

Katalog Služeb

1. Definice dalších pojmů

AIS - Agendový informační systém

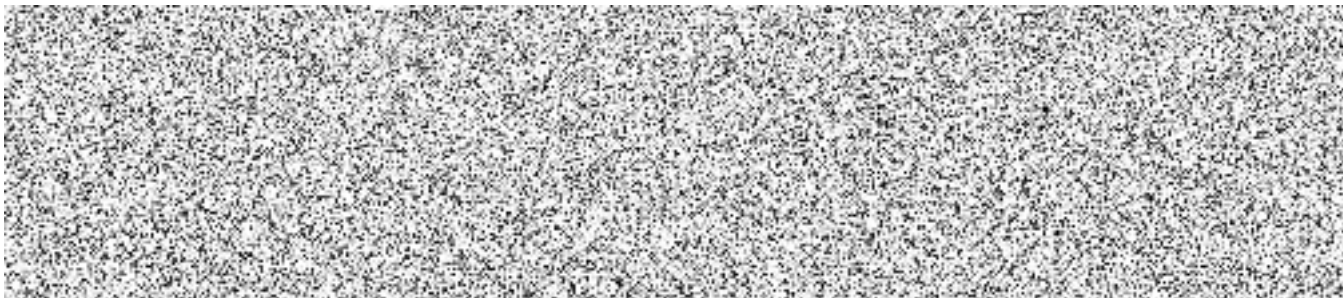
AIS Editační (AISE) - AIS pro správu eGON a atomických služeb a dalších parametrů pro řízení přístupů uživatelů ke službám ZR, komponenta Systému editující údaje v RPP;

AIS Působnostní (AISP) - AIS editující referenční údaje RPP a parametry řídící přístupy a oprávnění uživatelů při čerpání údajů ze ZR, komponenta Systému editující údaje v RPP. Základními moduly AIS jsou:

- Katalog agend,
- Katalog výkonu agend,
- Služby veřejné správy (dříve služeb OVM)
- Technická struktura údajů agend (TSÚA),
- Evidence ISVS (informační systémy OVM),
- Rejstřík převodu agend (VPS),
- Katalog Orgánu veřejné moci a soukromoprávních uživatelů údajů (OVM/SPUÚ),
- Katalog ISVS (informační systémy OVM)
- Katalog SSVÚ (informační systémy SPUÚ)
- Katalog DTÚA
- Sestavy.

AIS Správa katalogů (AISK) - AIS spravující a publikující Katalog služeb veřejné správy.

Celková měsíční paušální cena - Součet paušálních měsíčních cen za katalogové listy RPP01 až RPP04.



DCeGOV - Dohledové centrum eGovernment

ID Služby - Identifikátor služby, např. RPP 01

Incident - Incident je záznam v SD Objednatele o neshodě při provozu Služby.

KPI - Key Performance Indicator - ukazatel hodnocení výkonnosti

MS Azure - cloudová platforma Microsoft Azure

Odezva (response time) - Je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na incident/požadavek zadaný mu prostřednictvím záznamu v Service Desku Objednatele, a to přijetím incidentu/požadavku.

Obnovení služby (fix time) - Je 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 přiřazení (původního) požadavku bez ohledu na případnou změnu kvalifikace priority požadavku.

Obnovení služby se týká pouze komponent a Služeb, za které odpovídá Poskytovatel v rámci plnění Smlouvy. Oprava aplikačních chyb ostatních komponent je zajištěna smlouvou mezi Objednatelem a dodavatelem komponenty a Poskytovatel u nich zajišťuje předání zjištěné aplikační chyby do SDM SZR a následné převzetí a nainstalování opravené verze komponenty do provozního prostředí. Seznam a rozsah podporovaných komponent je součástí Přílohy č. 7 nebo Přílohy č. 8 Smlouvy.

Doba obnovení služby je interval mezi dobou zadání incidentu/požadavku Poskytovateli a dobou jeho ukončení nebo snížení priority. Za dobu ukončení incidentu se považuje čas změny jeho statusu na „vyřešený“ nebo čas snížení jeho priority v Service Desku Objednatele.

Doba rizikové činnosti se do doby obnovení služby nezapočítává.

Doba nedostupnosti způsobená jednáním nebo komponentami třetích stran, za která Poskytovatel neodpovídá v rámci plnění Smlouvy a na nichž obnovení služby bezprostředně závisí, se doby obnovení služby nezapočítává.

V případě, že Poskytovatel pro obnovení služby využije plnění dle smluv na podporu komponent Systému, které má Objednatel uzavřeny s jinými poskytovateli podpory, pak se doba takového plnění třetí strany (doba od nahlášení požadavku na plnění do doby ukončení jeho realizace) nezapočítává do doby obnovení služby Poskytovatelem.

OpenAPI - komponenta pro publikaci dat katalogu služeb veřejné správy.

