**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

Číslo: 2021/267 NAKIT

#### Smluvní strany Objednatel

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

|  |  |
| --- | --- |
| se sídlem | Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10 |
| IČO: | 04767543 |
| DIČ: | CZ04767543 |
| zastoupen: | xxx |

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A vložka 77322 bankovní spojení xxx

č.ú. xxx

(dále jen „**Objednatel**“)

#### a

Poskytovatel

#### Contacid, a.s.

se sídlem V olšinách 2300/75, Praha 10, 100 00

IČO: 26360934

DIČ: CZ26360934

zastoupen: xxx

zapsán v obchodním rejstříku vedeným u Městského soudu v Praze, složka B21986 bankovní spojení xxx

č.ú. xxx

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

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

„**Smlouva**“).

**Preambule**

Objednatel provedl zadávací řízení k veřejné zakázce „***Zajištění provozu a servisu aplikace Sbírka právních předpisů po realizaci projektu Sbírka právních předpisů***“ (dále jen

„**Zadávací řízení**“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva je uzavřena s Poskytovatelem na základě výsledku Zadávacího řízení. Objednatel tímto ve smyslu ustanovení § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku předem vylučuje přijetí nabídky na uzavření této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

#### Předmět a účel Smlouvy

* 1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele řádně, včas a v dohodnuté kvalitě zajišťovat:
		1. Provoz aplikace informačního systému sbírka právních předpisů (dále jen „**IS Sbírka**“) v rozsahu a dle specifikace uvedené v Příloze č. 1,
		2. Servisní služby a SLA pro IS Sbírka v rozsahu a dle specifikace uvedené v Příloze č. 2,
		3. Reporting poskytovaných provozních a servisních aktivit uvedených v Příloze č. 4,

(to vše dohromady dále jen „**Služby**“).

* 1. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele zaplatit za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou sjednanou cenu.
	2. Účelem této Smlouvy je zajištění provozu IS Sbírka.
	3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Objednatele Služby za podmínek uvedených v této Smlouvě.
	4. Po uzavření Smlouvy sdělí Objednatel Poskytovateli číslo tzv. Evidenční objednávky (EOBJ), která má pouze evidenční charakter pro Objednatele a nemá žádný vliv na plnění Smlouvy. Číslo této EOBJ je Poskytovatel povinen uvádět na daňovém dokladu (faktuře) – viz čl. 4 odst. 4.2 této Smlouvy. Neuvedení čísla evidenční objednávky na faktuře je důvodem k neproplacení faktury a jejímu oprávněnému vrácení Poskytovateli ve smyslu ustanovení čl. 4 odst. 4.7 Smlouvy.

#### Cena

* 1. Cena za Služby dle článku 1. odst. 1.1 této Smlouvy je stanovena v českých korunách jako měsíční paušální cena, a to ve výši 100 000,- Kč bez DPH (slovy: Jedno sto tisíc korun českých bez DPH) za jeden měsíc poskytování Služeb (dále jen „**Cena**“).
	2. Cena je stanovena jako cena konečná, nejvýše přípustná a nemůže být zvýšena bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. K této ceně bude připočtena daň z přidané hodnoty na základě platných právních předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
	3. Poskytovatel výslovně prohlašuje a ujišťuje Objednatele, že Cena za Služby již v sobě zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním dle této Smlouvy. Součástí Ceny jsou i služby, které ve Smlouvě sice výslovně uvedeny nejsou, ale Poskytovatel, jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, neboť jsou nezbytné pro poskytování služeb dle této Smlouvy.

#### Doba, místo a podmínky plnění

* 1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle čl. 1 odst. 1.1 této Smlouvy od 1.1.2022. Služby budou Poskytovatelem Objednateli poskytovány do 30.6.2022.
	2. Místem plnění služeb je ČR.
	3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby minimálně s rozsahem SLA dle Přílohy č. 2, které jsou nedílnou součástí ceny dle čl. 2 odst. 2.1 Smlouvy.
	4. Poskytovatel se zavazuje předkládat Objednateli měsíčně zpětně report o plnění SLA za předcházející kalendářní měsíc, a to do pěti (5) kalendářních dnů od jeho skončení.

#### Platební podmínky

* 1. Cena za Služby bude hrazena měsíčně zpětně na základě daňových dokladů – faktur vystavených Poskytovatelem Objednateli. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje vždy poslední kalendářní den měsíce, ve kterém byly Služby poskytovány. Právo vystavit daňový doklad (fakturu) za uskutečněné zdanitelné plnění vzniká Poskytovateli první pracovní den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly Služby poskytovány.
	2. Daňový doklad (faktura) vystavený Poskytovatelem musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů, a zejména tyto údaje:
		1. číslo Smlouvy;
		2. číslo Evidenční objednávky (viz čl. 1 odst. 1.5 této Smlouvy);
		3. identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele;
		4. popis fakturovaného plnění;
		5. platební podmínky v souladu se Smlouvou;
		6. report o plnění SLA;
	3. Dodavatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli nejpozději do 5 kalendářních dnů ode dne vystavení jedním z následujících způsobů:
		1. v elektronické podobě na adresu: faktury@nakit.cz
		2. doporučeně na zasílací adresu:

Národní agentura pro komunikační a informační technologie,

s. p. Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 01 Praha 10

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

provedená Objednatelem v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.

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

#### Další práva a povinnosti Smluvních stran

* 1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si součinnost nezbytnou pro řádné plnění předmětu Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny informovat bezodkladně druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
	2. Poskytovatel se v souvislosti s realizací předmětu této Smlouvy zavazuje zejména:
		1. poskytnout Objednateli Služby řádně a včas, nestranně a s vynaložením náležité odborné péče, podle svých nejlepších odborných znalostí a schopností, v souladu s právním řádem České republiky a se Smlouvou, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny;
		2. neposkytnout jakékoli informace týkající se poskytovaných Služeb jiné osobě než kontaktní osobě Objednatele uvedené v článku 8. odst. 8.1 této Smlouvy, nebude-li touto osobou výslovně uvedeno jinak;
		3. během poskytování Služeb umožnit Objednateli potřebnou kontrolu poskytování Služeb; V případě, že Objednatel zjistí v průběhu plnění předmětu Smlouvy nedostatky, Poskytovatel je povinen na písemnou výzvu Objednatele tyto nedostatky odstranit bez nároku na navýšení ceny poskytovaných Služeb bezodkladně, nejdéle však do pěti (5) kalendářních dní ode dne obdržení výzvy;
		4. upozornit písemně Objednatele v případě nevhodných pokynů na nevhodnost těchto pokynů, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost

za vady a za škodu, které v důsledku takových nevhodných pokynů Objednateli nebo Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly;

