

Příloha smlouvy č. 2 – Provozní podpora a katalogové listy

1. Provozní podpora

- 1.1. Poskytováním provozní podpory je závazek Dodavatele řádně a včas poskytnout Objednateli v souladu se Smlouvou níže uvedené služby (dále jen „**Služby**“ nebo jednotlivě jen „**Služba**“), závazně specifikované v katalogových listech (dále jen „**Katalogové listy**“ nebo jednotlivě jen „**Katalogový list**“ či „**KL**“), které tvoří nedílnou součást Smlouvy jako její příloha č. 2:
 - a) Katalogový list č. 1 – Služba uživatelské a aplikační podpory (KL01);
 - b) Katalogový list č. 2 – Služba provozu Maintenance (KL02);
 - c) Katalogový list č. 3 – Služba rozvoje podle objednávek Objednatele (KL03).
- 1.2. Služby dle odst. 1.1. písm. a) až c) této přílohy je Dodavatel povinen poskytovat průběžně ode dne ukončení zvýšené podpory po uvedení systému eSSL do produktivního provozu po dobu účinnosti smlouvy.
- 1.3. Dodavatel je povinen provést veškeré kroky a poskytnout veškeré plnění potřebné k dosažení stavu připravenosti pro zahájení řádného poskytování Služeb dle odst. 1.1. písm. a) až c) této přílohy, jak jsou definovány ve Specifikaci služeb (dále jen „**Připravenost**“). Připraveností se rozumí takový stav, za kterého je Dodavatel schopen poskytovat řádně, včas a v dohodnutém rozsahu a úrovni Služby dle odst. 1.1. písm. a) až c) této přílohy v souladu se Specifikací služeb.
- 1.4. Dodavatel je povinen poskytovat Služby a jakékoliv další plnění podle Smlouvy v souladu se všemi příslušnými českými právními předpisy, i předpisy Evropské unie a aplikovat při plnění Smlouvy procesy „best practices“ příslušného odvětví. Stejně tak je Dodavatel povinen poskytovat Služby v souladu se standardním prostředím Objednatele tak, aby byly vyloučeny možné negativní dopady do tohoto prostředí.
- 1.5. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že i po skončení účinnosti Smlouvy se právní vztahy mezi smluvními stranami řídí Smlouvou, pokud jde o objednání Služeb před skončením účinnosti Smlouvy, stejně tak jako u požadavku na jakost, odpovědnost za škodu a odpovědnost za vady, mají-li svůj původ v době účinnosti Smlouvy.

2. Akceptace

- 2.1. Akceptace probíhá postupem podle čl. VI. Smlouvy, především podle odstavců 6.5 a 6.6.
- 2.2. Vzory formulářů – akceptační protokol, měsíční zpráva – budou definovány během implementace.
- 2.3. Akceptace dokumentů: Dodavatel se zavazuje průběžně konzultovat vypracování

dokumentů s Objednatel. Objednatel se zavazuje při průběžných konzultacích Dodavateli poskytovat veškerou nezbytnou součinnost a dle svých možností se vyjadřovat k průběžným výstupům Dodavatele.

3. Ověření Připravenosti

- 3.1. Ověření dosažení Připravenosti bude provedeno na základě protokolárního ověření skutečnosti, že Služby jsou ode dne stanoveného v odst. 1.2. této přílohy poskytovány na sjednané úrovni dle Specifikace služeb.
- 3.2. K ověření Připravenosti bude sloužit ověřovací provoz v délce trvání do patnácti (15) pracovních dnů. Ověřovací provoz se může překrývat s obdobím zvýšené implementační podpory při uvádění systému do produktivního provozu.
- 3.3. Pro prohlášení o dosažení Připravenosti musí dojít k úspěšnému dokončení ověřovacího provozu. Ověřovací provoz se považuje za úspěšně dokončený, pokud byly v období ověřovacího provozu poskytovány Služby bez podstatných odchylek od sjednané úrovně. Nejpozději do tří (3) pracovních dnů po úspěšném dokončení ověřovacího provozu strany sepiší písemný akceptační protokol, jehož podpisem se dosažení Připravenosti považuje za ověřené.
- 3.4. Prokáže-li ověřovací provoz, že Připravenost nebyla dosažena, je Dodavatel v prodlení se zajištěním Připravenosti a po dobu jeho prodlení není Objednatel povinen zaplatit za takové plnění předmětu Smlouvy cenu služeb. Dodavatel je v takovém případě povinen bezodkladně provést veškeré kroky k nápravě a zopakovat proceduru ověření Připravenosti.

