

2.1 Příloha č. 1 - Katalogový list

Katalog služeb

1. Definice pojmů

ID Služby - Identifikátor služby, např. SZR03.

Incident – Typ požadavku v SD Objednatele, kdy žadatel požaduje vyřešení stavu Systému, při kterém jeho nějaká část není plně funkční či nefunguje ve standardním režimu.

Interní infrastruktura nebo **Infrastruktura Systému** - privátní cloude Objednatele využívaný pro hostování jím spravovaných aplikací, definovaný v bodě 3. této přílohy.

Interní systémy - sada aplikací hostovaných na Interní infrastruktuře, definovaný v bodě 4. této přílohy, využívaných Objednatelem pro zajištění jeho fungování jako úřadu.

MD – Člověkoděn – pracovní aktivita v rozsahu 8 hodin.

Odezva (response time) – časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na požadavek předaný prostřednictvím Service Desku Objednatele, a to buď odmítnutím, nebo přijetím požadavku.

Obnovení služby (fix time) – časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry Služby na sjednanou úroveň nebo dosáhnout nižší priority požadavku s tím, že doba obnovení parametrů Služby je počítána od vzniku původního požadavku bez ohledu na změnu kvalifikace priority požadavku.

Profylaxe – Preventivní kontrola a údržba jednotlivých komponent Systému, mající za cíl předcházet možným poruchám, výpadkům a problémům.

RFC – Request For Change – požadavek na změnu Systému.

Request – typ požadavku v SD Objednatele, který není incidentem.

Rozsah poskytování služby (kalendář) – doba, kdy je služba poskytována (od - do) a které dny v týdnu:

8x5 – pracovní dny od 9:00 do 17:00 hodin

10x5 – pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin

24x7 – nepřetržitě

SD (Service Desk) – SW produkt pro evidenci a řešení incidentů/požadavků využívaný Objednatelem.

Systém – Interní infrastruktura a Interní systémy.

Tenant – část infrastruktury Systému dedikovaná pro hostování jedné aplikace, její provoz a správu

2. Specifikace poskytovaných služeb

Poskytovanými službami jsou služby údržby, podpory a rozvoje Systému Objednatele a dále pak zajištění garance dostupnosti Systému a úrovně poskytovaných služeb podle požadavků Objednatele.

Konkrétně se jedná o následující služby specifikované v jednotlivých katalogových listech:

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR01-01
Název Služby	Zajištění dostupnosti Infrastruktury Systému
Popis Služby	Zajištění dostupnosti služeb Infrastruktury Systému (Poskytování výpočetního výkonu, Poskytování datového úložiště a Poskytování síťové a datové komunikace) a udržení parametrů služeb dle definovaných KPI
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Dostupnost služeb Infrastruktury Systému při standardním provozu
Definice KPI	
Popis	Dostupnost poskytování služeb Infrastruktury Systému (Poskytování výpočetního výkonu, Poskytování datového úložiště a Poskytování síťové a datové komunikace) při standardním provozu
Měřicí bod	Monitoring Systému
Hodnota	
Způsob měření a výpočtu	<p>Služby Poskytování výpočetního výkonu jsou považovány za nedostupné v těch časových obdobích, kdy je splněna alespoň jedna z následujících podmínek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Je nedostupný nebo nefunkční fyzický server samostatně stojící mimo cluster. - Není-li dostupný žádný ze skupiny redundantních serverů - Jsou nedostupné nebo nefunkční dva a více fyzické servery v clusteru tvořeném 10 a méně. - Jsou nedostupné nebo nefunkční tři a více fyzické servery v clusteru tvořeném více než 10 servery. - Je nedostupná nebo nefunkční libovolná virtualizační platforma pro hostované systémy a aplikace. - Některá z hostovaných aplikací nedostává jí garantovaný výpočetní výkon (VCPU, RAM). <p>Služby Poskytování datového úložiště jsou považovány za nedostupné v těch časových obdobích, kdy je splněna alespoň jedna z následujících podmínek:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Na některém fyzickém diskovém poli pro některý typ disků datového úložiště je počet nedostupných nebo nefunkčních

<i>Katalogový list Služby</i>	
	<p>fyzických disků větší než počet spare disků pro tento typ disků na daném fyzickém diskovém poli nebo větší než počet disků, proti jejichž selhání je použitý způsob ukládání dat do diskového pole odolný.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Je nedostupný nebo nefunkční fyzický disk na serveru samostatně stojící mimo diskové pole a nezařazený do RAID. - Počet nedostupných disků v RAID je větší než počet disků, proti jejichž selhání je daný typ RAID odolný. - Část kapacity diskového pole je nedostupná ve virtualizační platformě pro hostované systémy a aplikace a některá z hostovaných aplikací tak nedostává jí garantovaný úložný prostor pro daný typ datového úložiště. <p>Služby Poskytování síťové komunikace jsou považovány za nedostupné v těch časových obdobích, kdy je nefunkční síťová komunikace v rámci Infrastruktury Systému (po hraniční prvky s poskytovatelem konektivity) a některé služby Systému nebo hostované aplikace nebo systémy jsou pro uživatele nebo jiné aplikace nedostupné.</p> <p>Služby Poskytování datové komunikace jsou považovány za nedostupné v těch časových obdobích, kdy z důvodu nefunkční datové komunikace v rámci Infrastruktury Systému jsou nefunkční i některé služby Systému nebo hostované aplikace nebo systémy.</p> <p>Nedostupnost jakékoliv z uvedených služeb se považuje za incident priority 1.</p> <p>Měří se: SP = Celková doba standardního provozu N = celková doba nedostupnosti Infrastruktury Systému, tj. nedostupnosti služby Poskytování výpočetního výkonu nebo nedostupnosti služby Poskytování datového úložiště nebo služby Poskytování síťové komunikace nebo služby Poskytování datové komunikace, v minutách v době standardního provozu (minuty, kdy jsou nedostupné dvě nebo více služeb současně, se do celkové doby nedostupnosti započítávají jen jednou).</p> <p>Pak $KPI\ 1 = (SP - N) / SP * 100$</p>
Hodnota KPI 2	KPI 1 > = 99,9%