* + 1. včas požádat Objednatele o poskytnutí nezbytné součinnosti, zejm. o poskytnutí informace či dokladu, která bude nutná pro poskytování Služeb;
		2. na vyžádání Objednatele se zúčastnit osobní schůzky týkající se poskytování Služeb;
		3. informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této Smlouvy ovlivnit;
		4. činit všechna potřebná opatření k tomu, aby jeho činností nedošlo ke škodám na majetku Objednatele či jiné újmě jeho pracovníků nebo třetích stran, anebo k poškození zdraví pracovníků Objednatele nebo třetích osob, jimž by Objednatel za takto způsobenou újmu odpovídal. V případě vzniku takovéto újmy je Poskytovatel povinen ji uhradit v plné výši.
	1. Objednatel se zavazuje poskytnout přiměřenou součinnost, kterou lze po Objednateli spravedlivě požadovat k řádnému splnění této Smlouvy, zejména:
		1. umožnit Poskytovateli bezodkladně po uzavření této Smlouvy přístup ke všem informacím, dokumentům a pokladům nezbytným pro poskytnutí Služeb dle této Smlouvy, a to na základě fyzického předání na základě předávacího protokolu;
		2. nezamlčet Poskytovateli žádné informace, které jsou zřejmě relevantní pro poskytování Služeb dle této Smlouvy;
	2. Poskytovatel není oprávněn postoupit ani převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním závazků plynoucích ze Smlouvy třetí osobu (poddodavatele) pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Udělí-li Objednatel s využitím poddodavatele souhlas, je Poskytovatel povinen zavázat poddodavatele k zachování důvěrných informací a k ochraně osobních údajů ve smyslu článku 7. Smlouvy ve stejném rozsahu, v jakém je k této povinnosti zavázán sám.
	3. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele zveřejnit informaci o spolupráci s Objednatelem, ať již formou sdělení informace, tiskovým prohlášením, užitím v reklamě, prezentaci, prodejních materiálech nebo jiným způsobem.
	4. Poskytovatel je povinen na své náklady řádně uchovávat veškeré dokumenty související s realizací předmětu plnění a prokazující čerpání finančních prostředků po dobu nejméně deseti (10) let od ukončení plnění způsobem, který je v souladu s platnými právními předpisy České republiky a Evropských společenství. Poskytovatel se

zavazuje umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním předmětu Smlouvy, a to po dobu nejméně deseti (10) let od ukončení financování předmětu Smlouvy způsobem, který je v souladu s platnými právními předpisy České republiky a Evropských společenství.

* 1. Jestliže vznikne na straně Poskytovatele nemožnost plnění ve smyslu § 2006 Občanského zákoníku, Poskytovatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Poskytovatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než třicet (30) kalendářních dnů, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
	2. Brání-li některé ze Smluvních stran v plnění povinností ze Smlouvy mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, prodlužují se o dobu, po kterou trvá překážka, lhůty pro plnění povinností stanovených Smluvním stranám Smlouvou. Poskytovatel je povinen o vzniku a zániku takové překážky Objednatele neprodleně informovat a tuto překážku Objednateli doložit. Jakmile překážka přestane působit, zavazuje se Poskytovatel vyvinout maximální úsilí vedoucí k naplnění účelu Smlouvy a zavazuje se zajistit splnění povinností ze Smlouvy bez zbytečného odkladu.
	3. Smluvní strany se zavazují vzájemně písemně informovat o případných změnách např. změna sídla, právní formy, změna bankovního spojení, zrušení registrace k DPH, a dalších významných skutečností rozhodných pro plnění ze Smlouvy.

#### Vlastnická práva a práva duševního vlastnictví

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

#### Ochrana důvěrných informací a osobních údajů

* 1. Smluvní strany sjednávají, že veškeré skutečnosti jakkoli se týkající nebo související se Smluvními stranami a veškeré další skutečnosti, o nichž se dozví v souvislosti s touto Smlouvou, jsou Smluvními stranami považovány za důvěrné, aniž by bylo nutné tyto informace jednotlivě jako důvěrné výslovně označovat (dále jen „Důvěrné informace“). Důvěrnými informacemi jsou zejména tato Smlouva, obsah veškerých dokumentů, dokladů a podkladů, které zpřístupní Objednatel Poskytovateli a veškeré další

informace, které poskytne Objednatel Poskytovateli v jakékoli podobě a jakoukoli formou za účelem splnění závazků dle této Smlouvy.

* 1. Smluvní strany se zavazují, že veškeré Důvěrné informace, které od sebe navzájem získají, budou použity výhradně pro účely řádného splnění závazků dle této Smlouvy a bude s nimi nakládáno jako s obchodním tajemstvím.
	2. Přijímající Smluvní strana se zavazuje používat k ochraně Důvěrné informace před jejím neoprávněným užíváním, poskytnutím, zveřejněním nebo šířením přiměřené péče, avšak v žádném případě ne v menší míře, než je míra péče, kterou využívá k ochraně svých důvěrných informací, které jsou podobného významu.
	3. Smluvní strany se zavazují, že Důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Přijímající Smluvní strana může poskytnout či zpřístupnit jakoukoli Důvěrnou informaci třetí straně, která nebyla adresátem Důvěrné informace, pouze po obdržení písemného souhlasu sdělující Smluvní strany.
	4. Předávání Důvěrných informací bude probíhat dle volby Objednatele buď osobně formou protokolárního předání hmotných nosičů, na kterých budou Důvěrné informace zachyceny, nebo elektronicky formou vzdáleného zabezpečeného přístupu.
	5. Každá ze Smluvních stran se zavazuje vynaložit maximální úsilí, aby tajnost Důvěrných informací druhé Smluvní strany byla důsledně dodržována jejími zaměstnanci i osobami, které v souladu s touto Smlouvou k plnění účelu spolupráce použije. Použije- li některá ze Smluvních stran k plnění třetí osoby, je oprávněna zpřístupnit jí Důvěrné informace získané od druhé Smluvní strany pouze v rozsahu nezbytně nutném pro jí poskytované plnění a je rovněž povinna zavázat třetí osobu povinností zachování Důvěrných informací v rozsahu

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

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

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

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

#### Kontaktní osoby Smluvních stran

* 1. Kontaktními osobami Objednatele a Poskytovatele pro účely této Smlouvy jsou: Za Objednatele:

xxx

Za Poskytovatele:

xxx

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

#### Smluvní sankce a pokuty

* 1. V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním Služeb Objednateli ve stanoveném termínu, je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5 % z Ceny uvedené v článku 2. odst. 2.1 Smlouvy, a to za každý započatý kalendářní den prodlení.
	2. V případě nedodržení lhůt obnovení provozu uvedených v tabulce Klasifikace priorit a parametrů SLA v produkčním prostředí, která je součástí Přílohy č. 2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen poskytnout slevu ve výši 1 % z ceny dle čl. 2. odst. 2.1 Smlouvy v případě incidentu kritické priority, 0,5 % z ceny dle čl. 2. odst. 2.1 Smlouvy v případě

incidentu vysoké priority a 0,3 % z ceny dle čl. 2. odst. 2.1 Smlouvy v případě incidentu střední priority za každou započatou hodinu až do doby obnovení provozu.

* 1. V případě neplnění parametrů SLA definovaných v příloze č. 2 Smlouvy za jednotlivý měsíc je Poskytovatel povinen poskytnout slevu ve výši 10 % z ceny Služeb dle čl. 2 odst. 2.1 Smlouvy za dané období.
	2. Sleva dle odst. 9.2 a 9.3 tohoto článku Smlouvy bude Poskytovatelem poskytnuta z měsíční ceny Služeb dle čl. 2 odst. 2.1 Smlouvy, a to za měsíc, ve kterém k neplnění SLA parametrů došlo anebo došlo k nedodržení lhůt obnovení provozu, což Poskytovatel zohlední při fakturaci za příslušný měsíc. V případě, že v příslušném měsíci vznikla Poskytovateli povinnost poskytnout slevu jak za nedodržení lhůt obnovení provozu Služby, tak neplnění parametrů SLA, je Poskytovatel povinen zohlednit ve fakturované ceně za příslušný měsíc všechny tyto slevy. Maximální výše slevy dosahuje 100 % z ceny Služeb dle čl. 2. odst. 2.1 Smlouvy
	3. V případě, že dojde k porušení povinnosti Poskytovatele, která zakládá právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy, je Objednatel bez ohledu na skutečnost, zda využije svého práva na odstoupení od Smlouvy, oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
	4. V každém jednotlivém případě porušení závazku Poskytovatele k ochraně Důvěrných informací a k ochraně osobních údajů dle článku 7. této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých).
	5. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavené a doručené faktury, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, v platném znění.
	6. Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Poskytovateli dle této Smlouvy v případě neuhrazení smluvní pokuty ze strany Poskytovatele oprávněn využít institut započtení vzájemných pohledávek.
	7. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě třicet (30) kalendářních dnů ode dne doručení jejího vyúčtování Poskytovateli. Vyúčtování smluvní pokuty / úroků z prodlení podle příslušných ustanovení této Smlouvy – penalizační faktura, musí být druhé smluvní straně zasláno doporučeně s dodejkou. Smluvní pokuta / úroky z prodlení jsou splatné ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení penalizační faktury. Úhrada smluvní pokuty / úroků z prodlení se provádí bankovním převodem na účet oprávněné Smluvní strany uvedený v penalizační faktuře. Částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu oprávněné Smluvní strany.
	8. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé újmy v celém rozsahu způsobené újmy.
	9. Pro případ prodlení se zaplacením peněžité částky je Smluvní strana oprávněna požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy; tím není dotčeno právo Smluvní strany na uplatnění smluvní pokuty, náhrady újmy nebo jiného práva.

