

Katalog Služeb

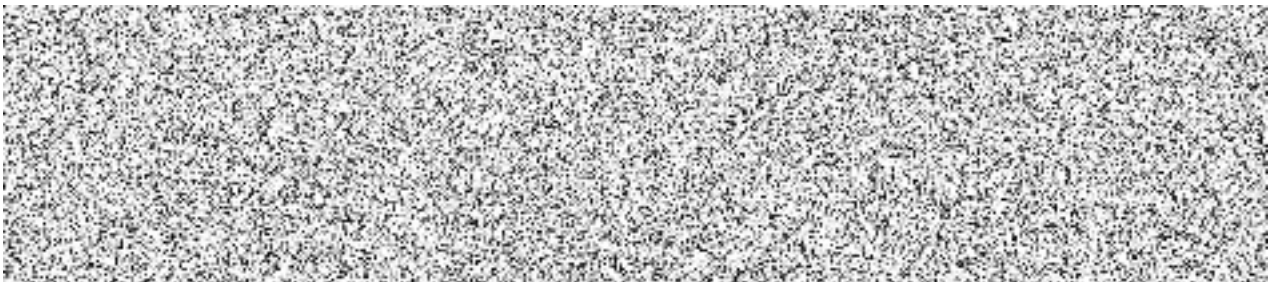
1. Definice dalších pojmů

AIS – Agendový informační systém

CA – Certifikační autorita ISZR,

Celková měsíční paušální cena – Součet paušálních měsíčních cen za katalogové listy ISZR01 až ISZR04 a ISZR08.

DC – Datová centra:



DCeGOV – Dohledové centrum eGovernment

eOP – systém pro elektronickou evidenci občanských průkazů s elektronickým čipem a transportní server,

FAIS – Formulářový systém veřejného přístupu k Základním registrům (ZR),

HSM – High security modul, systém pro bezpečnou výměnu a ukládání certifikátů,

ID Služby – Identifikátor služby, např. ISZR01.

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

ISSS – Informační systém sdílené služby.

ISZR – Informační systém základních registrů.

KPI – Key Performance Indicator – ukazatel hodnocení výkonnosti.

L1 – Operátor Service Desk, který přímá požadavky či incidenty od uživatelů (Objednatele).

L2 – Podpora druhé úrovně, řeší požadavky či incidenty předané z L1, popřípadě je předává na L3.

L3 – Podpora třetí úrovně, řeší požadavky či incidenty předané z L2.

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.

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.

V případě, že Poskytovatel pro obnovení služby využije plnění dle smluv na podporu komponent Systému nebo některého prvku HW a SW, 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. Stejně tak v případě, že příčina výpadku služby je identifikována na HW nebo SW prvku, pro který není zajištěna jeho podpora od výrobce (prvky, u nichž je v Příloze č. 7 Smlouvy ve sloupci „Maintenance zajišťuje“ uvedeno „bez maintenance“), se doba od zjištění této příčiny do doby realizace náhradního řešení (podle záznamů o zjištění příčiny, odsouhlasení návrhu náhradního řešení a ukončení jeho realizace vedených v Service Desku Objednatele) nezapočítává do doby obnovení služby Poskytovatelem.

Provozní prostředí – Prostor určené pro zajištění standardního provozu ISZR podle zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů

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 Objednatelům umožňující zejména příjem požadavků či hlášení incidentů od uživatelů ZR, jejich evidenci, zpracování, předávání jednotlivým řešitelům a vyhodnocování plnění podmínek jejich vyřešení.

Systémem poskytované služby – služby poskytované jednotlivými komponentami Systémem koncovým uživatelům

Služby ISZR kategorie S1 – služby ISZR poskytující individuální referenční údaje na základě jednoznačného identifikátoru nebo logické odpovědi na dotazy k těmto prvkům.

Služba eOP kategorie S1 – služba SE03 – Ověření.

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:

- ISZR, včetně:
 - Komponenta FAIS,
 - Komponenta eOP,
 - Komponenta CA,
- ISSS,
- HSM.

Testovací prostředí – Prostor sloužící pro testování přístupu k Systému (sloučené editační a publikační testovací prostředí).