4. Kontrolní dny

- 4.1. Na konci každého tříměsíčního období poskytování Služeb dle Smlouvy Objednatel stanoví termín „kontrolního dne“. Kontrolní den je osobní setkání, účastníci jsou zváni podle komunikační matice a podle povahy jednání jsou přizváni věcní odborníci na danou oblast. Během kontrolního dne je zhodnocen provoz za minulé období, diskutován plán rozvoje a je provedena kontrola dokumentace.
- 4.2. V rámci kontrolního dne bude Objednatel za součinnosti Dodavatele ověřeno, zda veškerá dokumentace předaná Dodavatelem je aktuální a úplná.
- 4.3. V případě, že při kontrolním dni budou shledány vady dokumentů či dokumentace, včetně její neaktuálnosti či neúplnosti, popř. jiné vady plnění, je Dodavatel povinen tyto vady odstranit ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů a předat Objednateli upravenou a doplněnou dokumentaci. Marné uplynutí této lhůty se považuje za porušení Smlouvy Dodavatelem. Po předání upravené a doplněné dokumentace, popř. odstranění jiných vad plnění bude kontrolní den opakován.

5. Service Level Agreements (SLA)

- 5.1. Dodavatel je povinen v rámci poskytování Služeb nebo jejich částí (podslužeb), pro které je sjednáno ve Specifikaci služeb samostatné SLA (dále jen „SLA služby“), postupovat s odbornou péčí, udržovat vlastní technické prostředky a aplikační vybavení, jež slouží

k poskytování SLA služeb, ve stavu umožňujícím zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných SLA služeb v souladu s tímto článkem Smlouvy.

- 5.2. Dodavatel je povinen nepřetržitě a proaktivně monitorovat stav a podmínky poskytování SLA služeb způsobem definovaným ve Specifikaci služeb a tato zjištění vykazovat Objednateli způsobem definovaným ve Specifikaci služeb. V případě poruchy či snížené kvality SLA služeb je Dodavatel povinen zahájit bez prodlení práce pro dosažení nápravy.
- 5.3. Dodavatel je povinen poskytovat SLA služby minimálně ve sjednané kvalitě a úrovních poskytovaných SLA služeb.
- 5.4. Jednotlivá SLA musí obsahovat měřené parametry pro jednotlivé SLA služby poskytované Objednateli a výši slevy z ceny a vedle ní i výši smluvní pokuty za neposkytnutí SLA služby ve sjednané kvalitě a úrovních.
- 5.5. V případě, že Dodavatel nebude poskytovat Objednateli SLA služby v souladu s příslušným SLA, je povinen:
 - 5.5.1. poskytnout Objednateli slevu z ceny způsobem uvedeným v kapitole 6. této přílohy,
 - 5.5.2. zaplatit smluvní pokutu ve výši podle čl. XI. Smlouvy,
 - 5.5.3. bez zbytečného odkladu zajistit na své náklady další zdroje nebo kapacity s cílem poskytovat Objednateli SLA služby v souladu s SLA,
 - 5.5.4. odstranit takový závadný stav v nejkratší možné době.
- 5.6. Pokud Dodavatel neodstraní závadný stav do pěti (5) pracovních dnů od vzniku závady, jde o porušení Smlouvy Dodavatelem.
- 5.7. Dodavatel se zavazuje v souladu s principy Incident a Change Managementu upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na možné rozšíření či změny Služeb za účelem lepšího využívání SLA služeb.
- 5.8. Výklad a chápání všech odborných termínů užívaných v příslušných SLA musí odpovídat obecně platným definicím ICT služeb. V případě rozporu je rozhodující definice uznaná Objednatelem.

6. Smluvní pokuta a sleva z ceny

- 6.1. Smluvní strana je v prodlení s plněním svého závazku, který pro smluvní stranu vyplývá ze Smlouvy a/nebo platných právních předpisů, jestliže jej nesplní řádně a včas.
- 6.2. Zaplacením smluvní pokuty nebo uplatněním slevy z ceny není dotčen nárok na náhradu škody ani povinnost Dodavatele poskytovat plnění předmětu Smlouvy.
- 6.3. Pro období řádného provozu Služeb jsou stanoveny slevy z ceny následovně:
 - 6.3.1. V případě, že Dodavatel v daném měsíci nedodrží SLA parametr „Dostupnost služby měsíční“ stanovený v části „SLA parametry“ (viz „SLA parametry“ v Katalogových listech uvedených v této příloze Smlouvy), je povinen poskytnout Objednateli slevu z ceny. Výše slevy za každé jednotlivé nesplnění parametru SLA se stanovuje procentuálně z měsíční ceny (bez DPH) Služby tímto vzorcem:

$$MP * PP * 0,5$$

kde:

MP = Výše měsíční platby stanovená Smlouvou.