#### Doba trvání Smlouvy

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

7. týkající se zachování Důvěrných informací a ochrany osobních údajů, jakož i

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

#### 11. Závěrečná ustanovení

* 1. Smluvní vztahy z této Smlouvy plynoucí se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
	2. Poskytovatel prohlašuje a potvrzuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.
	3. Smluvní strany si ve smyslu ustanovení § 1794 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že se Poskytovatel výslovně vzdává jeho práva ve smyslu ustanovení § 1793 Občanského zákoníku a souhlasí s Cenou tak, jak byla smluvními stranami sjednána výše v této Smlouvě.
	4. Jakékoliv spory, neshody nebo nároky vyplývající ze smluvního vztahu založeného touto Smlouvou mezi Objednatelem a Poskytovatelem nebo vzniklé v souvislosti s ním, budou řešeny nejprve smírnou cestou. V případě, že se jakékoliv spory mezi Smluvními stranami nepodaří smírně urovnat, se Smluvní strany dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
	5. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami je činěna písemně, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím doporučené pošty či e-mailu na adresy Smluvních stran uvedené v záhlaví této Smlouvy, resp. v článku 8. odst. 8.1 této Smlouvy. Změna kontaktních osob a/nebo jejich kontaktních údajů je účinná ke dni, v němž bude doručeno oznámení o takové změně druhé Smluvní straně.
	6. Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedozvěděl. Ustanovení § 573 Občanského zákoníku se nepoužije.
	7. Pokud jakákoliv ustanovení Smlouvy budou považována za neplatná nebo nevymahatelná, nebude mít taková neplatnost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako by neobsahovala příslušná neplatná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti Smluvních stran se budou vykládat přiměřeně. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.
	8. Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze písemnými a vzestupně očíslovanými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami.
	9. Smluvní strany potvrzují, že si při uzavírání Smlouvy vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo vědět musí, tak, aby se každá ze Smluvních stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou Smlouvu a aby byl každé ze Smluvních stran zřejmý zájem druhé Smluvní strany Smlouvu uzavřít.
	10. Smluvní strany prohlašují, že se dohodly o veškerých náležitostech Smlouvy. Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Poskytovatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem, ledaže Objednatel takovou změnu či odchylku nebo dodatek následně schválí.
	11. Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 (slovy: dvou) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom. V případě, že bude Smlouva uzavírána elektronicky, obdrží Smluvní strana elektronický dokument podepsaný v souladu s platnou právní úpravou.
	12. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří následující přílohy:
		+ Příloha č. 1 – Katalog služeb, katalogové listy
		+ Příloha č. 2 – Popis procesů provozu
		+ Příloha č. 3 – Seznam prvků systému
		+ Příloha č. 4 – Výkaz pro SLA

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

|  |  |
| --- | --- |
| V Praze dne:  | V Praze dne:  |

#  '

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| xxxxxx**Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.** |  | Xxx xxx **Contacid a.s.** |
| V Praze dne: xxxxxx**Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.** |  |  |

#### Příloha č. 1 - Provozní Smlouvy IS SPP USC

KATALOG SLUŽEB – KATALOGOVÉ LISTY

1. **Definice dalších pojmů**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem** | **Zkrácený popis pojmu** |
| Celková měsíční cena | Součet paušálních měsíčních cen za smluvené katalogové listy |
| Provozovatel | Název pozice, která může být ve smluvním vztahu definována jako Poskytovatel, Provozovatel odpovídá za dodávku kvality Provozu Aplikace podle smluvených parametrů |
| ID služby | – ID služby definuje typ katalogového listu (provoz a servis aplikace, provoz a servis infrastruktury |
| Služby provozu | jsou provozní služby aplikované na aplikaci, provozní služby jsou popsané v katalogových listech |
| Služby servisu | jsou servisní služby aplikované na aplikaci, servisní služby jsou v katalogových listech |
| Parametry SLA | jsou měřitelné parametry, které jsou smluvně definovány v tabulce SLA parametrů |
| Dostupnost | Parametr kvality provozu Aplikace |
| Výkonnost | Parametr kvality výkonnosti Aplikace – měří se na Aplikaci bez integrovaných systémů |
| Služby reportingu | jsou reportovací služby, smluvené v rámci smluvního vztahu |
| Podpora L1 | operátor Service Desk, který přijímá požadavky či Incidenty od uživatelů |
| Podpora L2 | Podpora druhé úrovně, řeší požadavky či Incidenty předané z L1, popřípadě je předává na L3 |
| Podpora L3 | podpora třetí úrovně, řeší požadavky či Incidenty předané z L2 |
| Odezva | je časová lhůta, ve které je provozovatel povinen odpovědět na požadavek předaný prostřednictvím servis desku (L1) |
| Obnovení služby | je časová lhůta, ve které je Provozovatel povinen obnovit parametry provozní služby na sjednanou úroveň nebo servisním zákrokem zajistit snížení priority incidentu |
| Provozní prostředí | je prostředí kde jsou aplikovány Služby provozu, služby servisu a parametry SLA |
| Testovací prostředí | je prostředí kde jsou aplikovány pouze Služby provozu pro testovaní procesů nebo ke školení. Testovací prostředí je přístupné jen vybraným pracovníkům. |

|  |  |
| --- | --- |
| Režimyposkytování služeb | pracovní režim, při kterém jsou služby poskytovány (od-do, dny v týdnu) |
| Provozní režim 8x5 | pracovní režim od 8:00 do 16:00 hodin poskytovaný v 5 pracovních dnech |
| Provozní režim 24x7 | nepřetržitý pracovní režim 24 hodin a sedm dní v týdnu |
| SD DC eGOVnebo (CA SD) | Nástroj Dohledového centra eGOV – nástroj je umístěn na centrálním pracovišti. Jsou zde umístěny ostatní dohledové nástroje a pracoviště Helpdesku |
| Systém nebo (IS) | jde o jednotný název zahrnující Aplikaci a infrastrukturu |
| Aplikace | Je aplikace, která se skládá s jednotlivých komponent, které slouží zajištění plné funkcionality IS SPP USC (informační systém sbírky právních předpisů územních správních celků) a to včetně jednotlivých rozhrání, které slouží k integraci nebo jako vstupně výstupní rozhraní. Dále pak automaticky generované reporty, logy, tabulky databáze. Za součást Aplikace se považuje i operační systém |
| Infrastruktura | infrastruktura IS SPP USC |
| Servisní okno | je to časový interval smluvený pro Systém, v rámci tohoto intervalu je povoleno prováděn plánovaný zákrok na Systému |