OpenData - publikování otevřených dat z RPP ve stupni otevřenosti pro 5* (TTL) distribuci. Publikace otevřených dat týkajících se dat v RPP.

PMAUK - sekundární úložiště architektonických modelů pro procesní modelování agend MVČR, nadstavba AISE.

Provozní prostředí - Prostředí určené pro zajištění standardního provozu Systému podle zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů.

RPP - základní registr práv a povinností.

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

8x5 - pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin

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

24x7 - nepřetržitě

Service Desk (SD) - rozhraní provozované Objednatelem umožňující zejména příjem požadavků či hlášení incidentů od uživatelů ZR, jejich evidenci, zpracování, předávání jednotlivým řešitelům a vyhodnocování plnění podmínek jejich vyřešení.

Standardní SW - je softwarové vybavení třetích stran dodané v rámci dodávky jednotlivých komponent Systému, které nebylo vyvinuto dodavatelem Systému.

Systém (též „Informační systém“ nebo „IS“) - pro účely této Přílohy č. 1 zahrnuje soubor následujících komponent:

- RPP
- AISE včetně nadstavby PMAUK
- AIS Působnostní
- OpenData

- OpenAPI
- AISK

Systémem poskytované služby - služby poskytované jednotlivými komponentami Systémem koncovým uživatelům

Systémem poskytované služby kategorie S1 - služby RPP poskytující individuální referenční údaje na základě jednoznačného identifikátoru nebo logické odpovědi na dotazy k těmto prvkům.

Testovací prostředí - Prostředí sloužící pro testování Systému a testování vydávání dat ze ZR.

Transakce - Jedno volání Systémem poskytované služby.

Vyhrazené servisní okno - je to časový interval definovaný Objednatelem a publikovaný na webových stránkách Objednatele www.szrcr.cz.

ZR - Základní registry - Registr osob (ROS), Registr obyvatel (ROB), Registr územní identifikace adres a nemovitostí (RÚIAN), Registr práv a povinností (RPP), ORG - Převodník identifikátorů (ORG), Informační systém základních registrů (ISZR).

2. Specifikace poskytovaných služeb

Poskytovanými službami jsou služby údržby, podpory a rozvoje Systému a dále garance úrovně dostupnosti Systému a dodržování úrovně poskytovaných služeb podle jejich specifikací Objednatelem.

Konkrétně se jedná o následující služby (dále též jako „Služby“) specifikované v jednotlivých katalogových listech:

Katalogové listy

| Katalogový list Služby | |
|---|---|
| Identifikace (ID) | RPP 01 |
| Název Služby | Zajištění dostupnosti a výkonnosti Systému |
| Popis Služby | Zajištění provozu Systému dodržováním parametrů Systémem poskytovaných služeb podle definovaných KPI |
| Definice KPI 1 | |
| Identifikace KPI | KPI 1 [%] |
| Název KPI | Maximální doba odezvy u RPP |
| Popis | Procento volání synchronních Systémem poskytovaných služeb kategorie S1 s odezvou v požadovaném časovém limitu. |
| Měřící bod | RPP vnější rozhraní, vyhodnocuje se podle provozních dat z tohoto rozhraní předaných Poskytovatelem Objednateli. |
| Hodnota | |
| Způsob měření a výpočtu | <p>Definice parametrů:</p> <p>O = odezva na vnějším rozhraní RPP, tj. doba od přijetí požadavku na vnějším rozhraní do doby odeslání odpovědi z vnějšího rozhraní RPP.</p> <p>Vypočítá se:</p> <p>S = počet transakcí,</p> <p>M = počet včasně zpracovaných transakcí (tj. u kterých nebyl překročen parametr O_{max}).</p> <p>Pak:</p> <p>$KPI\ 1 = M/S * 100$</p> <p>Hodnocení plnění probíhá v 1hodinových intervalech počínaje 0.00 hodin. Transakce se započítává do té hodiny, ve které byla přijata na vnějším rozhraní RPP.</p> <p>Pokud hodnota KPI 1 poklesne v daném intervalu pod 90% založí se v SD incident s prioritou dle tabulky priorit.</p> |
| Hodnota KPI 1 | KPI 1 \geq 90 % |
| Maximální doba pro obnovu Služby | Podle čl. 4.3.1 této přílohy. |
| Hodnoty paramentů pro výpočet KPI 1 | |
| Parametr O_{max} - odezva na vnějším rozhraní | RPP - O_{max} = 200ms RPP musí na přijatý požadavek odpovědět do 200 ms (měřeno na vnějším rozhraní RPP) |
| Parametr P_{max} - interval přípustných hodnot pro výpočet slevy | <p>RPP - P_{max} = 90 transakcí/sekundu</p> <p>Počet všech přijatých transakcí nepřesáhne maximální hodnotu P_{max} transakcí za sekundu (měřeno na vnějším rozhraní RPP).</p> <p>Parametr P_{max} se bere v úvahu při výpočtu slevy z ceny (viz čl. 5.3 této přílohy).</p> |
| Priority | <p>Priorita 1 - KPI 1 je méně než 50 %</p> <p>Priorita 2 - KPI 1 je méně než 65 % a více nebo rovno 50 %</p> <p>Priorita 3 - KPI 1 je méně než 80 % a více nebo rovno 65 %</p> <p>Priorita 4 - KPI 1 je méně než 90 % a více nebo rovno 80 %</p> |
| Definice KPI 2 | |
| Identifikace KPI | KPI 2 [%] |
| Název KPI | Dostupnost poskytování Systémem poskytovaných služeb |