PP = Procento, o které byl překročen stanovený limit měsíční dostupnosti služby.

- 6.3.2. V případě, že Dodavatel v daném měsíci nedodrží SLA parametry „Plnění parametru dle priorit“ nebo „Plnění parametru“ stanovené v části „SLA parametry“ (viz „SLA parametry – Incident management“, „SLA parametry – Incident management pro testovací prostředí“, „SLA parametry – Release management“ a „SLA parametry – Aktualizace dokumentace“ v Katalogových listech uvedených v této příloze Smlouvy), je povinen poskytnout Objednateli slevu z ceny. Výše slevy za každé jednotlivé nesplnění parametru SLA se stanovuje procentuálně z měsíční ceny (bez DPH) Služby tímto vzorcem:

$$MP * PP * 0,5$$

kde:

MP = Výše měsíční platby stanovená Smlouvou.

PP = Procento, o které byl překročen stanovený limit plnění parametru.

- 6.3.3. V případě, že Dodavatel nesplní SLA parametr „Doba zahájení práce na odstranění incidentu“ nebo „Doba vyřešení“, které jsou stanoveny v části „SLA parametry“ (viz „SLA parametry – Incident management“ v Katalogových listech uvedených v této příloze Smlouvy), je povinen poskytnout Objednateli slevu z ceny ve výši dle příslušné priority takto:

- a) Priorita 1 – 3% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každé započaté 4 hodiny trvání každého takového porušení Služby.
- b) Priorita 2 – 1,5% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každý započatý pracovní den trvání každého takového porušení Služby.
- c) Priorita 3 – 0,75% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každé započaté 3 pracovní dny trvání každého takového porušení Služby.

- 6.3.4. V případě, že Dodavatel nesplní SLA parametr „Doba zahájení práce na odstranění incidentu“ nebo „Doba vyřešení“ stanovený v části „SLA parametry“ (viz „SLA parametry – Incident management pro testovací prostředí“ v Katalogových listech uvedených v této příloze Smlouvy), je povinen poskytnout Objednateli slevu z ceny ve výši dle příslušné priority takto:

- a) Priorita 1 – 1,5% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každý započatý pracovní den trvání každého takového porušení Služby.
- b) Priorita 2, 3 – o 0,75% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každých započatých 5 pracovních dnů trvání každého takového porušení Služby.

- 6.4. Pro účely Smlouvy se slevy z ceny nepovažují za smluvní pokuty a uplatňují se vedle smluvních pokut.

7. Součinnost a vzájemná komunikace

- 7.1. Dodavatel je povinen zajistit, aby jeho pracovníci při plnění předmětu Smlouvy dodržovali příslušné vnitřní předpisy a normy Objednatele. Objednatel seznámí Dodavatele písemně se všemi vnitřními předpisy a normami, k jejichž dodržování je Dodavatel dle tohoto odstavce Smlouvy zavázán.
- 7.2. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.

- 7.3. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů.
- 7.4. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami musí probíhat prostřednictvím oprávněných osob nebo jimi pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran.
- 7.5. Součinnost Objednatele:
- Zajištění součinnosti vůči internímu provozovateli technické infrastruktury (dále jen „TI“).
 - Přístup na TI (HW, síť, základní SW) odpovídající požadavkům z provozní dokumentace a přístupům do veřejných či neveřejných sítí v souladu s provozní dokumentací.
 - Zajištění součinnosti při provedení zátěžových testů a realizace navržených doporučení vyplývajících z těchto testů.
 - Vymezení vzájemných kompetencí při správě, diagnostice a monitorování TI mezi Dodavatelem a provozovatelem TI.
 - Zajištění proaktivního monitoringu pro TI a součinnost při diagnostice případných závad při provozu aplikace.
 - Poskytování informací o zatížení jednotlivých částí technické infrastruktury.
 - Zajištění účasti technických specialistů při řešení problémů s dostupností či odezvou aplikace.
 - Nastavení zálohování v souladu s provozní dokumentací ze strany správce TI.
 - Zajištění uchování veškerých auditních záznamů (systémových a aplikačních logů) a zajištění přístupu k těmto záznamům.
 - Zajištění součinnosti při řešení havarijních situací a stavů.
 - Instalace opravných patchů pro základní SW a DB po vzájemné dohodě.
 - Přístup do TI prostřednictvím VPN připojení.
 - Zpřístupnění prostředků pro hlášení závad na TI.