1. **Přehled a specifikace poskytovaných služeb**

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

* 1. **Přehled poskytovaných služeb**
		1. **Tabulka přehledu služeb - katalogových listů**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název služby** | **Krátký popis** | **Režim provozu** | **Parametr SLA** |
| Zajištění dostupnostiAplikace | Vyhodnocuje se dostupnost Aplikace v % | 24x7 | Ano |
| Proaktivní údržbaAplikace | Zajištuje se pravidelná aktualizace a čištění Aplikace | 8x5 | Ne |
| Rozvoj Aplikace | Provádí drobný rozvoj a implementaci Aplikace | 8x5 | Ne |
| Aktualizace provozní dokumentace | Zajištuje aktualizace veškeré dokumentace Aplikace | 8x5 | Ne |
| Dohled Aplikace | Zajištuje dohled (monitoring) Aplikace | 24x7 | Ne |
| Servis Aplikace | Zajištuje servis (incident management) Aplikace | 24x7 | Ano |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Řízení incidentův dohledovém centru | Zajištuje evidenci, eskalaci incidentů podle priorit. | 24x7 | Ano |
| SLA reportingu Aplikace | Pravidelně vytváří a vyhodnocuje SLA reporting dle SLA parametrů. | 8x5 | Ne |
| Konzultace | Provádí konzultace na vyžádání | 8x5 | Ne |

* 1. **Specifikace poskytovaných služeb**
		1. **Služba provozu - Zajištění dostupnosti Aplikace**

|  |
| --- |
| **Katalogový list – Dostupnost Aplikace** |
| ID | KLD01APL |
| Název a platnost služby | Zajištění dostupnosti Systému – Aplikace IS SPP USC |
| Popis Služby | Zajištění dostupnosti za účelem udržení smluveného parametru dostupnosti |
| Název parametru | Dostupnost poskytování služeb při standardním provozu |
| Popis činnosti | Dostupnost je monitorována smluvenými nástroji. Výsledky jsou pravidelně měsíčně reportovány |
| **Parametr dostupnosti**Způsob měření a výpočtu | Monitorovací nástroj pravidelně každé 2 minuty monitoruje služby aplikace a funkcionalitu vstupních a výstupních odezev Systému – aplikace. Dostupnost je vyhodnocována pouze v provozním prostředí. |
| Hodnota parametru | 99,5 % |
| Režim Služby | Služby se poskytují v režimu 24x7 |
| Reportování výsledků | Report měření „NAKIT\_Priloha\_4\_Vykaz\_SLA“ za periodu a kopii záznamů v provozním deníku |

* + 1. **Služba provozu - Proaktivní údržba Aplikace**

|  |
| --- |
| **Katalogový list služby provoz Systémů – profylaxe** |
| ID | KLPR01SY |
| **Název a platnost služby** | **Proaktivní údržba Aplikace** |
| Popis Služby | Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti Systému (tj. aplikace a technické infrastruktury). Součástí služby je implementace patchů, updatů, zálohování a jiné plánováné odstávky Systému. |
| Časová perioda služby | Vyhrazené servisní okno |
| Detailní popisprováděných činností | 1. Provádění pravidelných kontrol nastavení (konfigurace) aplikace IS SPP USC a infrastruktury.
2. Profylaxe obsahuje činnosti pravidelné promazání temp adresářů, kontrola událostí na infrastruktuře a aplikaci. V případě, že se opakuje výskyt nějaké události, provozovatel je povinen na tyto události upozornit. Aktualizace provozní dokumentace.
3. Zálohování
4. Implementace patchů a updatů
 |
| Režim Služby | Služby se poskytují v režimu 8x5 |
| Objem poskytované Služby | Podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy. |
| Služba nezahrnuje | Bezpečnostní monitoring a monitoring dostupnosti a rychlosti, nezahrnuje change a release management. Správu systémů mimo Systém. |
| Způsob dokladování | Měsíční záznam o poskytnutí Služby **zajištění provozu Aplikace** |

* + 1. **Služba provozu - rozvoj Aplikace**

|  |
| --- |
| ***Katalogový list rozvoj Aplikace*** |
| ID | KLPR02SY |
| **Název Služby** | **Rozvoj Aplikace** |
| Popis Služby | Provádění prací spojených se zajištěním drobného rozvoje Aplikace |
| Název činnosti | Rozvoj Systému musí být v souladu z doporučení výrobců |

|  |  |
| --- | --- |
| Časová perioda služby | Vyhrazené servisní okno |
| Detailní popisprováděných činností | Provedení aktualizace nebo změny SystémuProvozovatel při provádění změn zajišťuje a zodpovídá za:1. Jednorázovou zálohu prvku (pokud je potřeba)
2. Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na Systém Objednatele, výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny
3. Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s aplikačními administrátory a Objednatelem.
4. Provedení implementace na testovacím prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden uzel následně na druhý po ověření funkčnosti.
5. Provedení testování implementované aktualizace a ověření zachování funkčnosti celého řešení.
6. Implementace odsouhlasených aktualizací a vyvinutých drobných změn
7. Implementace aktualizace na vyžádání formou servisního požadavku v CA SD (Kopie objednávky bude uložena v příloze servisního požadavku)
8. Aktualizace provozní dokumentace.
9. Správa a údržba běhu serverů a služeb zajištující aktualizaci SW.
 |
| Objem poskytované služby | Podle Objednatelem schváleného harmonogramu kontrol a údržby a jednotlivých harmonogramů implementací aktualizací a v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy. |
| Režim Služby | Služba se poskytuje v režimu 8x5 a jsou realizovány na objednávku Objednatele |
| Způsob dokladování | Měsíční záznam o poskytnutí Služby **zajištění provozu Aplikace** |

* + 1. **Služba provozu - Aktualizace provozní dokumentace**

|  |  |
| --- | --- |
| ID | KLPR03SY |
| **Název Služby** | **Aktualizace provozní dokumentace** |
| Popis Služby | Udržování aktuálnosti dokumentace, předávání aktuálních zdrojových kódů, administrace předávaných dokumentů. |
| Název činnosti | Aktualizace dokumentace, zdrojových kódů a evidence administrativy provozních aktivit |
| Popis činnosti | Provozovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:1. Za aktuálnost veškeré dokumentace k Aplikaci (schémata, popis funkcionalit, architektura, konfigurace a přehled změn s akceptačními protokoly)
2. Za pravidelné předávání požadovaných provozních reportů
3. Za aktuálnost seznamů použitého SW Aplikace, včetně informací o době platnosti podpory a maintenance Aplikace

Provozovatel předává aktualizovanou dokumentaci na smluveném mediu:* Aktuální verzí kompletní dokumentace Aplikace při provedení změny
* Aktuální kopií zdrojových kódů Systému
 |
| Režim Služby | Služba se poskytují v režimu 8x5 |
| Služba nezahrnuje | Vytvoření, resp. úpravu dokumentace v důsledku změnového nebo rozvojového požadavku. Ta bude realizována v rámci Služby na objednávku společněs příslušným změnovým nebo rozvojovým požadavkem |
| Způsob dokladování | DVD s aktuálními verzemi dokumentace a zdrojových kódů, měsíční Záznam o poskytnutých Službách, popisy funkcionalit u Objednatele |

* + 1. **Služba provozu - Dohled Aplikace**

|  |
| --- |
| **Katalogový list služby provoz Systémů** |
| D | KLPR04SY |
| Název a platnost služby | Dohled Aplikace |
| Detailní popis prováděných činností | Provozovatel zajištuje dohled (monitoring) Aplikace. V případě vzniku incidentu eskaluje incident do CA SD Objednatele. |
| Časová perioda služby | Zajištění dohledu po dobu provozních hodin systému |
| Režim Služby | Služby se poskytují v režimu 24x7 |
| Objem poskytované Služby | Objem prací je definován ve smluvním vztahu. |

|  |  |
| --- | --- |
| Služba nezahrnuje | Bezpečnostní monitoring a monitoring dostupnosti výkonnosti. Dále pak Služba nezahrnuje change a release management. Správu a dohled systémů mimo Aplikaci. |
| Způsob dokladování | Měsíční záznam o poskytnutí Služby **zajištění provozu Aplikace** |