| | |
|-------------------------|---|
| Popis | Dostupnost poskytování Systémem poskytovaných služeb při standardním provozu |
| Měřicí bod | Vnější rozhraní komponent Systému, podle údajů z Wily a podle provozních dat v monitoringu Objednatele |
| Hodnota | |
| Způsob měření a výpočtu | <p>Pro kontrolu dostupnosti RPP, resp. AISE a AISP, je používán nástroj Objednatele Wily, který provolává služby PROBE definované pro ověřování dostupnosti jednotlivých komponent Systému.</p> <p>Wily volá ověřovací službu každé 2 minuty u RPP, resp. každých 5 minut u AISE a AISP, volání je vyhodnoceno jako nedostupné, jestliže odpověď neobsahuje standardizovanou informaci o dostupnosti komponenty nebo pokud odpověď na dotaz neobdrží do 90 s. Služba je vyhodnocena jako nedostupná, jestliže pět po sobě následující volání u RPP, resp. tři po sobě následující volání u AISE a AISP, budou vyhodnocena jako nedostupná a Poskytovatel neprokáže dostupnost komponenty jiným způsobem (např. logy, SNMP monitoringem, resp. provozními daty).</p> <p>Dostupnost komponent OpenData, OpenAPI, AISK a PMAUK se ověřuje pomocí specifických odsouhlasených operací/dotazů, s četností každých 5 min. Princip vyhodnocování dostupnosti se použije obdobně jako u AISE, AISP.</p> <p>Při nedostupnosti některé komponenty Systému je vytvořen záznam do SD s prioritou 1.</p> <p>Měří se: SP = Celková doba standardního provozu, N = celková doba nedostupnosti komponenty Systému v minutách v době standardního provozu.</p> <p>Pak: $KPI\ 2 = (SP - N) / SP * 100.$</p> <p>Služby poskytované komponentami RPP a OpenAPI jsou poskytovány v rozsahu 24x7. Služby poskytované komponentou OpenData jsou poskytovány v rozsahu 10x5. Služby poskytované komponentami AISE, AISP, AISK a PMAUK jsou poskytovány v rozsahu 8x5.</p> |
| Hodnota KPI 2 | KPI 2 > = 99,9% pro RPP KPI 2 > = 95% pro AISE včetně PMAUK KPI 2 > = 95% pro AISP KPI 2 > = 95% pro OpenData KPI 2 > = 99% pro OpenAPI KPI 2 > = 95% pro AISK |
| Hodnota N | Hodnota N je doba mezi přidělením incidentu v SD Objednatele o nedostupnosti komponenty Systému Poskytovateli do doby obnovení Služby zaznamenané o incidentu v SD Objednatele (změna statusu incidentu na „vyřešený“). Hodnota N je započtena do roční kumulované nedostupnosti komponenty Systému vykazované měsíčně prostřednictvím SD, přičemž požadavek na: - KPI 2 > = 99,9% v rozsahu 24x7 odpovídá roční kumulované hodnotě nedostupnosti maximálně 526 minut, |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - KPI 2 >= 99% v rozsahu 24x7 odpovídá roční kumulované hodnotě nedostupnosti maximálně 86,7 hodin, - KPI 2 >= 95% v rozsahu 10x5 odpovídá roční kumulované hodnotě nedostupnosti maximálně 130 hodin, - KPI 2 >= 95% v rozsahu 8x5 odpovídá roční kumulované hodnotě nedostupnosti maximálně 104 hodin, měřeno za kalendářní rok nebo poměrné části odpovídající počátku platnosti smlouvy. |
| Maximální doba pro obnovu Služby | Podle čl. 4.3.1 této přílohy - Priorita 1 |
| Doplňující informace pro oba KPI | |
| Platební podmínky | Paušální měsíční platba. |
| Sleva z ceny | Pro KPI 1 podle čl. 5.3 této přílohy. Pro KPI 2 podle čl. 5.2 této přílohy. |
| Způsob dokladování | Měsíční Záznam o poskytnutých Službách. Součástí Záznamu o poskytnutých Službách je přehled incidentů, přehled hodnot KPI 1 v hodinových intervalech, doby jednotlivých nedostupností komponent Systému v příslušném měsíci a kumulovaná hodnota KPI 2 od začátku kalendářního roku, přehled činností proaktivní údržby, aktuální seznam HW a standardního SW. |
| Poznámka | Přípravu a předání dat potřebných pro vyhodnocení KPI 1 Objednatelem zajišťuje Poskytovatel (více v katalogovém listu RPP 02). |