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)	ISZR 01
Název Služby	Zajištění dostupnosti a výkonnosti ISZR, FAIS, CA, eOP a HSM
Popis Služby	Zajištění provozu ISZR, FAIS, CA, eOP a HSM dodržováním parametrů jimi poskytovaných služeb podle definovaných KPI
Definice KPI 1	
Identifikace KPI	KPI 1 [%]
Název KPI	Maximální doba odezvy u ISZR a eOP
Popis	Procento volání synchronních služeb ISZR kategorie S1 a služeb eOP kategorie S1 s odezvou v požadovaném časovém limitu.
Měřicí bod	ISZR vnější rozhraní a vnitřní rozhraní, vyhodnocuje se podle provozních dat z těchto rozhraní předaných Poskytovatelem Objednateli. eOP rozhraní, vyhodnocuje se podle provozních dat z tohoto rozhraní předaných Poskytovatelem Objednateli.
Hodnota	
Způsob měření a výpočtu	Definice parametrů: O = odezva na vnějším rozhraní, tj. doba od přijetí požadavku na vnějším rozhraní do doby odeslání odpovědi z vnějšího rozhraní komponenty Systému. I = odezva od ZR (pouze pro ISZR), tj. doba od odeslání požadavku z vnitřního rozhraní komponenty Systému do ZR do doby přijetí odpovědi od ZR na vnitřním rozhraní komponenty Systému. Vypočítá se: S = počet transakcí, M = počet včasné zpracovaných transakcí (tj. u kterých nebyl překročen parametr O_{max} , nebo byl překročen parametr I_{max} – pouze u ISZR). Pak: $KPI\ 1 = M/S * 100$ Hodnocení plnění probíhá v 1hodinových intervalech počínaje 0.00 hodin. Transakce se započítává do té hodiny, ve které byla přijata na vnějším rozhraní Systému. Pokud hodnota KPI 1 poklesne v daném intervalu pod 90% založí se v SD incident s prioritou dle tabulky priorit.
Hodnota KPI 1	KPI 1 >= 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	O_{max} = 2000ms pro ISZR O_{max} = 250ms pro eOP Komponenta musí na přijatý požadavek odpovědět do 2000 ms u ISZR, resp. 250 ms u eOP (měřeno na rozhraní komponenty).
Parametr I_{max} – odezva od ZR na vnitřním rozhraní	I_{max} = 200ms ZR musí na požadavek odpovědět do 200 ms (měřeno na vnitřním rozhraní)
Parametr P_{max} – interval přípustných hodnot pro výpočet slevy	P_{max} = 90 transakcí/sekundu pro ISZR; P_{max} = 25 transakcí/sekundu pro eOP

	Počet přijatých transakcí nepřesáhne maximální hodnotu 90 u ISZR a 25 u eOP, transakcí za sekundu (měřeno na rozhraní komponenty Systému). Parametr P_{max} se bere v úvahu při výpočtu slevy z ceny (viz čl. 5.3 této přílohy).
Priority	Priorita 1 – KPI 1 je méně než 50 % Priorita 2 – KPI 1 je méně než 65 % a více nebo rovno 50 % Priorita 3 – KPI 1 je méně než 80 % a více nebo rovno 65 % Priorita 4 – KPI 1 je méně než 90 % a více nebo rovno 80 %
Definice KPI 2	
Identifikace KPI	KPI 2 [%]
Název KPI	Dostupnost poskytování služeb poskytovaných ISZR, FAIS, CA, eOP a HSM
Popis	Dostupnost poskytování služeb poskytovaných ISZR, FAIS, CA, eOP a HSM 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 ISZR, eOP, FAIS a HSM je používán nástroj Objednatele Wily, který provolává vybrané Systémem poskytované služby definované pro ověřování dostupnosti těchto komponent Systému (ověřovací služby). U ISZR a eOP volá Wily ověřovací službu každé 2 minuty, u FAIS a HSM každých 5 minut. Volání je vyhodnoceno jako nedostupné, jestliže odpověď neobsahuje standardizovanou informaci o dostupnosti komponenty nebo pokud odpověď na dotaz neobdrží do 90 s. Ověřovací služba je vyhodnocena jako nedostupná, jestliže u ISZR a eOP pět, resp. u FAIS a HSM tři, po sobě následující volání budou vyhodnocena jako nedostupná a Poskytovatel neprokáže dostupnost komponenty Systému jiným způsobem (např. logy, SNMP monitoringem, resp. provozními daty).</p> <p>Do doby vybudování monitorovacích služeb komponenty HSM na straně Objednatele i Poskytovatele bude její dostupnost kontrolována a vyhodnocována manuálně.</p> <p>V rámci kontroly dostupnosti a řádného provozu CA určení zaměstnanci Objednatele průběžně ověřují, že Poskytovatel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zajišťuje funkčnost CA a vydávání certifikátů, • zajišťuje publikování seznamu zneplatněných certifikátů (CRL). <p>Neplnění některé z uvedených aktivit se považuje za nedostupnost CA.</p> <p>Při nedostupnosti 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 komponentou ISZR, FAIS, HSM a eOP jsou poskytovány v rozsahu 24 x 7, služby poskytované komponentou CA jsou poskytovány v rozsahu 10 x 5.</p>