Katalogový list Služby	
	<p>Maximální roční povolená nedostupnost je 526 minut měřeno za kalendářní rok nebo jeho poměrné části dané zahájením nebo ukončením poskytování služby.</p> <p>Maximální povolená měsíční nedostupnost Infrastruktury Systému je 120 minut za měsíc měřeno v každém kalendářním měsíci nebo jeho poměrné části dané zahájením nebo ukončením poskytování služby.</p> <p>Za nedostupnost Infrastruktury Systému se považuje doba od vzniku incidentu priority 1 do doby jeho vyřešení nebo dosažení stavu, kdy incident má již nižší prioritu. Při snížení priority se však doba vzniku incidentu nemění.</p>
Priorita incidentů	<p>Priorita 1 - nedostupnosti infrastrukturní části Systému</p> <p>Priorita 2 - jsou-li nedostupné nebo nefunkční takové komponenty Systému, že výpadek některé další by znamenal již nedostupnost Infrastruktury Systému</p> <p>Priorita 3 - jsou-li nedostupné nebo nefunkční takové komponenty Systému, že výpadek některých další dvou komponent by znamenal již nedostupnost Infrastruktury Systému</p> <p>Priorita 4 – ostatní výpadky komponent Systému</p>
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle bodu 5.3.3. této přílohy a priority incidentu
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle bodu 6.1.1 a 6.1.2 této přílohy a priority incidentu
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele na základě události z Monitoringu Systému.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR01-02
Název služby	Zajištění dostupnosti Interních služeb
Popis Služby	Zajištění požadované úrovně dostupnosti Interních služeb poskytovaných Systémem a udržení jejich parametrů podle definovaných SLA.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Na základě definovaných priorit a odpovídajících SLA parametrů Interních služeb zajistit dohodnutou úroveň jejich provozu (podle Definice SLA v bodě 5.3. - Klasifikace priorit incidentů a requestů v Service Desku a jejich SLA) a dostupnost nezbytných informací o všech incidentech a requestech v Service Desku Objednatele, nutných pro její vyhodnocování.

Katalogový list Služby	
	<p>SLA se měří a dostupnost vyhodnocuje pro Interní služby prioritizační kategorie A uvedené na listě „Prioritizace int.služeb“ Přílohy č. 5 Smlouvy.</p> <p>Požadovaná roční dostupnost Interních služeb je 99,5 % (nedostupnost 43,8 hod = 2628 minut za rok) měřeno v každém kalendářním roce nebo jeho poměrné části dané zahájením nebo ukončením poskytování služby. Maximální povolená měsíční nedostupnost Interních služeb je 500 minut za měsíc měřeno v každém kalendářním měsíci nebo jeho poměrné části dané zahájením nebo ukončením poskytování služby.</p> <p>Nedostupnost Interních služeb se vypočítá jako součet nedostupností všech jednotlivých dílčích služeb a to tak, že pokud se překrývá nedostupnost více služeb, počítá se doba nedostupnosti od začátku nedostupnosti první služby do ukončení nedostupnosti poslední nedostupné služby.</p> <p>Za nedostupnost jednotlivých dílčích služeb se považuje doba vzniku incidentu priority 1 do doby jeho vyřešení nebo dosažení stavu, kdy incident má již nižší prioritu. Při snížení priority se však doba vzniku incidentu nemění.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	Režim 24x7
Odezva a doba obnovení Služby	Dle bodu 5.3. - Klasifikace priorit incidentů a requestů a jejich SLA.
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Veškeré práce spojené se splněním předmětu plnění tohoto katalogového listu po celé období poskytování služby podle rozsahu poskytování služeb.
Sleva z ceny	Dle bodu 6.1.1 a 6.1.2
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	Činnosti nevyjmenované v sekci „Popis činnosti“
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele. Pravidelné reporty o dostupnosti služeb s vyhodnocením SLA.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR02-01
Název Služby	Proaktivní údržba Infrastruktury Systému – HW infrastruktura
Popis Služby	Pravidelně se opakující proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti HW infrastruktury v rámci Systému vč. realizace opravných opatření v rámci existující HW infrastruktury, která směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. Služba je prováděna na všech HW prvcích Infrastruktury Systému v průběhu jeho životního cyklu.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Zejména správa, údržba a kontrola stavu HW prvků Infrastruktury Systému. Správa, údržba a kontrola stavu a běhu fyzických serverů, komponent síťové a datové infrastruktury, datových úložišť a služeb na nich běžících. Zpracování událostí z monitoringu. Řešení/směrování incidentů na základě událostí.</p> <p>Monitoring obsahuje zejména sledování dostupnosti/základní funkčnosti fyzických serverů, komponent síťové a datové infrastruktury a datových úložišť, monitoring zbývajících místa na v jednotlivých nodech datových úložných prostorů, běh základních služeb, notifikace na odpovědné osoby, založení incidentu na základě generované události.</p> <p>Cílem je proaktivně eliminovat vznik událostí, které již mají přímý dopad na plnění KPI a SLA.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za provoz, monitoring a správu kompletní HW části Infrastruktury Systému:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vrstvy fyzických serverů, apod. 2. Datových úložišť a datové komunikace 3. Síťové komunikační infrastruktury po hraniční prvky s poskytovatelem konektivity. <p>Jejich kompletní seznam uveden na listě „Sdílená infrastruktura“ v Příloze č. 5a Smlouvy.</p> <p>Kontrolní činnost (profylaxe) podle Objednatelem schváleného harmonogramu zahrnuje zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelnou profylaxi minimálně 2 x týdně (výstup kontrolní list) • Plán prací na týden, revize úkolů z profylaxe • Vedení provozního deníku • Pravidelné zákonné revize a prohlídky • Aktualizaci provozní dokumentace
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5

Katalogový list Služby	
Odezva	Není relevantní – dle harmonogramu
Obnovení Služby	Není relevantní – dle harmonogramu
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2. této přílohy
Služba nezahrnuje	Správu systémů mimo Systém, change a release management.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR02-02
Název Služby	Proaktivní údržba Infrastruktury Systému – SW infrastruktura
Popis Služby	Pravidelně se opakující proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti SW infrastruktury v rámci Systému vč. realizace opravných opatření, která směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. Služba je prováděna na všech prvcích SW infrastruktury Systému v průběhu jeho životního cyklu.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Zejména provádění pravidelné technické kontroly SW prvků Infrastruktury Systému obsahuje celkovou kontrolu stavu OS serverů a virtualizační platformy, promazání temp adresářů, kontrola event logů serverů, kontrolu funkčnosti monitoringu HW a SW, pokud se opakuje výskyt nějaké události – eskalace na garanta služby na straně Objednatele k prověření souvislosti, zda může mít vliv na plnění KPI. Informování Objednatele o možných krocích k nápravě, doporučení na optimalizaci - následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu – pokud neznamená změnu infrastruktury (tj. např. reparametrizace.) nebo jako požadavek na změnu formou změnového řízení.</p> <p>Aktualizace provozní dokumentace.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za monitoring, provoz a správu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. OS na fyzických serverech (MS Windows Server) 2. Virtualizační platformy (MS Hyper-V, dočasně i VMware)