| Katalogový list Služby | |
|---|--|
| Identifikace (ID) | RPP 02 |
| Název Služby | Předávání provozních dat RPP a zajišťování podkladů a výstupů do výkazů o poskytovaných Službách |
| Popis Služby | Předávání provozních dat ze Systému do IS Objednatele za účelem ověření fungování Služby, plnění KPI a poskytování pravidelných výstupů. |
| Společné doplňující informace | |
| Platební podmínky | Paušální měsíční platba |
| Způsob dokladování | Měsíční Záznam o poskytnutých Službách. |
| Definice činnosti | |
| Činnost | RPP 02-01 |
| Název činnosti | Předávání provozních dat RPP pro monitoring a reporting Objednatele |
| Popis činnosti | Předávání provozních dat o všech transakcích v RPP v Objednatelem požadované struktuře a frekvenci na sdílené úložiště Objednatele tak, aby Objednatel byl z nich schopen průběžně vyhodnocovat plnění KPI 1 a KPI 2. Data o uskutečněné transakci budou předávána na sdílené úložiště Objednatele nejpozději do 1 minuty od přijetí transakce v Systému. |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování činnosti | 24x7 |
| Odezva | 1 minuta |
| Obnovení Služby | Podle čl. 4.3.1 této přílohy, Priorita 3 |
| Měřicí bod | Sdílené úložiště Objednatele |
| Doplňující informace pro RPP 02-01 | |
| Sleva z ceny | Podle čl. 5.4 této přílohy - Priorita 3 |
| Definice činnosti | |
| Činnost | RPP 02-02 bezpečnostní data |
| Název činnosti | Předávání bezpečnostních dat pro monitoring Objednatele |
| Popis činnosti | Předávání bezpečnostních dat ze všech komponent Systému v Objednatelem požadované struktuře a frekvenci na sdílené úložiště Objednatele tak, aby Objednatel byl z nich schopen průběžně vyhodnocovat a řešit bezpečnostní hrozby, události a incidenty (viz bezpečnostní dokumentace Systému). Bezpečnostní data budou předávána na sdílené úložiště Objednatele nejpozději do 1 minuty od vzniku v Systému. Do doby, než Objednatel bude mít k dispozici funkční vlastní nástroj pro příjem a vyhodnocování bezpečnostních dat, Poskytovatel umožní vybraným zástupcům Objednatele přístup do svého bezpečnostního monitoringu v rozsahu nezbytném pro vyhodnocování a řešení bezpečnostních hrozeb, událostí a incidentů. |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování činnosti | 24x7 |
| Odezva | 1 minuta |
| Obnovení Služby | Podle čl. 4.3.1 této přílohy, Priorita 2 |
| Měřicí bod | Sdílené úložiště Objednatele |
| Doplňující informace pro RPP 02-02 | |
| Sleva z ceny | Podle čl. 5.4 této přílohy - Priorita 2 |
| Definice činnosti | |
| Činnost | RPP 02-03 |
| Název činnosti | Předávání měsíčních výkazů o poskytnutých službách |

| | |
|---|---|
| Popis činnosti | Průběžné zajišťování podkladů a výstupů pro předávání měsíčních Záznamů o poskytnutých Službách. Předání kompletní aktuální provozní a bezpečnostní dokumentace Systému a zdrojových kódů na elektronicky čitelném mediu jednou za kvartál v rámci předávání měsíčních Záznamů o poskytovaných Službách. |
| Parametry činnosti | |
| Termín plnění | Do 10. kalendářního dne následujícího po vykazovaném období. |
| Doplňující informace pro RPP 02-03 | |
| Sleva z ceny | Podle čl. 5.5 této přílohy - Priorita 4 |