8. Zpřístupnění dokumentace

- 8.1. Dodavatel je povinen zpřístupnit Objednateli veškeré podkladové materiály a komplexní dokumentaci, definovanou v odst. 8.2. této přílohy, ke všem částem aplikace vytvořené nebo užívané Dodavatelem pro poskytování Služeb dle Smlouvy (dále jen „**dokumentace**“) podle čl. 6.4. Smlouvy, a to nejpozději do patnácti (15) pracovních dní po vytvoření dokumentace nebo po její aktualizaci.
- 8.2. Dokumentací dle odst. 8.1 této kapitoly se rozumí:
- a) administrátorská dokumentace (včetně komplexního popisu všech užitých analytických a monitorovacích nástrojů, provozního deníku aplikace, evidovaného v rámci akceptačních výkazů, logické a fyzické architektury aplikace, včetně propojení na externí systémy),
 - b) uživatelská dokumentace,
 - c) popisu a verzí všech užitých softwarových produktů třetích stran a skripty nutné pro běh aplikace v prostředí Objednatele
 - d) bezpečnostní dokumentace (včetně komplexního popisu přístupových práv),
- 8.3. Dokumentace bude zpracována v souladu s legislativou, především zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů, a s příslušnými prováděcími předpisy, vyhláškou 82/2018 Sb. o kybernetické bezpečnosti a zákonem č.

499/2004 o archivnictví a spisové službě a ve formě vyžadované pro Významný informační systém ze strany NUKIB, OHA, Národního archivu či jiné dozorcující autority a v rozsahu popsaném v Architektonických principech MD (příloha 6b Smlouvy). Povinností Dodavatele je při změnách aplikace anebo její konfigurace dokumentaci aktualizovat.

- 8.4. Dnem předání dokumentace poskytuje Dodavatel Smlouvou Objednateli též oprávnění k užití dokumentace, a to jako licenci nevýhradní, teritoriálně a časově neomezenou, umožňující všemi známými způsoby užití dokumentaci a jakkoliv ji měnit, a to v obou případech i prostřednictvím třetích stran, avšak výhradně pro účely činnosti Objednatele

9. Povinnosti při ukončení smlouvy

9.1. Nedohodnou-li se smluvní strany ve zvláštní písemné dohodě o ukončení účinnosti Smlouvy jinak, v okamžiku skončení účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu vznikají smluvním stranám následující závazky:

9.1.1. Dodavatel je povinen zejména:

- a) předložit Objednateli na kontrolním dnu konečný přehled plnění poskytnutého v souladu se Smlouvou, a to do třiceti (30) kalendářních dnů od ukončení účinnosti Smlouvy;
- b) k datu písemně stanovenému Objednatelem předat Objednateli v elektronické podobě veškerá Dodavateli dostupná provozní data či uživatelské údaje obsažené v aplikaci a v jakémkoliv dalším systému vytvořeném a/nebo provozovaném Dodavatelem na základě Smlouvy, nebo na žádost Objednatele poskytnout součinnost k migraci těchto dat;
- c) umožnit Objednateli provést migraci aplikace ve lhůtě a rozsahu, které vyplynou z nabídky Dodavatele na požadovaný rozsah projektu migrace;
- d) protokolárně vymazat nebo jiným doložitelným způsobem zlikvidovat veškerá Dodavateli dostupná provozní data či uživatelské údaje Objednatele, které byly Dodavateli zpřístupněny na základě Smlouvy, a to dle pokynů a ve lhůtách písemně stanovených Objednatelem;
- e) předat Objednateli komplexní dokumentaci dle čl. 8. Této přílohy ve lhůtě písemně Objednatelem stanovené, nejpozději však k datu ukončení Smlouvy;
- f) předat Objednateli všechna hesla, šifrovací klíče, certifikáty a další autentizační prostředky, které Objednateli umožní administrátorský přístup k veškerým datům, databázím, systémům a aplikaci, případně k dalším technickým prostředkům potřebným pro poskytování Služeb, a to ve lhůtě Objednatelem písemně stanovené, nejpozději však k datu ukončení Smlouvy;
- g) předat Objednateli všechny konfigurační soubory potřebné pro provoz aplikace ve lhůtě Objednatelem písemně stanovené, nejpozději však k datu ukončení Smlouvy;
- h) předat kompletní komunikační matice (poskytnutí přehledu všech nutných kontaktních/ kompetentních osob pro poskytování Služeb, včetně kontaktů na subdodavatele Dodavatele) ve lhůtě Objednatelem písemně stanovené, nejpozději však k datu ukončení Smlouvy;
- i) poskytnout konzultace Objednateli spojené zejména s přípravou nového poskytovatele Služeb, a to nejpozději do tří (3) pracovních dnů od doručení písemného požadavku Objednatele na poskytnutí těchto konzultací; pokud v okamžiku skončení účinnosti Smlouvy nebyly některé poskytované Služby ukončeny a jejich okamžité ukončení by Objednateli způsobilo náklady vyšší,