Katalogový list Služby	
	Kontrolní činnost (profylaxe) podle Objednatelům schváleného harmonogramu zahrnuje zejména: <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelnou profylaxi minimálně 2 x týdně (výstup kontrolní list) • Plán prací na týden, revize úkolů z profylaxe • Vedení provozního deníku • Aktualizaci provozní dokumentace
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva	Není relevantní – dle harmonogramu
Obnovení služby	Není relevantní – dle harmonogramu
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle Objednatelům schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2. této přílohy
Služba nezahrnuje	Aplikační monitoring, change a release management.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR02-03
Název Služby	Proaktivní údržba Systému – bezpečnostní řešení
Popis Služby	Pravidelně se opakující proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti bezpečnostních řešení v rámci Systému vč. realizace opravných opatření, která směřují k udržení jejich bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. Služba je prováděna na všech prvcích bezpečnostních řešení v rámci Systému v průběhu jejich životního cyklu.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zejména provádění pravidelné kontroly nastavení a funkčnosti bezpečnostních řešení implementovaných v rámci Systému, stavu a funkčnosti jejich dohledových nástrojů monitorujících provoz Systému, kontroly eskalačních pravidel, kontroly stavu zjištěných bezpečnostních událostí a incidentů a výsledků jejich řešení, pokud se opakuje výskyt nějaké události nebo se objeví nový typ – eskalace na garanta služby k prověření jejího vlivu na kybernetickou bezpečnost Systému. Informování Objednatele o možných krocích k nápravě, doporučení na optimalizaci - následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu – pokud neznamená změnu infrastruktury

Katalogový list Služby	
	<p>(tj. např. reparametrizace) nebo jako požadavek na změnu formou změnového řízení. Aktualizace provozní dokumentace.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za monitoring, provoz a správu všech komponent Bezpečnostního řešení Systému uvedených v Příloze č. 5 Smlouvy.</p> <p>Kontrolní činnost (profylaxe) podle Objednatelem schváleného harmonogramu zahrnuje zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelnou profylaxi minimálně 1 x týdně (výstup kontrolní list) • Plán prací na týden, revize úkolů z profylaxe • Vedení provozního deníku • Pravidelné zákonné revize a prohlídky • Aktualizaci provozní dokumentace
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva	Není relevantní – dle harmonogramu
Obnovení služby	Není relevantní – dle harmonogramu
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2. této přílohy
Služba nezahrnuje	Bezpečnostní monitoring a monitoring dostupnosti a rychlosti, nezahrnuje change a release management. Správu systémů mimo Systém.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR02-04
Název Služby	Proaktivní údržba Systému – Interní služby
Popis Služby	Pravidelně se opakující proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti Interních služeb vč. realizace opravných opatření, která směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. Služba je prováděna na všech prvcích Interních služeb v průběhu jejich životního cyklu. Seznam Interních služeb je uveden v bodě 4. této přílohy.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Provádění pravidelné kontroly Interních služeb obsahuje zejména celkovou kontrolu stavu a vytíženosti virtuálních serverů, na kterých interní služby běží, promazání temp adresářů, kontrola obsazenosti přiděleného úložného prostoru, kontrola využití přidělených kapacit síťové a datové konektivity, kontrola event logů virtuálních serverů a aplikací, pokud se opakuje výskyt nějaké události – eskalace na garanta služby k prověření souvislosti, zda může mít vliv na plnění KPI. Informování Objednatele o možných krocích k nápravě, doporučení na optimalizaci - následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu – pokud neznamená změnu infrastruktury (tj. např. reparametrizace.) nebo jako požadavek na změnu formou změnového řízení.</p> <p>Kontrolní činnost (profylaxe) podle Objednatelem schváleného harmonogramu zahrnuje zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelnou profylaxi minimálně 1 x týdně (výstup kontrolní list) • Plán prací na týden, revize úkolů z profylaxe • Vedení provozního deníku • Aktualizaci provozní dokumentace
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva	Není relevantní – dle harmonogramu
Obnovení služby	Není relevantní – dle harmonogramu
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2. této přílohy
Služba nezahrnuje	Aplikační monitoring, change a release management.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR03-01
Název Služby	Aktualizace SW Infrastruktury Systému
Popis Služby	Provádění prací spojených s podporou a pravidelnými aktualizacemi SW Infrastruktury Systému a jejich komponent a udržování ve stavu doporučeném výrobcí jednotlivých SW komponent.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Zejména provádění pravidelné kontroly, aktualizace a údržby SW, sledování nových aktualizací a doporučení uveřejněných výrobcí jednotlivých SW komponent, analýza jejich dopadů na Systém a na něm hostované aplikace a systémy, návrhy na implementace aktualizací a vlastní implementace po odsouhlasení návrhu Objednatelem. Zajištění provozu a aktuálnosti obsahu serverů poskytujících centrální správu aktualizací vybraných produktů Microsoft (WSUS) a Linux (Linux repository) a jejich dostupnosti, kompletnosti a aktuálnosti pro systémy realizující update software u jednotlivých tenantů.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá zejména za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Jednorázovou zálohu prvku (pokud je potřeba) 2) Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na Systém Objednatele, výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny 3) Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s Objednatelem. 4) Provedení implementace na testovacím prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden uzel následně na druhý po ověření funkčnosti. 5) Spolupráce se správci hostovaných aplikací a systémů při jejich testování aktualizace implementované na Infrastruktuře Systému a ověření zachování funkčnosti celého řešení. 6) Implementace odsouhlasených aktualizací. 7) Implementace aktualizace na vyžádání formou servisního požadavku. 8) Aktualizace provozní dokumentace. <p>Dostupnost, Správa a údržba a aktuálnost obsahu serverů centrálně zajišťujících soubory s aktualizacemi vybraných SW produktů pro potřeby Systému a jednotlivých tenantů.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5