| Katalogový list Služby | |
|-------------------------------|---|
| Identifikace (ID) | RPP 03 |
| Název Služby | Zajištění provozu a bezpečnosti Systému a podpora jeho uživatelů. |
| Popis Služby | <p>Aktualizace a udržování HW a SW infrastruktury Systému v provozu a ve stavu doporučeném výrobcí jednotlivých komponent a zálohování Systému.</p> <p>Zajištění provozní bezpečnosti Systému, poskytování požadovaných informací o bezpečnostních incidentech do <u>DCeGOVa</u> řešení bezpečnostních incidentů v Systému i bezpečnostních incidentů obdržených z <u>DCeGOV</u>.</p> <p>Poskytování podpory pracovníků Objednatele při řešení problémů a dotazů týkajících se přímo provozu Systému, resp. vlastní řešení problémů v případě, že toho nejsou schopni pracovníci Objednatele.</p> |
| Definice činnosti | |
| Činnost | <p>Provádění prací spojených s udržením Systému v provozu a součinnost poskytovatelům servisní podpory komponent HW a SW infrastruktury Systému podle této Smlouvy s využitím dalších smluv na podporu komponent Systému, které má Objednatel uzavřeny s jinými poskytovateli podpory a byl s jejich obsahem Poskytovatel seznámen. Poskytovatel v souvislosti s touto činností zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Analýzu příčin nefunkčnosti, resp. problémů, identifikace chybující komponenty. 2) Dohoda s poskytovatelem podpory chybující komponenty na způsobu její opravy, resp. výměny a poskytnutí nezbytné součinnosti při realizaci opravy, resp. výměny. <p>Provádění prací spojených s pravidelnými aktualizacemi HW a SW infrastruktury Systému a jejich komponent podle instrukcí, které vydávají výrobcí jednotlivých komponent Systému. Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na Systém, výběr vhodných aktualizací. 2) Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s aplikačními administrátory a Objednatelem. 3) Implementace odsouhlasených aktualizací. 4) Aktualizace provozní dokumentace. 5) Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci HW a SW. <p>Provádění pravidelné kontroly a monitorování provozní bezpečnosti Systému, řešení bezpečnostních incidentů, aktualizace bezpečnostní dokumentace Systému. Poskytování informací o bezpečnostních incidentech v Systému dle specifikace v aktuální verzi dokumentu Politika řízení bezpečnosti informací. Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) provoz a správu bezpečnostního monitoringu událostí v Systému, 2) přenos incidentů z bezpečnostního systému Systému do DCeGOV, 3) příjem, návrh řešení analýzu a řešení incidentů obdržených z DCeGOV, 4) aktuálnost bezpečnostní dokumentace Systému. <p>Zálohování Systému ve smyslu zálohování jednotlivých serverů Systému a jejich systémového nastavení, zálohování Systému jako takového (vč. logů) a zálohování dat certifikační autority. Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> |

| | |
|-----------------------------|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1) Funkčnost, provoz a správu zálohování (provedení záloh dle předaného dokumentu Provozní postupy zálohování, sledování běhu záloh). 2) Pravidelný report Objednateli s výsledkem provedených záloh. 3) Eskalaci v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu a předání/řešení incidentu. 4) Pravidelnou kontrolu čitelnosti zálohovacích médií. 5) Řízení životního cyklu zálohovacích médií. <p>Podpora pracovníků Objednatele při řešení problémů a dotazů obdržených v SD Objednatele týkajících se přímo provozu Systému, resp. vlastní řešení problémů v případě, že toho nejsou schopni pracovníci Objednatele, řešení provozních událostí a poskytování údajů a informací Objednateli pro řízení provozu Systému, které nelze získat jeho standardními nástroji přístupnými pracovníkům Objednatele</p> <p>Typickými činnostmi podpory pracovníků Objednatele jsou zejména, a nikoliv výhradně, tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • řešení provozních událostí majících vliv na zajištění provozu a bezpečnosti Systému, • kontrola platnosti využívaných certifikátů a jejich výměna, • analýza příčin chybových transakcí uživatele a transakcí nesplňujících kontroly oprávnění, • dotazy na fungování služeb Systému detailně nespecifikované v jejich popisu, • analýza problémů uživatelů při navazování komunikace se Systémem, • ad-hoc statistiky na vyžádání Objednatele o provozu Systému, které nelze generovat jeho standardně dostupnými nástroji nebo z dat, které má Objednatel k dispozici, • součinnost s pracovníky Objednatele při přípravě změn nastavení provozních parametrů Systému, vlastním nastavení, testování a ověřování jejich funkčnosti. <p>Problémy a dotazy jsou Objednatelem předávány Poskytovateli formou požadavku v SD Objednatele, výjimečně mohou být předány i E-mailem na odborně příslušného člena projektového týmu Poskytovatele.</p> <p>Služba nezahrnuje aktivity, jejichž řešení vyžaduje zásahy do zdrojových kódů nebo vývoj nových funkcionalit Systému.</p> |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování činnosti | 24 x 7 - Zajištění provozu a součinnost poskytovatelům servisní podpory komponent HW a SW infrastruktury. Rozsah ostatních činností je dán aktuálními potřebami Objednavatele. |
| Odezva | Zajištění provozu a součinnost poskytovatelům servisní podpory komponent HW a SW infrastruktury podle čl. 4.3.1 této přílohy. Pro ostatní činnosti následující pracovní den. |
| Vyřešení požadavku | Zajištění provozu a součinnost poskytovatelům servisní podpory komponent HW a SW infrastruktury podle čl. 4.3.1 této přílohy. Pro ostatní činnosti dle smlouveného termínu a pracnosti. |
| Měřicí bod | Service Desk Objednatele. |
| Objem poskytované Služby | Dle požadavku provozu. |
| Doplňující informace | |