Hodnota KPI 2	KPI 2 > = 99,9% pro ISZR, FAIS, eOP a HSM KPI 2 >= 99% pro CA
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% odpovídá roční kumulované hodnotě nedostupnosti maximálně 526 minut, resp. KPI 2 >= 99% odpovídá roční kumulované hodnotě nedostupnosti maximálně 87,6 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. Pro eOP a HSM se sleva neuplatňuje, pokud Objednatel nezajistil Služby infrastruktury eOP a HSM podle specifikace v Příloze č. 5 Smlouvy nebo po dobu, kdy není infrastruktura ve finální konfiguraci podle Přílohy č. 5 Smlouvy.
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
Poznámka	Přípravu a předání dat potřebných pro vyhodnocení KPI 1 Objednatelem zajišťuje Poskytovatel (více v katalogovém listu ISZR02).

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR 02
Název Služby	Předávání provozních dat 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	ISZR 02-01
Název činnosti	Předávání provozních dat pro monitoring Objednatele
Popis činnosti	Předávání provozních dat o všech transakcích v ISZR, FAIS, eOP a ISSS ve struktuře a frekvenci odsouhlasené oběma Smluvními stranami na sdílené úložiště Objednatele tak, aby Objednatel byl z nich schopen průběžně vyhodnocovat plnění KPI 1 a KPI 2 (viz provozní dokumentace Systému). Data o uskutečněné transakci budou předávána na sdílené úložiště Objednatele nejpozději dle odsouhlasené frekvence od přijetí transakce v Systému.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování činnosti	24x7
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Podle čl. 4.3.1 této přílohy, Priorita 3
Měřicí bod	Sdílené úložiště Objednatele
Doplňující informace pro ISZR 02-01	
Sleva z ceny	Podle čl. 5.4 této přílohy – Priorita 3
Definice činnosti	
Činnost	ISZR 02-02
Název činnosti	Předávání provozních dat pro reporting Objednatele
Popis činnosti	Předávání neagregovaných detailních provozních dat ve struktuře a frekvenci odsouhlasené oběma Smluvními stranami na sdílené úložiště Objednatele. Data o uskutečněných transakcích budou v hodinových intervalech předávána na sdílené úložiště Objednatele nejpozději do 12 hodin od přijetí transakce ve ISZR, FAIS, eOP a ISSS, pro asynchronní odpovědi od odeslání odpovědi žadateli, resp. zápisu do výstupní fronty.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování činnosti	24x7
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	12 hodin
Měřicí bod	Sdílené úložiště Objednatele
Doplňující informace pro ISZR 02_02	
Sleva z ceny	Nedodání požadovaných provozních dat do 12 hodin od přijetí transakcí do Systému je sankcionováno podle čl. 5.4 této přílohy – Priorita 3. Neposkytne-li Poskytovatel provozní data za nějaké období ani do 5 pracovních dní od jejich přijetí do Systému považuje se takové období za dobu nedostupnosti Služby a je sankcionováno podle čl. 5.4 této přílohy – Priorita 1.
Definice činnosti	
Činnost	ISZR 02-03 bezpečnostní data