Katalogový list Služby	
	Implementace aktualizací Systému a testování podle s Objednatelem odsouhlaseného harmonogramu. Poskytování služeb centrálního úložiště aktualizčních souborů.
Odezva	Podle bodu 5.3.3., jinak dle harmonogramů
Obnovení Služby	Podle bodu 5.3.3., jinak dle harmonogramů
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu kontrol a údržby a jednotlivých harmonogramů implementací aktualizací a v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Doplňující informace	
Poznámka	Nasazení každé aktualizace bude předcházet analýza přínosů, rizik a dopadů Poskytovatelem a Objednatel bude o výsledku této analýzy informován. Aktualizace pak proběhne na základě oboustranné dohody. Pokud odsouhlasené aktualizace neřeší akutní bezpečnostní riziko, bude jejich nasazení kumulováno do pravidelného „release“. Prováděné zásahy nejsou technickým zhodnocením dle vyhlášky č. 410/2009 Sb., (nedojde k navyšování verzí ani rozšiřování funkcionalit).
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2. této přílohy
Služba nezahrnuje	Nezahrnuje smluvní zajištění podpory a maintenance od výrobců komponent SW infrastruktury (tu zajišťuje Objednatel). Dále nezahrnuje činnosti, které splňují některé z následujících příznaků: <ul style="list-style-type: none"> • činnost vyžaduje součinnost jiných dodavatelů než správců hostovaných aplikací a systémů • činnost vyžaduje změny v jiných částech než v Systému • předmětem je změna funkcionality proti dokumentovanému a/nebo cílovému stavu Systému • činnost vyžaduje financování • předmětem nebo důsledkem je změna parametrů služeb Systému.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR03-02
Název Služby	Aktualizace Interních služeb
Popis Služby	Provádění prací spojených s podporou a pravidelnými aktualizacemi SW používaného v rámci Interních služeb a jeho komponent a udržování ve stavu doporučeném výrobcí jednotlivých SW.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Zejména provádění pravidelné kontroly, aktualizace a údržby SW Interních služeb, sledování nových aktualizací a doporučení uveřejněných výrobcí jednotlivých SW komponent, analýza jejich dopadů na Systém a na něm hostované aplikace a systémy, návrhy na implementace aktualizací a vlastní implementace po odsouhlasení návrhu Objednatelem.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá zejména za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Jednorázovou zálohu prvku (pokud je potřeba) 2) Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na Systém Objednatele, výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny 3) Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s Objednatelem a správci hostovaných aplikací a systémů. 4) Provedení implementace na testovacím prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden uzel následně na druhý po ověření funkčnosti. 5) Provedení testování implementované aktualizace, spolupráce se správci hostovaných aplikací a systémů při jejich testování a ověření zachování funkčnosti celého řešení. 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.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5 Implementace aktualizací a testování podle s Objednatelem odsouhlaseného harmonogramu.
Odezva	Podle bodu 5.3.3., jinak dle harmonogramů
Obnovení Služby	Podle bodu 5.3.3., jinak dle harmonogramů
Měřicí bod	Service Desk Objednatele

Katalogový list Služby	
Objem poskytované služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu kontrol a údržby a jednotlivých harmonogramů implementací aktualizací a v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Doplňující informace	
Poznámka	Nasazení každé aktualizace bude předcházet analýza přínosů, rizik a dopadů Poskytovatelem a Objednatel bude o výsledku této analýzy informován. Aktualizace pak proběhne na základě oboustranné dohody. Pokud odsouhlasené aktualizace neřeší akutní bezpečnostní riziko, bude jejich nasazení kumulováno do pravidelného „release“.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2. této přílohy
Služba nezahrnuje	Nezahrnuje smluvní zajištění podpory a maintenance od výrobců komponent SW Infrastruktury Systému (tu zajišťuje Objednatel). Dále nezahrnuje činnosti, které splňují některé z následujících příznaků: <ul style="list-style-type: none"> • činnost vyžaduje součinnost jiných dodavatelů než správců hostovaných aplikací a systémů • činnost vyžaduje změny v jiných částech než v Systému • předmětem je změna funkcionality proti dokumentovanému a/nebo cílovému stavu Systému • činnost vyžaduje financování • předmětem nebo důsledkem je změna parametrů služeb Systému.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR04-01
Název služby	Zálohování Infrastruktury Systému
Popis Služby	Zálohování Infrastruktury Systému ve smyslu zálohování jednotlivých fyzických serverů Systému, jejich systémového nastavení, zálohování SW Infrastruktury Systému včetně všech logů. Záloha probíhá podle Poskytovatelem předané a Objednatelem schválené dokumentace (Provozní postupy zálohování Infrastruktury Systému).
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: <ol style="list-style-type: none"> 1) Funkčnost, provoz a správu zálohování Infrastruktury Systému (provedení záloh dle předaného dokumentu Provozní postupy zálohování, sledování běhu záloh). 2) Správu zálohovacích nástrojů infrastrukturní části Systému.

Katalogový list Služby	
	3) Kontrolu běhu zálohování formou monitoringu a opakovaně generovanými servisními požadavky na ruční kontrolu zálohování. 4) Eskalaci v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu a předání/řešení incidentu. 5) Obnovu dat ze zálohy na vyžádání formou servisního požadavku. 6) Pravidelnou kontrolu čitelnosti zálohovacích médií 7) Řízení životního cyklu zálohovacích médií.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Podle bodu 5.3.3.
Obnovení Služby	Podle bodu 5.3.3., obnovení funkčnosti zálohovacího systému podle Priority 3
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 6.1.3 této přílohy
Služba nezahrnuje	Redesign zálohování na vyžádání Objednatele, upgrade zálohovacího systému na vyžádání Objednatele.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR04-02
Název služby	Zálohování Interních služeb
Popis Služby	Zálohování Interních služeb ve smyslu zálohování jednotlivých virtuálních serverů, na kterých běží Interní služby, jejich nastavení, zálohování aplikací zajišťujících Interní služby včetně všech logů. Záloha probíhá podle Poskytovatelem předané a Objednatelem schválené dokumentace (Provozní postupy zálohování Interních služeb).
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: <ol style="list-style-type: none"> 1) Funkčnost, provoz a správu zálohování Interních služeb (provedení záloh dle předaného dokumentu Provozní postupy zálohování, sledování běhu záloh). 2) Správu zálohovacích nástrojů Interních služeb. 3) Kontrolu běhu zálohování formou monitoringu a opakovaně generovanými servisními požadavky na ruční kontrolu zálohování.