než je cena Služeb podle Smlouvy, neprodleně vypracovat za součinnosti Objednatele plán ukončení Služeb (dále jen „Exit plán“), jehož předmětem bude plán postupného ukončení Služeb, které byly v okamžiku předčasného skončení účinnosti Smlouvy poskytovány Objednateli, dle požadavků Objednatele za účelem minimalizace dopadů jejich ukončení na činnost Objednatele zabezpečenou uvedenými Službami, a to v časovém rozpětí až 6 měsíců ode dne předčasného skončení účinnosti Smlouvy;

- j) pokud v okamžiku skončení účinnosti Smlouvy nebyly některé poskytované Služby ukončeny a jejich okamžité ukončení by Objednateli způsobilo náklady vyšší, než je cena Služeb podle Smlouvy, od okamžiku skončení účinnosti Smlouvy až do akceptace Exit plánu způsobem definovaným ve Smlouvě i nadále poskytovat Služby v rozsahu, ve kterém byl Dodavatel dle Smlouvy povinen je poskytovat v okamžiku ukončení účinnosti Smlouvy, nestanoví-li Objednatel rozsah nižší;
- k) pokud v okamžiku skončení účinnosti Smlouvy nebyly některé poskytované Služby ukončeny a jejich okamžité ukončení by Objednateli způsobilo náklady vyšší, než je cena Služeb podle Smlouvy, dle schváleného Exit plánu ukončit nebo postupně ukončovat poskytované Služby;
- l) pokud byly ukončeny všechny poskytované Služby, na výzvu Objednatele zajistit odvoz všech technických prostředků Dodavatele, které Dodavatel užíval k poskytování Služeb a které se nacházejí v prostorách či lokalitách Objednatele;

9.1.2. na základě písemného pokynu Objednatele provést případné další činnosti vyplývající z potřeb Objednatele při ukončení Smlouvy a výlučně směřující k předání aplikace s cílem zajistit její řádný provoz, a to po dobu max. šesti (6) měsíců ode dne ukončení účinnosti Smlouvy. Objednatel je na písemnou žádost Dodavatele povinen:

- a) neprodleně uhradit všechny případné splatné nedoplatky vůči Dodavateli;
- b) má-li být vypracován Exit plán, poskytnout na své náklady veškerou nezbytnou součinnost k vypracování Exit plánu Dodavatelem či zajistit k jeho vypracování poskytnutí součinnosti třetích stran;
- c) pokud byly ukončeny všechny poskytované Služby, umožnit Dodavateli manipulaci a odvoz všech technických prostředků Dodavatele, které Dodavatel užíval k poskytování Služeb a které se nacházejí v prostorách či lokalitách Objednatele.

9.2. Smluvní strany prohlašují, že v případě, dojde-li k ukončení účinnosti Smlouvy a nedohodnou-li se smluvní strany ve zvláštní písemné dohodě o ukončení účinnosti Smlouvy jinak, se pro postupné ukončování Služeb a veškerá plnění Smluvních stran do úplného vypořádání přiměřeně použijí ostatní ustanovení Smlouvy upravující způsob poskytování Služeb, cenu a platební podmínky, akceptaci výsledků poskytovaných Služeb, úroveň poskytování plnění a jeho monitoring, reporting, smluvní pokuty a ustanovení, která nemají být dotčena ukončením účinnosti Smlouvy.

9.3. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že cena za plnění uvedená v tomto článku, vyjma plnění dle odst. 9.1.1. písm. i), j), k) je zahrnuta v paušální platbě za služby dle Smlouvy za poslední období.