| | |
|--------------------|--|
| Platební podmínky | Paušální měsíční platba. |
| Sleva z ceny | Podle čl. 5.5 této přílohy |
| Způsob dokladování | Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, seznam aktivních požadavků přiřazených Poskytovateli v SD Objednatele. |

| Katalogový list Služby | |
|-------------------------------|---|
| Identifikace (ID) | RPP 04 |
| Název Služby | Čerpání garantovaného rozsahu prací |
| Popis Služby | Čerpání garantovaného finančního rozsahu poskytovaných prací na základě objednávky Objednatele a ve smluvních cenách za člověkoden pro jednotlivé role podle článku 4.1.2 Smlouvy. |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | Realizace změn, drobných úprav a další práce na Systému z garantovaného finančního rozsahu poskytovaných prací na základě objednávky Objednatele. Finanční hodnota objednávky se z ročního garantovaného finančního rozsahu poskytovaných prací odečte po akceptaci výstupů objednávky Objednatelem (podpisem akceptačního protokolu). |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování činnosti | 8 x 5 |
| Odezva | Následující pracovní den. |
| Vyřešení požadavku | Dle smluveného termínu a pracnosti. |
| Měřicí bod | Service Desk Objednatele. |
| Objem poskytované Služby | Finanční rozsah poskytovaných prací za kalendářní rok garantovaný Poskytovatelem je 1 200 000,00 Kč bez DHP, který bude Objednatelem hrazen průběžně měsíční paušální platbou ve výši 100 000,00 Kč bez DPH. Objednatel garantovaný rozsah čerpá průběžně na základě objednávek a akceptace jejich výstupů. Nevyčerpaný finanční rozsah garantovaný za předcházející rok se převádí do roku následujícího, kdy musí být vyčerpan, jinak nárok na něj Objednateli zaniká. |
| Doplňující informace | |
| Platební podmínky | Paušální měsíční platba. |
| Sleva z ceny | Podle čl. 5.5 této přílohy |
| Způsob dokladování | Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky - akceptační protokol, záznam požadavku v SD Objednatele. |

| Katalogový list Služby | |
|-------------------------------|--|
| Identifikace (ID) | RPP 05 |
| Název Služby | Další služby nad rámec paušálů |
| Popis Služby | Poskytování dalších odborných služeb. |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | Poskytování odborných služeb nad rámec služeb poskytovaných v ostatních katalogových listech ve smluvních cenách za člověkodenní pro jednotlivé role podle článku 4.1.2 Smlouvy. |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování činnosti | 8 x 5 |
| Odezva | Následující pracovní den. |
| Vyřešení požadavku | Dle smluveného termínu a pracovního dne. |
| Měřicí bod | Service Desk Objednatele. |
| Objem poskytované Služby | Dle objednávky Objednatele. |
| 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. |
| Sleva z ceny | Podle čl. 5.5 této přílohy |

| Katalogový list Služby | |
|-------------------------------|--|
| Identifikace (ID) | RPP 06 |
| Název Služby | Zajištění podpory a maintenance na vybrané HW komponenty Systému |
| Popis Služby | Zajištění servisní podpory a maintenance na HW komponenty Systému, pro které ji nezajišťuje Objednatel. Seznam HW komponent, pro které zajišťuje podporu a maintenance Poskytovatel je v Příloze č. 7 Smlouvy. |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | Zajištění servisní podpory a maintenance na HW komponenty Systému, pro které ji nezajišťuje Objednatel. |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování činnosti | Po celou dobu platnosti Smlouvy dle specifikace pro jednotlivé HW komponenty v Příloze č. 7 Smlouvy. |
| Odezva | Dle specifikace pro jednotlivé HW komponenty v Příloze č. 7 Smlouvy. |
| Vyřešení požadavku | Není relevantní |
| Měřicí bod | SD Objednatele |
| Objem poskytované Služby | Dle specifikace pro jednotlivé HW komponenty v Příloze č. 7 Smlouvy |
| Doplňující informace | |
| Platební podmínky | Jednou ročně k dni obnovy servisní podpory a maintenance HW komponenty. |
| Sleva z ceny | Podle čl. 5.5 této přílohy |

| Katalogový list Služby | |
|-------------------------------|---|
| Identifikace (ID) | RPP 07 |
| Název Služby | Zajištění podpory a maintenance na vybrané SW komponenty Systému od výrobce |
| Popis Služby | Zajištění servisní podpory a maintenance od výrobce na SW komponenty Systému, pro které ji nezajišťuje Objednatel. Seznam SW komponent, pro které zajišťuje podporu a maintenance Poskytovatel je v Příloze č. 7 Smlouvy. |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | Zajištění servisní podpory a maintenance od výrobce na SW komponenty Systému, pro které ji nezajišťuje Objednatel. |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování činnosti | Po celou dobu platnosti Smlouvy dle specifikace pro jednotlivé SW komponenty v Příloze č. 7 Smlouvy. |
| Odezva | Dle specifikace pro jednotlivé SW komponenty v Příloze č. 7 Smlouvy. |
| Vyřešení požadavku | Není relevantní |
| Měřicí bod | SD Objednatele |
| Objem poskytované Služby | Dle specifikace pro jednotlivé SW komponenty v Příloze č. 7 Smlouvy |
| Doplňující informace | |
| Platební podmínky | Jednou ročně k dni obnovy servisní podpory a maintenance u výrobce SW komponenty. |
| Sleva z ceny | Podle čl. 5.5 této přílohy |