Katalogový list Služby	
	4) Eskalaci v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu a předání/řešení incidentu. 5) Obnovu dat ze zálohy na vyžádání formou servisního požadavku. 6) Pravidelnou kontrolu čitelnosti zálohovacích médií 7) Řízení životního cyklu zálohovacích médií.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Podle bodu 5.3.3.
Obnovení Služby	Podle bodu 5.3.3., obnovení funkčnosti zálohovacího systému podle Priority 3
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 6.1.3 této přílohy
Služba nezahrnuje	Redesign zálohování na vyžádání Objednatele, upgrade zálohovacího systému na vyžádání Objednatele.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR05
Název Služby	Servis HW
Popis Služby	Servisem HW se rozumí řešení závad jednotlivých HW prvků Infrastruktury Systému.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Objednatel má uzavřené a platné (nebo v budoucnu uzavře či prodlouží platnost) smlouvy na servis HW s několika dodavateli (viz bod 3 této přílohy) na celou dobu platnosti této Smlouvy. Poskytovatel využívá efektivně tyto smlouvy Objednatele a řeší HW závady s dodavateli servisu podle podmínek a termínů odstranění závady garantovaných v jednotlivých smlouvách na servis HW.</p> <p>Činnost je primárně řízena procesem Incident management v Service Desku Objednatele.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá zejména za:</p> <ul style="list-style-type: none"> • příjem incidentu na HW závadu, • vzdálenou analýzu závady, identifikace vadného dílu/serverů/prvku,

Katalogový list Služby	
	<ul style="list-style-type: none"> • výjezd na místo a objednání zásahu u výrobce (v tomto případě zajištění součinnosti technika Poskytovatele s technikem výrobce), • výměna vadného dílu/prvku, otestování funkčnosti, • zajistit bezpečné odstranění dat z měněného HW, protokol o provedení smazání dat předat Objednateli • uzavření požadavku.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	24x7
Odezva	Podle bodu 5.3.3.
Obnovení Služby	Pokud nebude smluvními stranami výslovně sjednán termín odstranění vady, platí, že Poskytovatel je povinen vadu odstranit nejpozději v termínu odstranění závady uvedeném v příslušné smlouvě na servis HW, který se počítá od jejího zjištění nebo od jejího oznámení Objednatelem Poskytovateli. Pokud to nebude objektivně možné, tak do poloviny této lhůty Poskytovatel navrhne Objednateli náhradní řešení, které bude co možná nejvíce eliminovat případnou škodu Objednatele.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle poruchovosti HW
Doplňující informace	
Poznámka	Služba je podmíněna uzavřenou smlouvou Objednatele na podporu od výrobce HW nebo od jeho certifikovaného servisního partnera.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle bodu 6.2 této přílohy
Služba nezahrnuje	Rozšiřování HW vybavení infrastruktury.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR06
Název služby	Provozní a bezpečnostní monitoring Systému
Popis Služby	Zajištění funkčnosti a dostupnosti provozního a bezpečnostního monitoringu všech klíčových komponent Systému a jeho propojení na Service Desk při eskalaci incidentů.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: <ol style="list-style-type: none"> 1) Funkčnost, provoz a správu monitorovacích nástrojů. 2) Monitoring provozu Infrastruktury Systému. 3) Monitoring provozu Interních systémů.

Katalogový list Služby	
	4) Bezpečnostní monitoring Infrastruktury Systému. 5) Bezpečnostní monitoring Interních systémů. 6) Vyhodnocování a klasifikace zjištěných událostí. 7) Eskalaci vybraných událostí do Service Desku Objednatele formou založení incidentu/requestu k předání/řešení.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Podle bodu 5.3.3.
Obnovení Služby	Podle bodu 5.3.3., obnovení funkčnosti monitoringu podle Priority 2
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 6.1.3 této přílohy
Služba nezahrnuje	Redesign, rekonfigurace a reimplementace monitorovacích nástrojů a procesů po schválení nové verze Přílohy č. 5 Smlouvy, obsahující změny počtu nebo struktury komponent Infrastruktury Systému nebo Interních systémů vyžadujících provozní a bezpečnostní monitoring.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR07
Název služby	Řešení incidentů
Popis Služby	Provádění analýz incidentů na komponentách Systému podle dokumentace obdržené přes SD Objednatele, návrh řešení, zajištění operativní podpory pracovníků Objednatele při realizaci navrženého řešení nebo vlastní realizace řešení.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Jestliže se incident nepodaří vyřešit specialistovi Objednatele, eskaluje tento incident přes SD Objednatele na Specialistu Poskytovatele. Do přílohy záznamu incidentu v SD vloží veškerou jím získanou dokumentaci k této události. Specialista Poskytovatele incident podle obdržené dokumentace zanalyzuje, navrhne řešení a to odsouhlasí se specialistou Objednatele. Bude-li schopen incident řešit specialista Objednatele, následně se s ním specialista Poskytovatele domluví na formě a způsobu poskytnutí operativní podpory (není nutno vždy on-site) v době realizace navrženého řešení specialistou Objednatele. Nebude-li schopen specialista Objednatele incident řešit, vyřeší incident specialista Poskytovatele sám.
Parametry činnosti	

Katalogový list Služby	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva na požadavky v rámci služby	Podle bodu 5.3. - Klasifikace priorit incidentů a requestů v SD a jejich SLA.
Měřicí bod	SD Objednatele
Sleva z ceny	Podle bodu 6.2 této přílohy
Doplňující informace	
Poznámka	Služba nezahrnuje řešení jakéhokoliv návazného problému, change, release management.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v SD Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR08
Název služby	Řešení requestů Objednatele
Popis Služby	Odpovědi na požadavky Objednatele obdržené přes SD Objednatele týkající se komponent Systému.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Odpovědi specialistů Poskytovatele na requesty Objednatele týkající se komponent Systému pod podporou Poskytovatele, zejména zajištění jeho provozu, bezpečnosti, aktuálního nastavení parametrů, drobných změn Systému a informací nutných pro operativní řízení provozu Systému. Requesty obdrží Poskytovatel přes SD Objednatele a zde také zadává odpovědi.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva na požadavky v rámci služby	Podle bodu 5.3. - Klasifikace priorit incidentů a requestů v SD a jejich SLA.
Měřicí bod	SD Objednatele
Sleva z ceny	Podle bodu 6.2 této přílohy
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	Rozvoj Systému
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v SD Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR09
Název Služby	Compliance
Popis Služby	Součinnost při zajišťování dosažení souladu s požadavky norem (ISO 20000, ISO 27001) a legislativními požadavky pro oblast kybernetické bezpečnosti.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Součinnost Poskytovatele v rámci procesů navržených SZR pro zajištění souladu s ISO 20000 a ISO 27001 a legislativními požadavky ze zákona č. 181/2014 Sb., zákona č. 101/2000 Sb., zákona č. 412/2005 Sb., zákona č. 127/2005 Sb., zákona č. 240/2000 Sb., nařízení vlády č. 315/2014, vyhláška č. 316/2014, vyhláška č. 205/2016.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva	Podle bodu 5.3.3.
Obnovení Služby	Podle bodu 5.3.3. - Priorita 5
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2
Doplňující informace	
Poznámka	Podmínky budou specifikovány v rámci jednotlivých procesů
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 činnosti v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR10
Název služby	Řízení technologických standardů Systému a podpora tenantů
Popis Služby	Zajištění dodržení technologických standardů Systému – vzájemná kompatibilita verzí jednotlivých částí Systému, technologické vazby napříč jednotlivými částmi Systému a systémy tenantů s cílem trvalého zajištění parametrů dostupnosti Systému.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Definice, udržování a vlastní zajištění dodržení technologických standardů Systému, zejména: <ul style="list-style-type: none"> • Definice technologických standardů Systému