9.4. Procesní model pro vytvoření Exit plánu je v příloze č. 8 Smlouvy.

Katalogové listy – specifikace služeb

Jedná se o aplikaci, která je provozována na infrastruktuře IT zajišťované Objednatelem.

KL01 - Služba uživatelské a aplikační podpory

KL02 - Služba provozu Maintenance

KL03 - Služba rozvoje podle objednávek Objednatele

KL01 - Služba uživatelské a aplikační podpory

Popis služby:

Služba bude zajišťovat činnosti týkající se podpory a běžné údržby aplikace v produkčním a testovacím prostředí a obsahuje zejména následující činnosti:

- Služby L2 podpory aplikačního prostředí aplikace
 - Poskytování podpory provozu ve smyslu zabezpečení funkčnosti/dostupnosti aplikace
 - Specifikace Configuration managementu aplikace
 - Profylaktické činnosti (kontrola aplikačních logů, kontrola datových logů, kontrola logů auditu systému)
 - Zajištění pomoci při řešení případných technických obtíží spojených s rutinním užíváním provozního a vývojového systému v prostředí operačních systémů a DB společnosti Microsoft, a to:
 - poskytování metodických, aplikačních a technických informací k aplikaci,
 - poskytování opravných balíčků (patch management) aplikace,
 - ladění výkonu systému z pohledu aplikace vůči aplikační infrastruktuře (která je ve správě Objednatele) – databáze, aplikační servery apod.
 - Plánování a řízení aktualizace aplikace včetně nasazení nových verzí
- Služby L2 podpory pro prostředí technické infrastruktury
 - Spolupráce na Patch managementu OS a DB
 - Reakce na hlášení od centrálního dohledu a spolupráce s ním
 - Reinstalace aplikace v případě nutnosti (např. hardwarová závada serveru, apod.)
 - Spolupráce na obnově dat ze záložních médií v případě potřeby
 - Spolupráce při nastavení správných propojení mezi aplikací a DB, údržba a ladění výkonu
 - Spolupráce při nastavení správných propojení mezi aplikací a SMTP serverem k odeslání notifikací pomocí mailové komunikace
 - Spolupráce na zapojení aplikace do infrastruktury dohledového systému, a to zejména:
 - napojení kanálů pro předávání požadavků na výstupní kanály dohledového systému pro efektivní předávání informací o stavu aplikace,
 - definování dohledových pravidel platných pro aplikaci a návazné softwarové platformy,
 - reakce na výstupy a hlášení od kontaktní osoby Objednatele a centrálního dohledového systému
- Řešení incidentů (jakéhokoliv neplánovaného přerušení služby nebo omezení její kvality) aplikace, tato činnost se řídí principy Incident managementu dle metodiky ITIL
- Řešení problémů (příčin jednoho nebo více incidentů), tato činnost se řídí principy Problem managementu dle metodiky ITIL
- vytvořit a udržovat, ve spolupráci s pracovníky Objednatele, „Disaster recovery plan“ pro řešení kritických situací
- Součinnost se 3. stranami v záležitostech zajištění provozu, oprav, aktualizace aplikace a řešení problémů
- Komunikace s Objednatelem

- Průběžná informovanost Objednatele o stavu vyřizování jimi hlášených incidentů, problémů a požadavků
- Informování Objednatele a jeho uživatelů o plánovaných odstávkách aplikace, o připravovaných změnách a dopadu těchto změn a odstávek
- Generování automatických hlášení prostřednictvím elektronické pošty na definované pracoviště Objednatele

Akceptace služby	Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě akceptační procedury. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA).	
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Viz tabulka níže. Na základě vzájemného odsouhlasení Dodavatele a Objednatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.	
Sledované období	Kalendářní měsíc	
SLA parametry		
Služba	Dostupnost služby měsíční (v %)	Rozsah zaručeného provozu služby
Dostupnost aplikace v produkčním prostředí	98,00	V pracovních dnech po-pá 6:00-20:00
Dostupnost podpory	98,00	V pracovních dnech po-pá 8:00-17:00
<p>Dostupnost služby znamená, že všichni uživatelé dané služby ji mohou v plném rozsahu využívat, a to s dobou odezvy obvyklou v místě a čase. V opačném případě je služba nedostupná. Dostupnost se vypočítává pouze z období stanoveného sloupcem „Rozsah zaručeného provozu služby“. Do nedostupnosti se rovněž započítávají plánované odstávky, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby.</p> <p>Do neplnění dostupnosti služby se nezapočítává doba, po kterou byla služba nedostupná z prokazatelných důvodů mimo působnost dodavatele služby.</p> <p>Za každé jednotlivé překročení stanoveného parametru dostupnosti služby ze strany Dodavatele bude uplatněna stanovená sleva.</p>		
Plánované odstávky		
každou středu 22:00 – 5:00, maximálně na dobu 5 hodin		
Vymezení podmínek		
Počet uživatelů	Skupina uživatelů	
cca 600	Zaměstnanci Ministerstva dopravy České republiky	

