TSDB02	VMWare	Windows Server 2008	TSDB02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměněna	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority
Testovací	Monitoring	TPMON01	VMWare	Windows Server 2008	TPMON01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměněna	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority



Příloha č. 4 smlouvy - Výkaz pro SLA

Dosažená SLA					
SLA parametry	Skupiny parametrů	Sjednané hodnoty	Dosažené hodnoty	Výsledná hodnota	Poznámka
Dostupnost	Platforma	#ODKAZ!	#ODKAZ!	#ODKAZ!	
Dostupnost	Aplikace	99,50%	99,60%	SLA dosažena	
Servisní Podpora	Odezva	Ok	#####	#####	
Servisní Podpora	Obnovení služby	Ok	#####	#####	





Datum	ID	Název odstávky	Start	Konec	Poznámka
01.11.2018	1				
02.11.2018	2				
03.11.2018	3				
04.11.2018	4				
05.11.2018	5				
06.11.2018	6				
07.11.2018	7				
08.11.2018	8				
09.11.2018	9				
10.11.2018	10				
11.11.2018	11				
12.11.2018	12				
13.11.2018	13				
14.11.2018	14				
15.11.2018	15				
16.11.2018	16				
17.11.2018	17				
18.11.2018	18				
19.11.2018	19				
20.11.2018	20				
21.11.2018	21				
22.11.2018	22				
23.11.2018	23				
24.11.2018	24				
25.11.2018	25				
26.11.2018	26				
27.11.2018	27				
28.11.2018	28				
29.11.2018	29				
30.11.2018	30				

ID listu	Popis hodnoty	Hodnota	Použito	Priorita	ID Prio	Služba typ	Odezva (Min)	Obnova služby (hod)	Režim			
ServisniPodpora	Započítat čas do neplánovaných odstavek	Ano	Ano									
Výkonnost	Skupina Systemu	Hlavní aplikace	Ano	Kritická	1	A	1,020833	1,166667	24x7	1.1.00 4:00	4	0,166666667
Výkonnost	Skupina Systemu	Web aplikace (FE)	Ano	Vysoká	2	A	1,020833	1,333333	24x7	1.1.00 8:00	8	0,333333333
Výkonnost	Skupina Systemu	Databáze	Ano	Střední	3	A	1,041667	2,000000	24x7	2.1.00 0:00	24	1
Dostupnost	Skupina Systemu	Hlavní aplikace	Ano	Kritická	1	A	1,020833	1,166667	24x7	1.1.00 4:00	4	0,166666667
Dostupnost	Skupina Systemu	Hlavní aplikace	Ano	Vysoká	2	A	1,020833	1,333333	24x7	1.1.00 8:00	8	0,333333333
Dostupnost	Skupina Systemu	Hlavní aplikace	Ano	Střední	3	A	1,041667	2,000000	24x7	2.1.00 0:00	24	1

ServisniPodpora	Kategorie priority incidentu	Web aplikace (FE)	Ne	Ostatní	5	A	1,041667	21,000000	10x5	21.1.00 0:00	480	20
		Databáze	Ne	Kritická	1	B	1,041667	2,000000	10x5	2.1.00 0:00	24	1
			Ne	Vysoká	2	B	1,041667	2,500000	10x5	2.1.00 12:00	36	1,5
			Ne	Střední	3	B	1,041667	3,000000	10x5	3.1.00 0:00	48	2
			Ne	Nízká	4	B	1,041667	6,000000	10x5	6.1.00 0:00	120	5
				Ostatní	5	B	1,041667	21,000000	10x5	21.1.00 0:00	480	20

- 1 Pondělí
- 2 Úterý
- 3 Středa
- 4 Čtvrtek
- 5 Pátek
- 6 Sobota
- 7 Neděle