Katalogový list Služby	
	<ul style="list-style-type: none"> • Přizpůsobení definovaných standardům novým požadavkům na funkcionalitu Systému • Zajištění vzájemné kompatibility verzí klíčových komponent Systému a technologických vazeb napříč jednotlivými částmi Systému a systémy tenantů s cílem trvalého zajištění parametrů dostupnosti Systému.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Doba odezvy	Podle bodu 5.3.3.
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Veškeré práce spojené se splněním předmětu plnění tohoto katalogového listu po celé období poskytování služby podle rozsahu poskytování služeb.
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba.
Služba nezahrnuje	Realizaci RFC vytvořených v návaznosti na služby dle tohoto katalogového listu.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR11
Název služby	Správa licencí a maintenance
Popis Služby	Kontrola a pomoc při evidenci a správě všech SW a HW licencí, maintenance a software assurance používaných v rámci Systému.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Zejména koordinování poskytované podpory, maintenance, software assurance, apod. od dodavatelů SW a HW infrastruktury, řízení možných rizik s ohledem na licenční dostatečnost, běžící či končící maintenance a software assurance a ostatní existující smlouvy Objednatele s dodavateli HW a SW. Činnost je rozdělena do dvou částí, a sice správa majetku, licencí a maintenance a technická podpora.</p> <p>Zejména se jedná o následující činnosti: Správa majetku, licencí a maintenance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Činnosti 1 x měsíčně <ul style="list-style-type: none"> o Softwarový a hardwarový audit

Katalogový list Služby	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Zpracování seznamů licencí instalovaných na jednotlivých stanicích včetně průběžné aktualizace ○ Aktualizace dokumentace HW infrastruktury včetně síťové ○ Aktualizace dokumentace nainstalovaného SW ○ Kontrola licenční dostatečnosti ○ Kontrola maintenance, software assurance produktů, upozornění Objednatele na blížící se expiraci nejméně s 12 měsíčním předstihem. <ul style="list-style-type: none"> - Činnosti průběžně podle potřeby <ul style="list-style-type: none"> ○ součinnost s Objednatelem při nákupu nových licencí <p>Činnosti v rámci technické podpory:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Podpora pro pracovníky Objednatele - Licenční poradenství - Zajištění přenosu požadavků spadajících pod separátní Objednatelovy smlouvy na podporu a maintenance na jejich poskytovatele, koordinace jejich činností a eskalace Objednateli v případě nedodržování podmínek separátních smluv.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	<p>Správa majetku, licencí a maintenance podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.</p> <p>Technická podpora podle požadavků Objednatele - maximálně 24 MD za kalendářní rok v rámci paušální měsíční ceny. Nad rámec objemu zahrnutého v paušální měsíční ceně je Poskytovatel povinen poskytnout služby pouze na žádost Objednatele, a to v Objednatelem požadovaném rozsahu a za jednotkové ceny uvedené ve Smlouvě.</p> <p>Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD.</p> <p>Nevyčerpané MD z nároku za předcházející rok se převádějí do roku následujícího, kdy musí být vyčerpany, jinak nárok na ně Objednateli zaniká.</p>
Doba odezvy	Podle bodu 5.3.3.
Měřicí bod	SD Objednatele
Sleva z ceny	Podle bodu 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Platební podmínky	<p>Paušální měsíční platba. U MD nezahrnutých v paušální měsíční ceně se platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.</p>

Katalogový list Služby	
Služba nezahrnuje	Vlastní realizaci změn u komponent Systému zajišťujících evidenci a správu SW a HW licencí Objednatele.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v SD Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR12
Název služby	Vytvoření a aktualizace nezbytné provozní a bezpečnostní dokumentace Systému
Popis Služby	Vytvoření a následné zajištění aktuálnosti nezbytné provozní a bezpečnostní dokumentace Systému
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>V rámci této činnosti Poskytovatel v postupných krocích a podle závažnosti zreviduje existující provozní a bezpečnostní dokumentaci Objednatele, navrhne taková doplnění a úpravy, aby splňovala požadované standardy pro provozní a bezpečnostní dokumentaci informačních systémů státní správy a dále požadavky vyplývající z ITSM a bezpečnostní politiky Objednatele. Činnost je rozdělena do několika fází:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fáze 1 – revize existující provozní a bezpečnostní dokumentace Objednatele, analýza obsahu a rozsahu, porovnání s reálnou situací • Fáze 2 - návrh na její doplnění, úpravy a aktualizace, odsouhlasení Objednatelem • Fáze 3 – realizace návrhů za součinnosti Objednatele, finalizace jednotlivých částí provozní a bezpečnostní dokumentace a její schválení Objednatelem • Fáze 4 – průběžné revidování finalizované provozní a bezpečnostní dokumentace a udržování její aktuálnosti
Parametry činnosti	
Termíny poskytování Služby	<p>Fáze 1 – dokončena do 3 měsíců od data platnosti Smlouvy Fáze 2 – dokončena do 5 měsíců od data platnosti Smlouvy Fáze 3 – Dokumentace DRP, DRP a BCP plány do 8 měsíců od data platnosti Smlouvy – Ostatní dokumentace do 24 měsíců od data platnosti Smlouvy Fáze 4 – od schválení dokumentace Objednatelem do konce platnosti Smlouvy</p>
Odezva na požadavky v rámci služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Veškeré práce spojené se splněním předmětu plnění tohoto katalogového listu po celé období poskytování služby podle rozsahu poskytování služeb.