| Katalogový list Služby | |
|-------------------------------|---|
| Identifikace (ID) | RPP 08 |
| Název Služby | Zajištění pronájmu a provozu cloudové infrastruktury pro potřeby hostování OpenAPI |
| Popis Služby | Zajištění pronájmu a provozu cloudové infrastruktury pro potřeby hostování OpenAPI. |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | Zajištění pronájmu a provozu cloudové infrastruktury pro potřeby hostování aplikací OpenAPI podle specifikace v Příloze č. 8 Smlouvy. Cena těchto Služeb je ve výši fixních a variabilních nákladů Poskytovatele souvisejících s pronájmem prostředí MS Azure. Náklady Poskytovatele související s provozem aplikací hostovaných na tomto prostředí náleží pod ostatní katalogové listy. |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování činnosti | Po celou dobu platnosti Smlouvy dle specifikace v Příloze č. 8 Smlouvy. |
| Odezva | Podle čl. 4.3.1 této přílohy - Priorita 1 |
| Vyřešení požadavku | Není relevantní |
| Měřicí bod | SD Objednatele |
| Objem poskytované Služby | Dle specifikace v Příloze č. 8 Smlouvy |
| Doplňující informace | |
| Platební podmínky | Přefakturační měsíčně na základě platby poskytovateli cloudové infrastruktury na MS Azure. |
| Sleva z ceny | Podle čl. 5.3 této přílohy |

3. Seznam HW, standardního SW, aplikační SW, a přehled činností

Kompletní seznam HW a standardního SW, jenž jsou součástí Systému je v Příloze č. 5 Smlouvy.

Dokumentaci „Globální architektura ZR“ a „Detailní návrh implementace RPP“ k aplikačnímu SW obdrží Poskytovatel na vyžádání.

Aktuální zdrojové kódy aplikačního SW obdrží Poskytovatel do 1 týdne od podpisu Smlouvy.

V článku 4.1.2 Smlouvy jsou uvedeny standardní činnosti a částky za jeden člověkodenní práce ve vazbě na specializaci (roli), použité v [RPP 04](#) a [RPP 05](#).

4. Vyhodnocování kvality poskytovaných Služeb

4.1. Měření Služeb

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu provádění činností dle katalogového listu. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána nebo byla vykonána v rozporu s požadavky vyplývajícími ze Smlouvy, zaznamená tuto skutečnost do SD Objednatele prostřednictvím přidělení incidentu Poskytovateli.

4.2. Kategorie provozních stavů

Jsou definované následující kategorie provozních stavů:

a. Standardní provoz

Definice: Provoz na provozním nebo testovacím prostředí je bez omezení, Systém je plně funkční.

b. Riziková činnost

Definice: Objednatelem předem definovaný a veřejně oznámený časový interval na provozním nebo testovacím prostředí, ve kterém může dojít ke snížení nebo omezení funkčnosti Systému nebo některé z jeho částí. Po jeho dobu Objednatel nemůže uplatňovat slevy z ceny.

O vyhlášení Rizikové činnosti rozhoduje Objednatel.

4.3. Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA

4.3.1. Pro provozní prostředí

| Priorita | Definice priority požadavku nebo incidentu | Parametry řešení požadavku - SLA |
|------------------------|---|--|
| 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. | Odezva : 30 minut Obnovení Služby : 4 hodiny Kalendář : 24x7 |
| Priorita 2 Vysoká | Činnost Systému je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému, např. není dostupná jedna instance Systému. | Odezva : 30 minut Obnovení Služby : 8 hodin Kalendář : 24x7 |

| Priorita | Definice priority požadavku nebo incidentu | Parametry řešení požadavku - SLA |
|-----------------------|---|--|
| Priorita 3 Střední | Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Systému. Některá ze Systémem poskytovaných služeb vykazuje funkční vady, pouze některé funkce pro jednotlivé agendové informační systémy nejsou plně funkční. | Odezva : 60 minut Obnovení Služby : 24 hodin Kalendář : 24x7 |
| Priorita 4 Nízká | Systém je operativní, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému. | Odezva : 60 minut Obnovení Služby : 5 dní Kalendář : 10x5 |
| Priorita 5 Ostatní | Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení). Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému. | Odezva : 60 minut Obnovení Služby : 20 dnů Kalendář : 10x5 |

Marným uplynutím lhůty pro splnění odezvy dochází k přijetí incidentu/požadavku na straně Poskytovatele.