* 1. **Služba servis - Servis Aplikace**

|  |
| --- |
| **Katalogový list Služby servis Systému** |
| D | KLSE01SY |
| Název Služby | Servis Aplikace |
| Popis Služby | Servisem Systému se rozumí zajištění odstranění vzniklého incidentů v souladu se Servisní smlouvou, procesy a parametry SLA |
| Detailní popis prováděných činností | Provozovatel odstraňuje incidenty v souladu s procesem Incident management. Činnosti jsou řízeny pracovníky L1 a L2 podpory. Incidenty musí být zaznamenány a aktualizovány v Service Desku DC eGOV.Provozovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:* příjem převzetí Incidentu
* provedení analýza incidentu
* Pokud je to nutné provedení výjezd na místo s náhradním dílem nebo objednání zásahu u výrobce
* Výměna nebo oprava vadné části komponenty (část aplikace/dílu/prvku a otestování funkčnosti)
* Zaslání informace o stavu řešení incidentu na L2 a L1
 |
| Režim Služby | Služby se poskytují v režimu 24x7 |
| Odezva | Stanoveno v parametrech SLA |
| Obnovení Služby | Pokud nebude smluvními stranami výslovně sjednán termín odstranění vady, platí, že Provozovatel je povinen vadu odstranit v souladu s parametry SLA. Provozovatel při odstraňování incidentů analyzuje způsob a druh náhradního řešení s ohledem na prioritu incidentu a parametry SLA. |
| Poznámka | Služba je podmíněna uzavřenou smlouvou na podporu od výrobce nebo od jehocertifikovaného servisního partnera, nebo doložením certifikátu na poskytování této služby. |
| Způsob dokladování | Měsíční report „NAKIT\_Priloha\_4\_Vykaz\_SLA“ o poskytnutých Službách společně s reportem SLA ze Service Desku DC eGOV |

* 1. **Služba servis -** řízení incidentů v dohledovém centru

|  |
| --- |
| **Katalogový list Služba servis Systému v dohledovém centru** |
| ID | KLSE02SY |
| Název Služby | Služba řízení incidentů v dohledovém centru |
| Popis Služby | Incident je chápán jako nefunkčnost/nestandardní chování Systému. Při vzniku takového incidentu je nutno zahájit odstraňování nežádoucího chování systému.Službou servis Systému v dohledovém centru je zabezpečeno procesní odstraňování vzniklých incidentů v souladu s parametry SLA. |
| Detailní popisprováděných činností | Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:1. Příjem Incidentů v Service Desku.
2. Analýzu, zda se jedná o Incident, tj. nefunkčnost. Pokud se jedná o servisní požadavek je procesován dle procesu incident management – Řešení provozních požadavků.
3. L1 aplikační a infrastrukturní support Systému na problematiku technického troubleshotingu/řešení požadavků rozhraní Systému v souvislosti s dalšími ZR a součinnost při datovém/obsahovém troubleshoting na rozhraní Systému.
4. V případě dostatečného oprávnění na L1 úrovni, řešení Incidentu.

V opačném případě směřování na další úrovně podpory dle komunikační matice.5) Analýzu oprávněnosti Incidentu tj.: zda je cílovým řešitelem L2 nebo L3 support infrastrukturní nebo aplikační části Systému na straně poskytovatele a úplnosti požadavku, tj. zda požadavek obsahuje všechny potřebné údaje prořešení v L2 a L3 úrovni a zda byl proveden technický troubleshoting v L1 úrovni. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Řešení Incidentu nebo částečné řešení Incidentu v případě, kdy je provedena oprava na aplikaci nebo infrastruktuře Systému a musí následovat oprava v dalších L2/L3 supportech jiných ZR/vrácení Incidentu na L1 support (v případě kdy byl nebo neobsahuje dostatečné údaje pro řešení v L2 supportu).
2. Součinnost pro ostatní L2 a L3 suporty jiných ZR s L2 a L3 supportem Systému.
 |
| Režim Služby | Služby se poskytují v režimu 24x7 |
| Odezva | Stanoveno v parametrech SLA |
| Obnovení Služby | Stanoveno v parametrech SLA |
| Služba nezahrnuje | Jakékoliv řešení nebo analýza návazných problémů, change, release. |
| Způsob dokladování | Report měření „NAKIT\_Priloha\_4\_Vykaz\_SLA“ za periodu a kopii záznamů v provozním deníku |

* 1. **Služba SLA reporting Aplikace**

|  |
| --- |
| **Katalogový list Služba reporting Systému** |
| ID | KLRE01SY |
| Název Služby | Pravidelně vytváří a vyhodnocuje SLA reporting dle SLA parametrů. |
| Popis služby | Provozovatel předává reporty v souladu se smluvním ujednáním minimálně v měsíční periodě |
| Detailní popisprováděných činností | Předávání neagregovaných dat pro vyhodnocování SLA v požadované struktuře a časové periodě (měsíčně) |
| Režim Služby | Služby se poskytují v režimu 8x5 |

* 1. **Služba konzultace**

|  |
| --- |
| **Katalogový list Konzultace – AD – HOC konzultace** |
| D | KLKO01SY |
| Název Služby | Konzultace |
| Popis Služby | Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a rozvoji Aplikace. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku. |
| Popis objednání služby | Konzultace do 2 MD měsíčně Architekta je součástí pravidelné platby, konzultace nad 2 MD jsou zajištovány na objednávku |
| Režim Služby | Služby se poskytují v režimu 8x5 |
| Platební podmínky | Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Provozovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy. |
| Způsob dokladování | Měsíční záznam o poskytnutí Služby zajištění provozu Aplikace, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznamv Service Desku Objednatele. |

1. **Seznam HW a standardního SW**

**Seznam aplikačních komponent tvoří přílohu č. 3 Smlouvy.**

**Příloha č. 2 Smlouvy o zajištění provozu prostředí Systému IS SPP**

**USC: Popis poskytovaných Služeb**

## Měření a vyhodnocování poskytovaných služeb

### Měření stability služby provoz

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

#### Pravidla provozu produkčního a testovacího prostředí

* **Pravidla pro provoz produkčního prostředí:**

provoz je měřen a vyhodnocován bez omezení. Změny a updaty Systému se provádí v plánovaných odstávkách, pokud je smluvně zajištěný provozní podmínky je garantovaná dostupnost a výkonnost produkčního prostředí.

#### Pravidla pro provoz na testovacím prostředí:

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

#### Definice a měření dostupnosti

* **Měření Dostupnosti infrastruktury**

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

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

DM(rm) – roční dostupnost je stanovená na 99,8 % DM(dm) – měsíční dostupnost je stanovena na 99,5 %

#### Definice a měření dostupnosti Aplikace

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

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

DM(rm) – roční dostupnost je stanovená na 99,5 % DM(dm) – měsíční dostupnost je stanovena na 99,2 %

#### Měření Výkonnosti

Pro vyhodnocení měření Výkonnosti Systému není definováno.