SLA parametry – Incident management

Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění parametrů dle priorit (v%)
Doba zahájení práce na odstranění incidentu	<p>Dobou zahájení práce se myslí čas, který uplyne od nahlášení závady (Incidentu) do doby zahájení prací na odstranění závady.</p> <p>Za čas nahlášení incidentu se považuje v pracovní době Zákaznického centra čas doručení Zákaznickému centru nebo kontaktní osobě Poskytovatele technické podpory. Mimo pracovní dobu Zákaznického centra čas zahájení nejbližšího pracovního dne. Termíny odstranění následků incidentu se vztahují k pracovním dnům, tj. prodlužují se o případné volné dny. Pracovní dobou jsou pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod.</p>	Priorita 1	do 4 pracovních hodin	85,00
		Priorita 2	do 2 pracovních dnů	85,00
		Priorita 3	do 5 pracovních dnů	85,00
Doba vyřešení	<p>Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od nahlášení závady (Incidentu) do doby odstranění závady nebo alespoň do zprovoznění náhradního (provizorního) řešení. Poskytovatel vyvine maximální úsilí k co nejrychlejšímu odstranění Incidentu. Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na přímo související součinnost Objednatele.</p>	Priorita 1	do 8 pracovních hodin	85,00
		Priorita 2	do 3 pracovních dnů	85,00
		Priorita 3	do 15 pracovních dnů	85,00

Plnění parametrů dle priorit bude vypočteno jako podíl rozdílu všech incidentů dané priority a počtu porušených incidentů dané priority za sledované období a počtu všech incidentů dané priority za sledované období vynásobené 100.

Za každé jednotlivé překročení stanovené doby zahájení práce na odstranění incidentu, doby vyřešení nebo plnění parametrů dle priorit ze strany Dodavatele bude uplatněna stanovená sleva.

SLA parametry – Incident management pro testovací prostředí

Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění parametru dle priorit (v%)
Doba zahájení práce na odstranění incidentu	Dobou zahájení práce se myslí čas, který uplyne od nahlášení závady (Incidentu) do doby zahájení prací na odstranění závady. Za čas nahlášení incidentu se považuje v pracovní době Zákaznického centra čas doručení Zákaznickému centru nebo kontaktní osobě Poskytovatele technické podpory. Mimo pracovní dobu Zákaznického centra čas zahájení nejbližšího pracovního dne. Termíny odstranění následků incidentu se vztahují k pracovním dnům, tj. prodlužují se o případné volné dny. Pracovní dobou jsou pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod.	Priorita 1	do 2 pracovních dnů	85,00
		Priorita 2, 3	do 10 pracovních dnů	85,00
Doba vyřešení	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od nahlášení závady (Incidentu) do doby odstranění závady nebo alespoň do zprovoznění náhradního (provizorního) řešení. Poskytovatel vyvine maximální úsilí k co nejrychlejšímu odstranění Incidentu. Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na přímo související součinnost Objednatele.	Priorita 1	do 3 pracovních dnů	85,00
		Priorita 2, 3	do 21 pracovních dnů	85,00

Plnění parametru dle priorit bude vypočteno jako podíl rozdílu všech incidentů dané priority a počtu porušených incidentů dané priority za sledované období a počtu všech incidentů dané priority za sledované období vynásobené 100.

Za každé jednotlivé překročení stanovené doby zahájení práce na odstranění incidentu, doby vyřešení nebo plnění parametru dle priorit ze strany Dodavatele bude uplatněna stanovená sleva.

Definice priorit incidentů

Incidentem se rozumí situace, kdy je technologický celek nebo jeho část ze SW důvodů:

- zcela nefunkční (priorita 1),
- vykazuje odchylky od parametrů garantovaných Poskytovatelem (priorita 2, 3).