4.3.2. Pro testovací prostředí

| Priorita | Definice priority požadavku nebo incidentu | Parametry řešení požadavku - SLA |
|-----------------------|---|--|
| Priorita 3 Střední | Některé nebo všechny části testovacího prostředí Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost testovacího prostředí Systému. | Odezva : 60 minut Obnovení Služby : 24 hodin Kalendář : 24x7 |
| Priorita 4 Nízká | Testovací prostředí Systému je funkční pouze částečně, funkce jsou dostupné s náhodným omezením (omezení rozsahu funkce se projeví občas). Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita požadavku zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod testovací prostředí Systému. | Odezva : 60 minut Obnovení Služby : 5 dní Kalendář : 10x5 |

| Priorita | Definice priority požadavku nebo incidentu | Parametry řešení požadavku - SLA |
|-----------------------|---|--|
| Priorita 5 Ostatní | Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení). Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod testovacího prostředí Systému | Odezva : 60 minut Obnovení Služby : 20 dnů Kalendář : 10x5 |

Marným uplynutím lhůty pro splnění odezvy dochází k přijetí incidentu/požadavku na straně Poskytovatele.

Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA pro testovací prostředí se nepoužije pro komponenty provozované třetí osobou na platformě MS Azure.

5. Sleva z ceny

5.1. Metodika výpočtu slevy z ceny v závislosti na prioritě incidentu nebo požadavku

Výpočet slevy z ceny je pro všechny katalogové listy definován v závislosti na prioritě incidentu následovně:

Priorita 1 - Sleva 0,05 % z Celkové měsíční paušální ceny za každou započatou minutu po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

Priorita 2 - Sleva 0,5 % z Celkové měsíční paušální ceny za každou započatou hodinu po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

Priorita 3 - Sleva 1,5 % z Celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

Priorita 4 - Sleva 3 % z Celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 5 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

Priorita 5 - Sleva 5 % z Celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 10 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

5.2. Za nedodržení celkové roční dostupnosti (katalogový list RPP 01- KPI 2)

Do celkové roční doby nedostupnosti se sumarizují intervaly od doby vzniku nedostupnosti do doby obnovení Služby podle údajů v reportingu Objednatele. Jestliže celková doba nedostupnosti přesáhne maximální povolenou dobu (za kalendářní rok nebo její poměrné části dané zahájením nebo ukončením poskytování Služby), pak za přesahující dobu Objednateli náleží sleva podle Priority 1 pro produkční prostředí a podle Priority 3 pro testovací prostředí. Celková roční doba nedostupnosti se eviduje průběžně v běžném měsíci a je vykazována v Service Desku Objednatele.

Doba rizikové činnosti se do doby nedostupnosti Služby nezapočítává.

5.3. Za nedodržení doby odezvy služby (katalogový list RPP 01 - KPI 1 a RPP 08)

Sleva z ceny za nedodržení doby odezvy Služby se vyhodnocuje vždy za ukončený kalendářní měsíc (nebo jeho poměrnou část danou zahájením nebo ukončením poskytování Služby). Jednotlivé hodinové intervaly s vyhodnoceným KPI 1 se sčítají podle priorit v nich dosažených KPI 1 (viz katalogový list RPP 01) a získají se měsíční součty doby plnění za priority 1 až 4. Do výpočtu se nezahrnují ty hodinové intervaly, ve kterých počet transakcí přijatých na vnějším rozhraní přesáhne 324.000 transakcí (90 transakcí/sekundu × 60 sekund × 60 minut) a dále ty hodinové intervaly, do kterých, byť částečně, spadá doba rizikových činností.

5.4. Za nedodržení doby obnovení Služby na zadaný incident/požadavek (katalogové listy RPP 02-01 a RPP 02-02)

Sleva z ceny za nedodržení doby obnovení Služby na zadaný incident/požadavek se vyhodnocuje vždy za ukončený kalendářní měsíc (nebo jeho poměrnou část danou zahájením nebo ukončením poskytování Služby). Sleva z ceny je pak součtem dílčích slev vypočtených podle čl. 5.1 této přílohy z jednotlivých časových intervalů nedodržení doby obnovení Služby ve vyhodnocovaném časovém období.

5.5. Při vyhodnocování ostatních služeb (katalogové listy RPP 02-03, RPP 03, RPP 04, RPP 05, RPP 06 a RPP 07)

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), a to v každém případě takového prodlení a za každý započatý den z prvních 10 dní prodlení, ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané Služby plnit.

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 v každém případě takového prodlení a za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 10 dnů), ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané Služby plnit.

6. Postup uplatnění slev z ceny Služeb

Slevy z ceny za nedodržení celkové dostupnosti (KPI 2) jsou uplatňovány bez ohledu na poskytování slev v rámci jiných incidentů (KPI 1).

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci se odečte od celkové ceny všech poskytnutých Služeb za daný měsíc. Poskytovatel 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.