






SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená
podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále též „**Občanský zákoník**“)
(dále též „**Smlouva**“)

Článek I. Smluvní strany



Česká republika – Ministerstvo vnitra

Sídlo: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
Kontaktní adresa: Náměstí Hrdinů 1634/3, 140 21 Praha 4
IČ: 00007064
DIČ: CZ00007064
Bankovní spojení: Česká národní banka
Číslo účtu: 3605881/0710
Zastoupená: Ing. Romanem Vrbou, ředitelem odboru eGovernmentu
Kontaktní osoba: 
Email: 
Telefon: 

(dále též „**Objednatel**“)

a

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

Zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 77322
Sídlo: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10
IČ: 04767543
DIČ: CZ04767543
Bankovní spojení: ČSOB, a. s.
Číslo účtu: 117404973/0300
Zastoupený: Ing. Vladimírem Dzurillou, ředitelem
Kontaktní osoba: 
Email: 

(dále též „**Poskytovatel**“)

(společně též jako „**smluvní strany**“)

Článek II. Předmět Smlouvy

1. Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje k řádnému a včasnému poskytování Služeb, které jsou blíže specifikovány v čl. II. odst. 3. Smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje k převzetí řádně a včas poskytnutých Služeb a zaplacení sjednané ceny za jejich provedení podle podmínek sjednaných v této Smlouvě.
3. Poskytovatel bude po celou dobu účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli:



- a) řádně, včas a ve sjednané kvalitě a rozsahu služby provozu, servisu a drobného rozvoje Informačního systému „Sbírka právních předpisů územních samosprávných celků a některých správních úřadů (dále jen „IS Sbírka“), a to prostřednictvím definovaných, měřitelných služeb, jejichž popis je uložen v katalogových listech v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Paušální služby provozu**“),
 - b) řádně, včas a ve sjednané kvalitě a rozsahu službu Ad hoc požadavku, jejíž popis je uveden v katalogových listech v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Ad hoc služba**“)
(Paušální služby provozu a Ad hoc služba dále též jako „**Služby**“),
4. Detailní popis a rozsah Služeb je uveden v Příloze č. 1 Smlouvy – Katalog služeb.

Článek III.

Způsob, termín a místo poskytování Služeb

1. Poskytovatel začne poskytovat Paušální služby provozu od 1.1.2022 a bude připraven poskytovat Objednateli Ad hoc služby od 1.1.2022, a to vždy na základě Požadavku zadaného přes CA SD Objednatele (viz odst. 7 tohoto článku Smlouvy).
2. Poskytovatel se zavazuje k řádnému a včasnému poskytování Služeb.
3. Poskytovatel je při poskytování Služeb povinen postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytnou k řádnému plnění povinností Poskytovatele dle této Smlouvy.
4. Paušální služby provozu budou Poskytovatelem poskytovány po celou dobu účinnosti této Smlouvy bez nutnosti jejich objednávání.
5. Za každý kalendářní měsíc vypracuje Poskytovatel výkaz Paušálních služeb provozu dle vzoru uvedeného v Příloze č. 2 Smlouvy. V případě, že Služby nebyly poskytovány v souladu s jejich popisem obsaženým v Příloze č. 1 Smlouvy, Objednatel písemně sdělí Poskytovateli své výhrady ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne předložení příslušného výkazu Poskytovatelem, jinak se výkaz považuje za akceptovaný.
6. Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat Služby v datových centrech [REDACTED] a datová centra [REDACTED], přičemž veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé Poskytovateli v souvislosti s poskytováním Služeb dle této Smlouvy jsou již zahrnuty v ceně poskytovaných Služeb.
7. Požadavek na poskytnutí Ad hoc služby, bude hlášen elektronicky prostřednictvím tiketu (tiket typu Požadavek) v CA Service Desk Objednatele (dále jen „**CA SD Objednatele**“) na adrese [REDACTED]. Na jeho základě Poskytovatel odhadne pracnost v člověkodnech (dále jen „**MD**“) a zašle tento odhad k odsouhlasení Objednateli. V případě jeho odsouhlasení Objednatel založí prostřednictvím CA SD Objednatele nový

požadavek k provedení odsouhlaseného odhadu Ad hoc služeb. Akceptace Ad hoc služeb bude probíhat po jejich poskytnutí dle akceptační procedury uvedené v čl. IX. Smlouvy, a to na základě akceptačního protokolu Ad hoc služeb podepsaného zástupci obou Smluvních stran. Vzor akceptačního protokolu Ad hoc služeb tvoří Přílohu č. 3 této Smlouvy. Nejmenší účtovatelnou jednotkou je 1 MD.