Katalogový list Služby	
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR13
Název služby	Optimalizace a případný rozvoj Systému
Popis Služby	Konzultační služby spojené s posouzením požadavků na rozvoj Systému nad rámec původních funkcionalit.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Posuzování požadavků na další rozvoj funkcionalit systémů, z pohledu: <ul style="list-style-type: none"> - Posuzování kompatibility nových systémů s provozovaným prostředím Objednatele a návrh úprav - Posuzování navrhovaných změn a jejich dopadu na prostředí Objednatele s vazbou na následnou podporu - Příprava vlastních návrhů na rozvoj ve vazbě na požadavky Objednatele a technologický vývoj komponent Systému Realizace změn a drobných úprav Systému.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	Podle konkrétní objednávky od Objednatele
Doba odezvy	Podle bodu 5.3.3.
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Max. 50 MD za kalendářní rok v rámci paušální měsíční ceny. Nad rámec objemu zahrnutého v paušální měsíční ceně je Poskytovatel povinen poskytnout služby pouze na žádost Objednatele, a to v Objednatelem požadovaném rozsahu a za jednotkové ceny uvedené ve Smlouvě. Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD. Nevyčerpané MD z nároku za předcházející rok se převádějí do roku následujícího, kdy musí být vyčerpany, jinak nárok na ně Objednateli zaniká.
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba. U MD nezahrnutých v paušální měsíční ceně se platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu

Katalogový list Služby	
	na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy. V případě, že by úpravou nebo rozvojem systému došlo k rechnerickému zhodnocení (dle vyhlášky 410/2009 Sb.) musí být tato služba realizovaná z katalogových listů na objednávku. Jednoznačně musí být specifikováno, která majetková nomenklatura je v jaké výši a čím technicky zhodnocována.
Služba nezahrnuje	Činnosti nevyjmenované v sekci „Popis činnosti“, práce nad rámec rozsahu člověkodnů v rámci služby.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR14
Název Služby	Konzultace specialistů Poskytovatele
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a rozvoji Systému. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Využití konzultačních služeb následujících specialistů Poskytovatele: <ul style="list-style-type: none"> - Architekt řešení - Bezpečnostní specialista - Specialista na HW (servery, disková pole) - Specialista na OS a virtualizaci - Specialista na DB (MS SQL) - Specialista na ostatní produkty Microsoft používané Objednatelem (kromě OS, virtualizace a DB) - Specialista na síťovou infrastrukturu na základě objednávky.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle bodu 5.3.3.
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
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.

Katalogový list Služby	
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR15
Název služby	Podpora provozu na Infrastruktuře Systému
Popis Služby	Podpora a řízení provozu na Infrastruktuře Systému, podpora správcům hostovaných aplikací a systémů.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Řízení a koordinace provozu na Infrastruktuře Systému, podpora správcům hostovaných aplikací a systémů a poskytování nutných informací a součinnosti dodavatelům aplikací, které jsou a budou také hostovány na Infrastruktuře Systému.</p> <p>Zejména se jedná o následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bezplatné poskytování součinnosti a požadovaných informací o Infrastruktuře Systému a jeho konfiguraci dodavatelům ostatních aplikací, které jsou a budou také na ni provozovány • Zajištění a koordinace obnovy infrastruktury v případě havárie.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva na požadavky v rámci služby	Podle bodu 5.3.3.
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	<p>Max. 12 MD za kalendářní rok v rámci paušální měsíční ceny. Nad rámec objemu zahrnutého v paušální měsíční ceně je Poskytovatel povinen poskytnout služby pouze na žádost Objednatele, a to v Objednatelem požadovaném rozsahu a za jednotkové ceny uvedené ve Smlouvě.</p> <p>Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD.</p> <p>Nevyčerpané MD z nároku za předcházející rok se převádějí do roku následujícího, kdy musí být vyčerpány, jinak nárok na ně Objednateli zaniká.</p>
Sleva z ceny	Dle bodu 6.2
Doplňující informace	
Poznámka	Jestliže dodavatel hostované aplikace potřebuje provést nějakou změnu v konfiguraci Systému, požádá o tuto změnu Objednatele, který ji po odsouhlasení předá Poskytovateli k posouzení a následnému provedení.

Katalogový list Služby	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba. U MD nezahrnutých v paušální měsíční ceně se platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR16
Název Služby	Další služby
Popis Služby	Další odborné služby nad rámec katalogových listů SZR01 až SZR15
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytování odborných služeb nad rámec katalogových listů SZR01 až SZR15 na objednávku Objednatele.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	Podle konkrétní objednávky od Objednatele
Odezva	Podle bodu 5.3.3.
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	SD Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Sleva z ceny	Podle bodu 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
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.
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v SD Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SZR17
Název Služby	Podpora on-site
Popis Služby	Fyzická přítomnost pracovníka podpory Poskytovatele u Objednatele.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskyvatelův pracovník podpory je v pracovní době v režimu 5 x 8 fyzicky přítomen na pracovišti Objednatele a na místě poskytuje služby podle katalogových listů SZR01 až SZR16.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Docházková kniha Objednatele, pracovní výkaz
Objem poskytované Služby	Přítomnost pracovníka Poskytovatele na pracovišti Objednatele v režimu 8 x 5 při poskytování služeb Objednateli podle katalogových listů SZR01 až SZR16 a řešení adhoc požadavků Objednatele v rozsahu 90 hodin za kalendářní měsíc, po zbytek pracovní doby zde vykonává činnosti zadané Poskytovatelem. Službu objednává Objednatel vždy v rozsahu celých kalendářních měsíců minimálně 7 dní před požadovaným zahájením plnění.
Sleva z ceny	Podle bodu 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného pracovního výkazu a s cenou služby dle této Smlouvy.
Služba nezahrnuje	Vlastní poskytování služeb podle katalogových listů SZR01 až SZR16
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, pracovním výkaz.
Poznámka	Objednatel zajišťuje vybavený pracovní prostor a podmínky pro práci na jeho pracovišti.

3. Popis Infrastruktury Systému

Infrastruktura Systému se dělí na HW a SW infrastrukturní část, které jsou detailně popsány v Příloze č. 5. Smlouvy. Zde jsou uvedeny i podmínky maintenance a servisu na HW a maintenance a software assurance na SW podle existujících smluv Objednatele s jejich dodavateli. Poskytovatel bude s těmito smlouvami seznámen po uzavření Smlouvy, přičemž bude v zastoupení Objednatele v případech souvisejících s plněním Smlouvy povinen efektivně uplatňovat ve prospěch Objednatele nároky vyplývající z těchto smluv.

4. Seznam služeb, které jsou součástí Interních systémů

Seznam služeb využívaných Objednatelem pro zajištění jeho fungování jako úřadu a nainstalovaných a provozovaných na Infrastruktuře Systému včetně jejich prioritizace je uveden v části „Prioritizace int.služeb“ Přílohy č. 5 Smlouvy.

5. Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

5.1. Měření Služeb

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu provádění Služeb. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána zcela nebo vykonána jen částečně, zaznamená tuto skutečnost do Service Desku Objednatele prostřednictvím přidělení incidentu Poskytovateli. Stejným způsobem Objednatel provádí záznam jakéhokoli provozního incidentu nebo requestu.

5.2. Doba vzniku žádosti, doba vyřešení žádosti, doba trvání žádosti

Za dobu vzniku žádosti se považuje datum a čas jejího vytvoření v Service Desku Objednatele. V případě, že Service Desk Objednatele je nefunkční, za dobu vzniku se považuje datum a čas odeslání e-mailové zprávy, kterou Objednatel nahlásil žádost na kontaktní e-mailovou adresu Poskytovatele.