### Měření kvality služby Servis s parametry SLA

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

#### Definice časů pro vyhodnocování procesu řízení incidentů

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

#### Čas vzniku žádosti (formuláře) na vyřešení incidentu

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

#### Čas (časový otisk) vyřešení incidentu

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

#### Doba trvání žádosti na řešení incidentu

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

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

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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Priorita incidentu | Definice priority požadavku | Parametry SLA |
| Priorita 1 Kritická (A) | 1. Některé části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému nebo
2. Všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.
3. Mezi vybrané technické závady zejména patří:
 | Odezva a zahájení opravy: do 2 hodinObnovení provozu: do 8 hodin od zahájení opravy Režim dostupnosti servisu: 24x7SLA dostupnosti servisu:99,9 % |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Priorita incidentu | Definice priority požadavku | Parametry SLA |
|  | * systém není dostupný z URL a ani jiných zdrojů
* nefunguje některá ze základních funkcí systému
* nelze přepnout mezi lokalitami
* neprobíhá záloha systému nebo obnova Aplikace se zálohy
* neprobíhá monitoring
* nefunkční integrace s ostatními systémy

4. Nejsou dostupné následující uživatelské funkcionality:* vložení smlouvy
* modifikace záznamu
* přidání přílohy
* znepřístupnění záznamu
* zmocnění k publikaci
* zrušení zmocnění
 |  |
|  | 1. Činnost Systému je podstatně omezena. Některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena a je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému
2. Mezi vybrané technické závady zejména patří:

- Systém je dostupný jen z URL nebo jen z jiných | Odezva do 4 hodina zahájení opravy: do 8 hodinObnovení provozu: do 24 hodin od zahájení opravyRežim dostupnosti servisu: |
|  | zdrojů | 24x7 |
|  | - funkce některá ze základních funkcí systému je | SLA dostupnosti servisu: |
|  | nestabilní: | 99,2 % |
|  | - přepínání mezi lokalitami |  |
|  | - systém nespolupracuje se systémy 3. stran |  |
|  | - neproběhla záloha systému nebo obnova Aplikace |  |
|  | se zálohy |  |
| Priorita 2 | - funkce monitoring je nestabilní |  |
| Vysoká (B) | - výkon systému vykazuje zpomalení znemožňující |  |
|  | jeho běžné užívání |  |
|  | - systém neumožňuje stahování dat 3. stranami |  |
|  | - nelze provádět nekritické úlohy ve správě systému |  |
|  | 3. Nestabilní funkce následující uživatelské |  |
|  | funkcionality: |  |
|  | - vložení smlouvy (je možné pouze ruční vložení |  |
|  | smlouvy prostřednictvím web rozhraní) |  |
|  | - modifikace záznamu |  |
|  | - přidání přílohy |  |
|  | - znepřístupnění záznamu |  |
|  | - zmocnění k publikaci |  |
|  | - zrušení zmocnění |  |
|  | - systém neprovádí notifikace uživatelů |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Priorita incidentu | Definice priority požadavku | Parametry SLA |
| Priorita 3 Střední (C) | 1. Systém je funkční, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy jako je například jednorázové zvýšení doby odezvy Aplikace v běžném provozu.
2. Zahrnuje selhání funkcí, které nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádnou funkčnost Systému.
3. Systém je plně funkční a vytváří varovné informace související s provozem systému.

- Provozovatel je povinen vytvořit žádost na Call Centrum. | Odezva do 4 hodina zahájení opravy: do 8 hodinObnovení provozu: do 48 hodin od zahájení opravy Režim dostupnosti servisu: Pracovní dny v pracovní dobu ObjednateleSLA dostupnosti servisu: 99,0 % |
| Priorita 4 Ostatní (D) | 1. Požadavky na malé změny funkcionality Systému– **požadavky jsou řízeny procesem Request****management*** předané požadavky objednatele například:
* předané požadavky uživatelů
* požadavky na ergonomii
* změny v aplikační a systémové části vyvolané

požadavky napojení na systémy 3. stran či systémy objednatele | Odezva a zahájení opravy: do 1 měsíceNasazení změny:Po domluvě nejpozději v následující verziSLA dostupnosti servisu: Není stanovena |

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

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

## Incident Management – notifikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem

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

* 1. **Popis a schéma procesu**
		1. **Schéma notifikací procesu incident management**