Název činnosti	Předávání bezpečnostních dat pro monitoring Objednatele
Popis činnosti	<p>Předávání bezpečnostních dat ze všech komponent Systému ve struktuře a frekvenci odsouhlasené oběma smluvními stranami na sdílené úložiště Objednatele tak, aby z nich byl Objednatel schopen průběžně vyhodnocovat a řešit bezpečnostní hrozby, události a incidenty (viz bezpečnostní dokumentace Systému).</p> <p>Do doby, než bude mít Objednatel k dispozici funkční vlastní nástroj pro příjem a vyhodnocování bezpečnostních dat, Poskytovatel nebude bezpečnostní data zasílat a umožní vybraným zástupcům Objednatele přístup do svého bezpečnostního monitoringu v rozsahu nezbytném pro vyhodnocování a řešení bezpečnostních hrozeb, událostí a incidentů.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování činnosti	24x7
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Podle čl. 4.3.1 této přílohy, Priorita 2
Měřicí bod	Sdílené úložiště Objednatele
Doplňující informace pro ISZR 02-03	
Sleva z ceny	Podle čl. 5.4 této přílohy – Priorita 2
Definice činnosti	
Činnost	ISZR 02-04
Název činnosti	Předávání měsíčních výkazů o poskytnutých Službách
Popis činnosti	<p>Průběžné zajišťování podkladů a výstupů pro předávání měsíčních Záznamů o poskytnutých Službách.</p> <p>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.</p>
Parametry činnosti	
Termín plnění	Do 10. kalendářního dne následujícího po vykazovaném období.
Doplňující informace pro ISZR 02-04	
Sleva z ceny	Podle čl. 5.5 této přílohy – Priorita 4

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR 03
Název Služby	Zajištění provozu a bezpečnosti Systému
Popis Služby	Aktualizace a udržování HW a SW infrastruktury Systému v provozu a ve stavu doporučeném výrobcí jednotlivých komponent a zálohování ISZR, FAIS a CA. Zajištění provozní bezpečnosti Systému, poskytování požadovaných informací o bezpečnostních incidentech do DCeGOV a řešení bezpečnostních incidentů v Systému i bezpečnostních incidentů obdržených z DCeGOV.
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 (viz Příloha č. 7 Smlouvy). 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) Provedení opravy, resp. výměny vadných SW a HW komponent, u nichž je maintenance zajištěna dle Přílohy č. 7 Smlouvy. 3) Poskytnutí nezbytné součinnosti jiným poskytovatelům podpory při realizaci opravy, resp. výměny vadných komponent nebo služeb, u nichž maintenance zajišťuje Objednatel dle Přílohy č. 7 Smlouvy. <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) Implementace aktualizací. 3) Aktualizace provozní dokumentace. 4) 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) bezpečnostní monitoring událostí v Systému, 4) příjem, analýzu, návrh řešení a řešení bezpečnostních incidentů v Systému, 5) příjem, návrh řešení analýzu a řešení incidentů obdržených z DCeGOV, 6) aktuálnost bezpečnostní dokumentace Systému. <p>Zálohování ISZR, FAIS a CA ve smyslu zálohování jednotlivých serverů a jejich systémového nastavení, zálohování komponent jako takových (vč. logů). Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1) Funkčnost, provoz a správu zálohování pro komponent ISZR, FAIS a CA (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>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, • dotazy na fungování služeb Systému detailně nespecifikované v jejich popisu, • jednoduché (s pracností do 2 hodin) 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 prvotně předány i E-mailem na odborně příslušného člena projektového týmu Poskytovatele, následně pak předány Poskytovateli formou požadavku v SD Objednatele.</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 Objednatele.
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 vyřešených požadavků přiřazených Poskytovateli v SD Objednatele, přehled činností proaktivní údržby, aktuální seznam HW a standardního SW.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR 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 4.2 Rámcové dohody.
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 Kč bez DPH, který bude Objednatelem hrazen průběžně měsíční paušální platbou ve výši 100.000 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)	ISZR 05
Název Služby	Další služby nad rámec paušálu
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 4.2 Rámcové dohody.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování činnosti	8 x 5
Odezva	Následující pracovní den.
Vyřešení požadavku	Dle smlouveného termínu a pracnosti.
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)	ISZR 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 Poskyvatel 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 této přílohy