Za dobu vyřešení žádosti se považuje datum a čas v Service Desku Objednatele, kdy byl status žádosti změněn na „vyřešeno“.

Za dobu trvání žádosti se považuje doba od vzniku žádosti do doby jejího vyřešení. V případě reklamace vyřešení žádosti se do doby trvání žádosti připočítává i doba od vrácení žádosti do statusu „v řešení“ do doby jejího opětovného vyřešení.

5.3. Klasifikace priorit žádostí v SD a jejich parametry SLA

Žádosti jsou děleny v SD na incidenty a requesty.

5.3.1. Klasifikace priorit incidentů v SD

Priorita	Definice priority incidentů		
	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
Priorita 1 Kritická	Některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	-	-
Priorita 2 Vysoká	Systém je funkční pouze částečně, některé dílčí služby selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému.	Systém je nefunkční nebo funkční pouze částečně, některé dílčí služby selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým nebo zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému.	-
Priorita 3 Střední	Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé z dílčích služeb podporujících důležité činnosti Systému.	Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé z dílčích služeb podporujících důležité činnosti Systému.	Systém je nefunkční nebo funkční pouze částečně, některé dílčí služby selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je ovlivněna činnost Systému.
Priorita 4 Nízká	Systém je operativní, nefunkční část nemá podstatný vliv na činnost Systému nebo ji lze dočasně nahradit jinak.	Systém je operativní, nefunkční část nemá podstatný vliv na činnost Systému nebo ji lze dočasně nahradit jinak.	Systém je operativní, nefunkční část nemá podstatný vliv na činnost Systému nebo ji lze dočasně nahradit jinak.

Priorita	Definice priority incidentů		
	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
Priorita 5	Systém je plně operativní, závada nemá vliv na činnost Systému.	Systém je plně operativní, závada nemá vliv na činnost Systému.	Systém je plně operativní, závada nemá vliv na činnost Systému.
Ostatní			

5.3.2. Klasifikace priorit requestů v SD

Requestem se rozumí žádost uživatele Systému o informaci, úpravu, změnu, apod. vedoucí např. k vylepšení, optimalizaci či aktualizaci funkčnosti Systému. Request má vždy dobu řešení dle priority 5.

Priorita	Definice priority requestů		
	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
Priorita 5	Žádost o informaci, úpravu, změnu, apod. vedoucí např. k vylepšení, optimalizaci či aktualizaci funkčnosti	Žádost o informaci, úpravu, změnu, apod. vedoucí např. k vylepšení, optimalizaci či aktualizaci funkčnosti	Žádost o informaci, úpravu, změnu, apod. vedoucí např. k vylepšení, optimalizaci či aktualizaci funkčnosti
Ostatní			

5.3.3. Parametry SLA pro jednotlivé priority žádostí

Priorita	Parametry řešení požadavku - SLA		
	Doby odezvy	Doba obnovení služby	Kalendář
Priorita 1 – Kritická	30 minut	4 hodiny	24x7
Priorita 2 – Vysoká	60 minut	8 hodin	24x7
Priorita 3 – Střední	90 minut	24 hodin	24x7
Priorita 4 – Nízká	90 minut	5 dní	10x5
Priorita 5 – Ostatní	90 minut	10 dnů	10x5

6. Sleva z ceny

Poskytovatel není v prodlení s plněním povinnosti, na jejíž porušení se sleva z ceny vztahuje, a to po dobu, pro kterou prokáže, že za porušení povinnosti Poskytovatel neodpovídá (např. prokázána příčina ležící mimo Systém).

Nárok na slevu z ceny Služeb se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné).

Použitá metoda výpočtu výše slevy z ceny Služeb za nedodržení povinností Poskytovatele je definována na každém katalogovém listu pro konkrétní Službu.

Pro účely výpočtu výše slevy z ceny se použijí následující metody:

6.1. Při vyhodnocování dostupnosti služeb (na katalogových listech SZR01-01 a SZR01-02)

6.1.1. Vyhodnocování limitu měsíční dostupnosti

V případě, že nedostupnost služeb překročí limit měsíční nedostupnosti definovaný v katalogovém listu SZR01-01 a SZR01-02 má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 100.000,- Kč bez DPH (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každou hodinu nedostupnosti nad limit měsíční nedostupnosti.

6.1.2. Vyhodnocování limitu roční dostupnosti

V případě, že nedostupnost služeb překročí limit roční nedostupnosti definovaný v katalogovém listu SZR01-01 a SZR01-02 má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 100.000,- Kč bez DPH (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každou hodinu nedostupnosti nad limit roční nedostupnosti.

6.1.3. Vyhodnocování doby obnovení služby podle SLA

V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou dobu pro obnovení služby podle bodu 5.3.3, má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb podle následující tabulky:

Priorita	Výše slevy v Kč bez DPH	Doba překročení obnovení služby
Priorita 1 – Kritická	-	vyhodnocováno jako nedostupnost služby
Priorita 2 – Vysoká	20.000,-	za každých započatých 8 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 3 – Střední	20.000,-	za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 4 – Nízká	20.000,-	za každých započatých 5 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 5 - Ostatní	20.000,-	za každých započatých 10 dnů po uplynutí lhůty na obnovení Služby

V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou dobu pro obnovení služby více než třikrát za měsíc, je Objednatel oprávněn od Smlouvy Odstoupit.

6.2. Při vyhodnocování ostatních služeb

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 10.000,- Kč bez DPH (slovy: deset tisíc korun českých), za každý započatý den prodlení, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit, a to po dobu prvních 10 dnů prodlení.

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 10 dnů má Objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 20.000,- Kč bez DPH (slovy: dvacet tisíc korun českých), a to za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 10 dnů), ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit.

7. Uplatnění slevy z ceny Služeb a možnost odstoupení od Smlouvy

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci se odečte od celkové ceny všech poskytnutých Služeb za daný měsíc. Objednatel má za daný měsíc nárok na zaplacení ceny za poskytnuté Služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu.

V případě, že součet všech poskytnutých slev z ceny poskytnutých Služeb v daném měsíci je vyšší než celková cena poskytnutých Služeb za daný měsíc, bude neuplatněný nárok na slevu z ceny Služeb uplatněn v dalším měsíci.

V případě, že výše neuplatněné slevy z ceny Služeb převyší součet cen Služeb za následující 4 měsíce, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

Případné odstoupení Objednatele nicméně nemá vliv na již vzniklý nárok Objednatele na poskytnutí slevy z ceny poskytnutých Služeb.