* + 1. **Popis procesu**

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

### Přehled činností

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

### Vytvoření Incidentu

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

### Zaslání Incidentu (měření odezvy)

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

### Příjem Incidentu (čas na odstranění závady)

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

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

### Eskalace Incidentu

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

### Oprava Incidentu

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

### Vyřešení Incidentu

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

### Uzavření Incidentu

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

## Request management

* 1. **Popis a schéma procesu**
		1. **Schéma procesu request management**



* + 1. **Popis procesu**

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

### Přehled činností

* + 1. **Vytvoření Requestu**

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

### Zaslání Requestu

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

### Příjem a Eskalace Requestu

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

### Ocenění Requestu

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

### Schválení vytvoření Requestu

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

### Analýza a vytvoření Requestu

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

### Uzavření Requestu

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

#### Příloha č. 3 - Seznam aplikačních komponent

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Povinosti editora souboru:** | **Vzor podbarvení****pole** |
| 1 | Administrátor svěřených prvků vyplní na všech všechna požadovaná podbarvená pole a to srozumitelně a jasně a podlesvých nejlepších znalostí. Podbarvení je vyznačeno v poli D2. | Podbarvené pole keditaci |
| 2 | Používat nebo měnit podbarvení polí, vytvářet jakékoliv odkazy na dokumentaci, komentáře, články není povoleno. |  |
| 3 | Pokud je v jednom řádku více bodů ke komentáři, je povinností editora ve volném textu popsat na všechny komentářeve stejném řádku. |
| 4 | Jednotlivé listy není možno jakkoliv upravovat. Některá pole je možno vyplnit pouze pomocí výběru hodnot (např.Ano/Ne). Editor je povinen vybrat správnou nebo nejvhodnější hodnotu. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Prostředí |  | Definice prvku | Identifikace prvku | Servisní úroveň prvku | DRP prvku |
| **Prostředí prvku** | **Lokalita** | **Typ aplikace** | **Název komponenty** | **Název VS** | **Název OS** | **Verze OS** | **HostName** | **IP adresace** | **Režim provozu** | **Dostupnost v %** | **Výkonnost v sec.** | **Servisní parametry pro IM** | **Čas obnovy** | **Priorita obnovy** |
| Výběrové pole |  | Vyplňte název modelu | Vyplňte relevantní informace o použitém SW | Název prvku v síti | IP adresa OOB sítě | IP adresa PROD sítě | Výběrové pole | Výběrové pole | Vlož hodnotu | Vlož čas propřevzetí | Vlož časzprovoznění | Čas obnovy prvků | Vlož hodnotu |
| Záložní | Vysočina | Aplikace | Integrační prvky aplikace | VMWare | Centos | Poslední vydaná | SSPP\_STOR01 |  | 10.216.22.2 | 24x7 | 99% | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Střední-Aplikační a Webové |
| Záložní | Vysočina | Aplikace | Integrační prvky aplikace | VMWare | Centos | Poslední vydaná | SSPP STOR02 |  | 10 216 22 3 | 24x7 | 99% | N/A | Viz Příloha č 1 | Viz Příloha č 1 | 40 min. | Střední-Aplikační a Webové |
| Záložní | Vysočina | Aplikace | Integrační prvky aplikace | VMWare | Centos | Poslední vydaná | SSPP\_STOR03 |  | 10.216.22.4 | 24x7 | 99% | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Střední-Aplikační a Webové |
| Záložní | Vysočina | Aplikace , FE | Aplikační modul | VMWare | Centos | Poslední vydaná | SSPP\_PAPP01 |  | 10.216.22.34 | 24x7 | 99% | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Střední-Aplikační a Webové |
| Záložní | Vysočina | Aplikace , FE | Aplikační modul | VMWare | Centos | Poslední vydaná | SSPP\_PAPP02 |  | 10.216.22.35 | 24x7 | 99% | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Střední-Aplikační a Webové |
| Záložní | Vysočina | Aplikace , FE | Aplikační modul | VMWare | Centos | Poslední vydaná | SSPP\_PAPP03 |  | 10.216.22.36 | 24x7 | 99% | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Střední-Aplikační a Webové |
| Záložní | Vysočina | Databáze | Databáze | VMWare | Centos | Poslední vydaná | SSPP\_PDB01 |  | 10.216.22.5 | 24x7 | 99% | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Vyšší-obnovení DB serveru |
| Záložní | Vysočina | Databáze | Databáze | VMWare | Centos | Poslední vydaná | SSPP\_PDB02 |  | 10.216.22.6 | 24x7 | 99% | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Vyšší-obnovení DB serveru |
| Záložní | Vysočina | Databáze | Databáze | VMWare | Centos | Poslední vydaná | SSPP\_PDB03 |  | 10.216.22.7 | 24x7 | 99% | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Vyšší-obnovení DB serveru |
| Záložní | Vysočina | Správa | Správa | VMWare | Centos | Poslední vydaná | SSPP\_PMON01 | 10.216.22.98 |  | 24x7 | 99% | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | Není stanoveno | Nižší-Ostatní |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Produkční | Plzeň | Aplikace | Integrační prvky aplikace | VMWare | Centos | Poslední vydaná | PSPP\_STOR01 |  | 10.160.22.2 | 24x7 | 99% | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Střední-Aplikační a Webové |
| Produkční | Plzeň | Aplikace | Integrační prvky aplikace | VMWare | Centos | Poslední vydaná | PSPP\_STOR02 |  | 10.160.22.3 | 24x7 | 99% | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Střední-Aplikační a Webové |
| Produkční | Plzeň | Aplikace | Integrační prvky aplikace | VMWare | Centos | Poslední vydaná | PSPP\_STOR03 |  | 10.160.22.4 | 24x7 | 99% | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Střední-Aplikační a Webové |
| Produkční | Plzeň | Aplikace , FE | Aplikační modul | VMWare | Centos | Poslední vydaná | PSPP\_PAPP01 |  | 10.160.22.34 | 24x7 | 99% | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Střední-Aplikační a Webové |
| Produkční | Plzeň | Aplikace , FE | Aplikační modul | VMWare | Centos | Poslední vydaná | PSPP\_PAPP02 |  | 10.160.22.35 | 24x7 | 99% | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Střední-Aplikační a Webové |
| Produkční | Plzeň | Aplikace , FE | Aplikační modul | VMWare | Centos | Poslední vydaná | PSPP\_PAPP03 |  | 10.160.22.36 | 24x7 | 99% | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Střední-Aplikační a Webové |
| Produkční | Plzeň | Databáze | Databáze | VMWare | Centos | Poslední vydaná | PSPP\_PDB01 |  | 10.160.22.5 | 24x7 | 99% | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Vyšší-obnovení DB serveru |
| Produkční | Plzeň | Databáze | Databáze | VMWare | Centos | Poslední vydaná | PSPP\_PDB02 |  | 10.160.22.6 | 24x7 | 99% | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Vyšší-obnovení DB serveru |
| Produkční | Plzeň | Databáze | Databáze | VMWare | Centos | Poslední vydaná | PSPP\_PDB03 |  | 10.160.22.7 | 24x7 | 99% | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Vyšší-obnovení DB serveru |
| Produkční | Plzeň | Správa | Správa | VMWare | Centos | Poslední vydaná | PSPP\_PMON01 | 10.160.22.98 |  | 24x7 | 99% | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | Není stanoveno | Nižší-Ostatní |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Testovací | Plzeň | Aplikace | Integrační prvky aplikace | VMWare | Centos | Poslední vydaná | TSPP\_STOR01 |  | 10.160.22.130 | 24x7 | N/A | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Střední-Aplikační a Webové |
| Testovací | Plzeň | Aplikace | Integrační prvky aplikace | VMWare | Centos | Poslední vydaná | TSPP\_STOR02 |  | 10.160.22.131 | 24x7 | N/A | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Střední-Aplikační a Webové |
| Testovací | Plzeň | Aplikace | Integrační prvky aplikace | VMWare | Centos | Poslední vydaná | TSPP\_STOR03 |  | 10.160.22.132 | 24x7 | N/A | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Střední-Aplikační a Webové |
| Testovací | Plzeň | Aplikace , FE | Aplikační modul | VMWare | Centos | Poslední vydaná | TSPP\_PAPP01 |  | 10.160.22.162 | 24x7 | N/A | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Střední-Aplikační a Webové |
| Testovací | Plzeň | Aplikace , FE | Aplikační modul | VMWare | Centos | Poslední vydaná | TSPP\_PAPP02 |  | 10.160.22.163 | 24x7 | N/A | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Střední-Aplikační a Webové |
| Testovací | Plzeň | Aplikace , FE | Aplikační modul | VMWare | Centos | Poslední vydaná | TSPP\_PAPP03 |  | 10.160.22.164 | 24x7 | N/A | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Střední-Aplikační a Webové |
| Testovací | Plzeň | Databáze | Databáze | VMWare | Centos | Poslední vydaná | TSPP\_PDB01 |  | 10.160.22.133 | 24x7 | N/A | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Vyšší-obnovení DB serveru |
| Testovací | Plzeň | Databáze | Databáze | VMWare | Centos | Poslední vydaná | TSPP\_PDB02 |  | 10.160.22.134 | 24x7 | N/A | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Vyšší-obnovení DB serveru |
| Testovací | Plzeň | Databáze | Databáze | VMWare | Centos | Poslední vydaná | TSPP\_PDB03 |  | 10.160.22.135 | 24x7 | N/A | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | 40 min. | Vyšší-obnovení DB serveru |
| Testovací | Plzeň | Správa | Správa | VMWare | Centos | Poslední vydaná | TSPP\_PMON01 | 10.160.22.226 |  | 24x7 | N/A | N/A | Viz. Příloha č.1 | Viz. Příloha č.1 | Není stanoveno | Nižší-Ostatní |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Vyber režim | Vyber prostředí | Vyber hodnotu | Vyber hodnotu | Vyber hodnotu |
| 24x7 | Produkční | Neměřena | Nejvyšší-obnovení routeru | Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc) |
| 24x5 | Testovací | 85,00% | Vyšší-FW | Vyšší-obnovení DB serveru |
| 12x5 | Záložní | 90,00% | Střední-LAN switche | Střední-Aplikační a Webové |
| 12x7 |  | 92,50% | Nižší-Wifi-AP | Nižší-Ostatní |
| 8x5 |  | 95,00% | Bez priority | Bez priority |
| 8x2 |  | 97,50% |  |  |
| 10x5 |  | 99,00% |  |  |
| 10x2 |  | 99,90% |  |  |
| Jiné |  | Jiná |  |  |