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISZR 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)	ISZR 08
Název Služby	Zajištění dostupnosti ISSS
Popis Služby	Zajištění provozu ISSS dodržováním parametrů Systémem poskytovaných služeb podle definovaných KPI
Definice KPI 2	
Identifikace KPI	KPI 2 [%]
Název KPI	Dostupnost poskytování služeb poskytovaných ISSS
Popis	Dostupnost poskytování služeb poskytovaných ISSS 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 ISSS je používán nástroj Objednatele Wily, který provolává ISSS službu definovanou pro ověřování dostupnosti těchto komponent Systému (ověřovací služba PROBE).</p> <p>Wily ověřovací volá službu každé 2 minuty. Volání je vyhodnoceno jako nedostupné, jestliže odpověď neobsahuje standardizovanou informaci o dostupnosti komponenty nebo pokud odpověď na dotaz neobdrží do 90 s. Ověřovací služba je vyhodnocena jako nedostupná, jestliže pět po sobě následující volání budou vyhodnocena jako nedostupná a Poskytovatel neprokáže dostupnost komponenty Systému jiným způsobem (např. logy, SNMP monitoringem, resp. provozními daty).</p> <p>Při nedostupnosti ISSS je vytvořen záznam do SD s prioritou 1.</p> <p>Měří se: SP = Celková doba standardního provozu, N = celková doba nedostupnosti ISSS v minutách v době standardního provozu.</p> <p>Pak: $KPI\ 2 = (SP - N) / SP * 100$.</p> <p>Služby poskytované ISSS jsou poskytovány v rozsahu 24 x 7.</p>
Hodnota KPI 2	KPI 2 > = 99,9%
Hodnota N	<p>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“).</p> <p>Hodnota N je započtena do roční kumulované nedostupnosti komponenty Systému vykazované měsíčně prostřednictvím SD, přičemž požadavek na KPI 2 >= 99,9% odpovídá roční kumulované hodnotě nedostupnosti maximálně 526 minut, měřeno za kalendářní rok nebo poměrné části odpovídající počátku platnosti smlouvy.</p>
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 4.3.1 této přílohy – Priorita 1
Platební podmínky	Paušální měsíční platba.
Sleva z ceny	Podle čl. 5.3 této přílohy. V přechodném období jsou služby prováděny v plném rozsahu, ale jednotlivé služby a procesy jsou ještě optimalizovány nebo donastaveny do hodnot

	<p>definovaných ve smlouvě. Pro přechodné období jsou nastaveny a měřeny limity SLA stejné jako pro fázi provádění služby. Sankce pro tyto služby jsou sníženy na 10% z hodnoty, kterou by dosáhly v období provozu. Délka přechodného období je 6 měsíců. Po přechodném období jsou služby vyhodnocovány podle finálních limitů SLA a dané hodnoty případné sankce.</p>
Způsob dokladování	<p>Měsíční Záznam o poskytnutých Službách. Součástí Záznamu o poskytnutých Službách je přehled doby jednotlivých nedostupností ISSS v příslušném měsíci a kumulovaná hodnota KPI 2 od začátku kalendářního roku, přehled činností proaktivní údržby, aktuální seznam HW a standardního SW.</p>

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 ISZR“ k aplikačnímu SW obdrží Poskytovatel na vyžádání.

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

V článku 4.2 Rámcové dohody jsou uvedeny standardní činnosti a částky za jeden člověkodenní den jejich práce ve vazbě na specializaci (roli), použité v [ISZR 04](#) a [ISZR 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 ISZR, FAIS, eOP a HSM

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 ISZR, FAIS, eOP, HSM a produkční i testovací prostředí CA

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	Odezva : 60 minut Obnovení Služby : 5 dní Kalendář : 10x5

Priorita	Definice priority požadavku nebo incidentu	Parametry řešení požadavku - SLA
	<p>nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu.</p> <p>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.</p>	
<p>Priorita 5</p> <p>Ostatní</p>	<p>Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení).</p> <p>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</p>	<p>Odezva: 60 minut</p> <p>Obnovení Služby: 20 dnů</p> <p>Kalendář: 10x5</p>

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

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 (katalogové listy ISZR 01- KPI 2 a ISZR 08 - 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 (katalogové listy ISZR 01 – KPI 1 a ISZR 08 - KPI 1)

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 ISZR01) 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 ISZR 02-01, ISZR 02-02 a ISZR 02-03)

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 ISZR 02-04, ISZR 03, ISZR 04, ISZR 05, ISZR 06 a ISZR 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.