8. Poskytovatel povede evidenci čerpání finančních prostředků na Ad hoc služby a v případě, že se bude blížit hranici maximální roční alokované částky na Ad hoc služby [maximální cena Ad hoc služeb viz čl. IV odst. 2 písm b)] písemně upozorní Objednatele. Nevyčerpaná částka za daný kalendářní rok se může převádět do dalšího následujícího kalendářního roku. Veškeré takto převáděné prostředky mohou být dočerpány pouze do konce platnosti Smlouvy.

Článek IV.

Cena a platební podmínky

1. Celková maximální cena za Služby uhrazená dle této Smlouvy činí částku **22 444 400 Kč bez DPH** (slovy: dvacet dva milionů čtyři sta čtyřicet čtyři tisíc čtyři sta korun českých bez DPH), **tj. 27 157 724 Kč s DPH** (slovy: dvacet sedm milionů jedno sto padesát sedm tisíc sedm set dvacet čtyři koruny české včetně DPH) při sazbě DPH ve výši 21 %, přičemž sazba DPH bude v případě její změny stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
2. Celková maximální cena za Služby se skládá z:
 - a) Ceny za poskytování Služeb uvedených v čl. II. odst. 3 písm. a) Smlouvy, která činí **290 740 Kč bez DPH** (slovy: dvě stě devadesát tisíc sedm set čtyřicet korun českých bez DPH), **tj. 351 795,40 Kč včetně DPH** (slovy: tři sta padesát jedna tisíc sedm set devadesát pět korun, čtyřicet haléřů českých včetně DPH) **za každý kalendářní měsíc** od 1. 1. 2022 po dobu 60 měsíců.
 - b) Maximální ceny za poskytování Ad hoc služeb dle čl. II. odst. 3 písm. b) Smlouvy a je stanovena ve výši **1 000 000 Kč bez DPH** (slovy: jeden milion korun českých), **tj. 1 210 000 Kč včetně DPH** (slovy: jeden milión dvě stě deset tisíc korun českých) **za kalendářní rok** po dobu účinnosti smlouvy. Vyúčtování Ad hoc služeb bude probíhat po jejich poskytnutí na základě akceptačního protokolu Ad hoc služeb podepsaného zástupci obou Smluvních stran.
3. „Do maximální ceny za poskytování Ad hoc služeb se účtují ceny za 1 MD NAKIT dle ceníku rolí uvedeného v Příloze č. 4. Smlouvy a částky spojené s náklady za navýšení funkcionalit prostřednictvím ad hoc služeb, popsané v katalogovém listu. “Celková cena Služeb je stanovena jako cena nejvýše přípustná a nepřekročitelná, a zahrnuje zejména veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé Poskytovateli v souvislosti s poskytováním Služeb dle této Smlouvy s výjimkou cen rolí dle Přílohy č. 4, které mohou být aktualizovány na základě znaleckého posudku pro stanovení cen rolí ke

Smlouvě o zajištění správy, provozu a rozvoje komunikační infrastruktury (č.j.: MV-126064/SIK5-2018). V případě změny cen rolí ke Smlouvě o zajištění správy, provozu a rozvoje komunikační infrastruktury (č.j.: MV-126064/SIK5-2018) postupem tam stanoveným, je Poskytovatel povinen písemně informovat Objednatele o této změně. Ceny rolí budou účinné od prokazatelného doručení Objednateli. Tato změna nepodléhá změně dodatkem.