**Příloha č. 4 - Výkaz SLA tvoří přílohu č. 3 Smlouvy**

29

|  |
| --- |
| **Dosažená SLA** |
| SLA parametry | Skupiny parametrů | Sjednané hodnoty | Dosažené hodnoty | Výsledná hodnota | Poznámka |
| Dostupnost | IS SPP USC | 99,20% | 99,60% | SLA dosažena |  |
| Dostupnost | IS SPP USC | 99,50% | 99,50% | SLA dosažena |  |
| Servisni Podpora | Odezva | Ok | Ok | SLA dosažena |  |
| Servisni Podpora | Obnovení služby | Ok | Ok | SLA dosažena |  |

|  |
| --- |
| **Prvky Systému zapojené do měření dostupnosti** |
|  |  **Sjednaná dostupnost prvků Aplikace SPP USC**  | **DM** | **99,20%** | **Celková dosažená dostupnost platformy Aplikace SPP USC (DMd)** |  |  |  |  | **99,60%** |
| **Sjednaná dostupnost prvků Web aplikace SPP USC** | **DN** | **99,50%** | **Celková dosažená dostupnost Web aplikace SPP USC (DNd)** |  |  |  |  |  | **99,50%** |
| Skupina Systemu | Prvek | Počet | HostName/AppName | Prvek je vysoce dostupný? | Zapojen do GeoClusteru? | Režim zapojeníprvku | Sjednaná dostupnost | Leden | Únor | Březen | Duben | Květen | Červen | Červenec | Srpen | Září | Říjen | Listopad | Prosinec | Celkem |
| Aplikace SPP USC | Aplikace SPP USC | 1 | DC1 SPP USC | Ano | Ano | Pasive | 99,20% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% |
| Web aplikace SPP USC | Web aplikace SPP USC | 2 | DC1 SPP USC | Ano | Ano | Pasive | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% |
| IS SPP USC | Aplikace SPP USC | 1 | DC2 SPP USC | Ano | Ano | Pasive | 99,20% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% |
| IS SPP USC | Web aplikace SPP USC | 2 | DC2 SPP USC | Ano | Ano | Pasive | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% |

|  |
| --- |
| **Výkaz neplánovaných odstávek PROD prostředí** |
| Vyplnit incident | Nevypňovat | Ok | Ok | Vyplnit |
| ID incidentu | Typslužby | ID Prio | Čas vytvořeníiIncidentu | Čas obnovení služby | Přepočtený Smluvený Reakční čas | Přepočtený smluvený Čas obnovení služby | Dosažený Reakční čas | Dosažený Čas obnovení služby | Vyhodnocený Reakční čas | Vyhodnocený Čas obnovení služby | Započítat čas do neplánovaných odstávek (ANO/NE) |
| N/A |  |  |  |  | 0.1.00 0:00 | 0.1.00 0:00 |  |  | Ok | Ok | Ne |
| N/A |  |  |  |  | 0.1.00 0:00 | 0.1.00 0:00 |  |  | Ok | Ok | Ano |
| N/A |  |  |  |  | 0.1.00 0:00 | 0.1.00 0:00 |  |  |  |  |  |
| N/A |  |  |  |  | 0.1.00 0:00 | 0.1.00 0:00 |  |  |  |  |  |
| N/A |  |  |  |  | 0.1.00 0:00 | 0.1.00 0:00 |  |  |  |  |  |
| N/A |  |  |  |  | 0.1.00 0:00 | 0.1.00 0:00 |  |  |  |  |  |
| N/A |  |  |  |  | 0.1.00 0:00 | 0.1.00 0:00 |  |  |  |  |  |
| N/A |  |  |  |  | 0.1.00 0:00 | 0.1.00 0:00 |  |  |  |  |  |
| N/A |  |  |  |  | 0.1.00 0:00 | 0.1.00 0:00 |  |  |  |  |  |
| N/A |  |  |  |  | 0.1.00 0:00 | 0.1.00 0:00 |  |  |  |  |  |
| N/A |  |  |  |  | 0.1.00 0:00 | 0.1.00 0:00 |  |  |  |  |  |
| N/A |  |  |  |  | 0.1.00 0:00 | 0.1.00 0:00 |  |  |  |  |  |
| N/A |  |  |  |  | 0.1.00 0:00 | 0.1.00 0:00 |  |  |  |  |  |
| N/A |  |  |  |  | 0.1.00 0:00 | 0.1.00 0:00 |  |  |  |  |  |
| N/A |  |  |  |  | 0.1.00 0:00 | 0.1.00 0:00 |  |  |  |  |  |
| N/A |  |  |  |  | 0.1.00 0:00 | 0.1.00 0:00 |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **ID** | **Název odstávky** | **Start** | **Konec** | **Poznámka** |
| 01.01.2022 | 1 |  |  |  |  |
| 02.01.2022 | 2 |  |  |  |  |
| 03.01.2022 | 3 |  |  |  |  |
| 04.01.2022 | 4 |  |  |  |  |
| 05.01.2022 | 5 |  |  |  |  |
| 06.01.2022 | 6 |  |  |  |  |
| 07.01.2022 | 7 |  |  |  |  |
| 08.01.2022 | 8 |  |  |  |  |
| 09.01.2022 | 9 |  |  |  |  |
| 10.01.2022 | 10 |  |  |  |  |
| 11.01.2022 | 11 |  |  |  |  |
| 12.01.2022 | 12 |  |  |  |  |
| 13.01.2022 | 13 |  |  |  |  |
| 14.01.2022 | 14 |  |  |  |  |
| 15.01.2022 | 15 |  |  |  |  |
| 16.01.2022 | 16 |  |  |  |  |
| 17.01.2022 | 17 |  |  |  |  |
| 18.01.2022 | 18 |  |  |  |  |
| 19.01.2022 | 19 |  |  |  |  |
| 20.01.2022 | 20 |  |  |  |  |
| 21.01.2022 | 21 |  |  |  |  |
| 22.01.2022 | 22 |  |  |  |  |
| 23.01.2022 | 23 |  |  |  |  |
| 24.01.2022 | 24 |  |  |  |  |
| 25.01.2022 | 25 |  |  |  |  |
| 26.01.2022 | 26 |  |  |  |  |
| 27.01.2022 | 27 |  |  |  |  |
| 28.01.2022 | 28 |  |  |  |  |
| 29.01.2022 | 29 |  |  |  |  |
| 30.01.2022 | 30 |  |  |  |  |
| 31.01.2022 | 31 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ID listu | Popis hodnoty | Hodnota | Použito |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ProvozniPodpora | Započítat čas do neplánovaných odstávek | Ano | Ano | Priorita | ID Prio | Služba typ | Odezva (Min) | Obnova služby (hod) | Režim |  |  |  |
| Výkonnost | Skupina Systemu | Aplikace SPP USC | Ano | Kritická | 1 | A | 1,020833 | 1,166667 | 24x7 | 1.1.00 4:00 | 4 | 0,166666667 |
| Výkonnost | Skupina Systemu | Web aplikace SPP | Ano | Vysoká | 2 | A | 1,020833 | 1,333333 | 24x7 | 1.1.00 8:00 | 8 | 0,333333333 |
| Dostupnost | Skupina Systemu | Aplikace SPP USC | Ano | Střední | 3 | A | 1,041667 | 2,000000 | 24x7 | 2.1.00 0:00 | 24 | 1 |
| Dostupnost | Skupina Systemu | Web aplikace SPP | Ano | Nízká | 4 | A | 1,041667 | 6,041667 | 10x5 | 6.1.00 1:00 | 48 | 2 |
| ServisniPodpora | Kategorie priority incidentu |  | Ne | Ostatní | 5 | A | 1,041667 | 21,000000 | 10x5 | 21.1.00 0:00 | 480 | 20 |
|  |  |  | Ne | Kritická | 1 | B | 1,041667 | 2,000000 | 10x5 | 2.1.00 0:00 | 24 | 1 |
|  |  |  | Ne | Vysoká | 2 | B | 1,041667 | 2,500000 | 10x5 | 2.1.00 12:00 | 36 | 1,5 |
|  |  |  | Ne | Střední | 3 | B | 1,041667 | 3,000000 | 10x5 | 3.1.00 0:00 | 48 | 2 |
|  |  |  | Ne | Nízká | 4 | B | 1,041667 | 6,000000 | 10x5 | 6.1.00 0:00 | 120 | 5 |
|  |  |  |  | Ostatní | 5 | B | 1,041667 | 21,000000 | 10x5 | 21.1.00 0:00 | 480 | 20 |

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