Definice priorit incidentů		
	Priorita	Definice
Definice priorit incidentů	Priorita 1	Obecně se jedná o riziko finanční ztráty. Jedná se o dopad do funkčnosti, který znemožňuje korektní využití aplikace.
	Priorita 2	Jedná se o Incidenty i z kat. A, které lze řešit procesně a existuje u nich náhradní řešení na straně Objednatele nebo ve spolupráci s Poskytovatelem. Chyba s nastavením systému, nepovolení přístupu.
	Priorita 3	Ostatní problémy s minimálním dopadem na funkčnost systému a nenarušením produkce. Vylučují se zde problémy s prací v aplikaci.

KL02 - Služba provozu Maintenance

Popis služby:

Tato služba bude obsahovat zejména následující činnosti:

- Údržba spisové služby v souladu s platnou legislativou a technologickými standardy, informování o nasazovaných změnách a v případě rozsáhlých změn v aplikaci zajištění proškolení dotčených uživatelů
- Projektové řízení služeb podpory v adekvátním rozsahu
- Oprava záručních a pozáručních vad
 - Zajištění záručních oprav od dodavatele aplikace
 - Zajištění aktualizace dokumentace po záručních opravách
 - Nasazení opravných verzíTato činnost se řídí principy Incident a Release managementu dle metodiky ITIL
- Aktualizace standardní dokumentace po provedení změn:
 - Administrátorská dokumentace
 - Uživatelská dokumentace
 - Bezpečnostní dokumentaceTato činnost se řídí principy Configuration a Release managementu dle metodiky ITIL
- Instalace Microsoft updates, které se nabízejí na testovacích a provozních serverech aplikace
- Migrace wordovských šablon v aplikaci na aktuální verzi Microsoft Word
- Monitorování volného diskového prostoru na serverech aplikace

Akceptace služby	Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatel a Dodavatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu.
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Viz tabulka níže. Na základě vzájemného odsouhlasení Objednatele a Dodavatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby, mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.
Sledované období	Kalendářní měsíc

SLA parametry – Release management

Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění parametru (v%)
Termín vydání	Hodnotí se dodržení dohodnutého termínu mezi Objednatelém a Dodavatelem na vydání nové verze aplikace do produkce.	N/A	N/A	90,00

Plnění parametru bude vypočteno jako podíl rozdílu všech dohodnutých termínů vydání a počtu porušených termínů vydání za sledované období a počtu všech dohodnutých termínů vydání za sledované období vynásobené 100.

Za každé jednotlivé překročení stanoveného plnění parametru ze strany Dodavatele bude uplatněna stanovená sleva.

SLA parametry – Aktualizace dokumentace

Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění parametru (v%)
Doba vyřešení	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od vydání nové verze aplikace do produkce do předání aktualizované dokumentace.	N/A	15 pracovních dní	90,00

Plnění parametru bude vypočteno jako podíl rozdílu všech aktualizací dokumentace a počtu porušených dob vyřešení aktualizace dokumentace za sledované období a počtu všech aktualizací dokumentace za sledované období vynásobené 100.

Za každé jednotlivé překročení stanoveného plnění parametru ze strany Dodavatele bude uplatněna stanovená sleva.

KL03 - Služba rozvoje podle objednávek Objednatele

Popis služby:

Služba bude zajišťovat rozvoj a úpravy aplikace podle objednávek MD (customizace) a obsahuje zejména:

- Podpora uživatelů při definici požadavků na změny a rozvoj aplikace
- Zpracování návrhu řešení požadovaných změn nebo rozšíření aplikace
- Realizace úprav a změn – analytické, programátorské, testovací, implementační a další práce, zpracování dokumentace

Požadavek na rozvoj bude předán Objednavatelem Dodavateli k nacenění. Dodavatel připraví cenovou nabídku nejpozději do 10 pracovních dnů, pokud nebude stanoveno jinak, přičemž pracnost musí být v místě a čase obvyklá. Na základě odsouhlasených cenových nabídek připraví Objednatel objednávku. Na základě objednávek předaných Objednavatelem Dodavateli připraví Dodavatel kapacitu odborných konzultantů (programátorů) a poskytne zákazníkovi příslušnou podporu v podobě vybraných a odpovídajících služeb při definování a vytváření požadavků na úpravy aplikačního SW vybavení včetně programování nových funkcionalit.

Tato činnost se řídí principy Change Management a Release Management dle metodiky ITIL.

Akceptace služby	Služby budou předávány na základě Akceptačního protokolu mezi Objednavatelem a Dodavatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu.
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Realizace dle vzájemně odsouhlaseného harmonogramu.
Předpokládaný rozsah služby	Rozsah poskytování služby rozvoje za období kalendářního roku bude 40 člověkodní.
Sledované období	Dle dohody