4. Cena poskytnutých Paušálních služeb provozu bude uhrazena na základě faktury — daňového dokladu za poskytnuté Paušální služby provozu. Faktura bude vystavena po akceptování výkazu Objednatelem. Cena poskytnutých Ad hoc služeb bude uhrazena na základě faktury — daňového dokladu za poskytnuté Ad hoc služby. Faktura bude vystavena po podpisu akceptačního protokolu Ad hoc služeb oběma smluvními stranami.
5. Povinnou přílohou každé faktury Poskytovatele týkající se Paušálních služeb provozu bude Objednatelem akceptovaný výkaz (viz Příloha č. 2 Smlouvy). Povinnou přílohou každé faktury Poskytovatele týkající se Ad hoc služeb bude oběma smluvními stranami podepsaný akceptační protokol Ad hoc služeb.
6. Faktura (daňový doklad) vystavená Poskytovatelem musí obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy, evidenční číslo Smlouvy, a dále vyčíslení ceny Služeb bez DPH, DPH a cenu Služeb včetně DPH.
7. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení faktury Objednateli na kontaktní adresu Objednatele. V případě pochybností se má za to, že dnem doručení se rozumí třetí den ode dne odeslání faktury. Cena za poskytnuté Služby se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované ceny za poskytnuté služby z bankovního účtu Objednatele.
8. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto Smlouvou, nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně, či fakturu, ke které nebude přiložen měsíční výkaz či akceptační protokol Ad hoc služeb. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není Objednatel v prodlení se zaplacením faktury. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů.
9. Při doručení jakékoliv faktury (i nového daňového dokladu dle čl. IV. odst. 6 a 7 Smlouvy) po 15. 12. kalendářního roku po 10:00 hodin nelze fakturu v daném roce proplatit. Doba splatnosti takovéto faktury se při doručení po termínu uvedeném v předchozí větě prodlužuje na 60 (šedesát) kalendářních dní ode dne doručení faktury Objednateli.
10. Objednatel nebude poskytovat Poskytovateli jakékoliv zálohy na úhradu ceny poskytovaných Služeb nebo jejich části.
11. Pokud bude Poskytovatel v prodlení s plněním jakékoli povinnosti podle této Smlouvy, zejména pokud neposkytne Služby řádně a včas nebo ve sjednané kvalitě, nebude

Objednatel povinen provést úhradu ceny za poskytnuté Služby podle této Smlouvy, dokud Poskytovatel nezjedná nápravu.

Článek V.

Práva duševního vlastnictví

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 porušením povinnosti Poskytovatele dle předchozí věty.

Článek VI.

Povinnost mlčenlivosti

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění této Smlouvy získají od druhé smluvní strany nebo o ní či jejích zaměstnancích a spolupracovnících, a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu druhé smluvní strany žádné třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem této Smlouvy, ledaže se jedná:
 - a. o informace, které jsou veřejně přístupné, nebo
 - b. o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
2. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni zavázat povinností mlčenlivosti dle čl. VI. odst. 1 Smlouvy všechny osoby, které se budou podílet na plnění této Smlouvy.
3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na plnění této Smlouvy, odpovídá příslušná smluvní strana, jako by povinnost porušila sama.
4. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.
5. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob oprávněných jednat jménem smluvních stran, kontaktních osob, popř. jimi pověřených pracovníků.

Článek VII.

Smluvní sankce, odstoupení od Smlouvy a výpověď Smlouvy

1. V případě nedodržení lhůt odstranění incidentu uvedených v tabulce Klasifikace priorit a parametrů SLA v produkčním prostředí, která je součástí Přílohy č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen poskytnout slevu ve výši:
 - 0,3 % z ceny dle čl. IV. odst. 2 písm. a) Smlouvy dle příslušného období v případě incidentu kritické priority za každou započatou hodinu až do doby obnovení provozu.

- 0,2 % z ceny dle čl. IV. odst. 2 písm. a) Smlouvy dle příslušného období v případě incidentu vysoké priority za každou započatou hodinu až do doby obnovení provozu.
- 0,1 % z ceny dle čl. IV. odst. 2 písm. a) Smlouvy dle příslušného období v případě incidentu střední priority za každou započatou hodinu až do doby obnovení provozu.


Maximální výše slevy dosahuje 100 % z ceny Paušální provozní služby dle čl. IV. odst. 2 písm. a) Smlouvy v příslušném období.

2. V případě neplnění parametrů SLA definovaných v Příloze č. 1 Smlouvy za kalendářní rok (Dostupnost) je Poskytovatel povinen poskytnout slevu ve výši:
 - 20 % z ceny Paušální provozní služby dle čl. IV. odst. 2 písm. a) Smlouvy za jeden měsíc při poklesu Dostupnosti (99 %) o více než 3%
 - 10 % z ceny Paušální provozní služby dle čl. IV. odst. 2 písm. a) Smlouvy za jeden měsíc při poklesu Dostupnosti (99 %) o 2–2,9%
 - 5 % z ceny Paušální provozní služby dle čl. IV. odst. 2 písm. a) Smlouvy za jeden měsíc při poklesu Dostupnosti (99 %) o 0,1–1,9%
3. Jestliže Poskytovatel poruší povinnosti dle čl. V. Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 30 000,- Kč (slovy: třicet tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti. Nároky Objednatele na náhradu škody vzniklé uplatněním práv třetích osob zaplacením smluvní pokuty nejsou dotčeny.
4. Jestliže kterákoli ze smluvních stran poruší jakoukoli povinnost dle čl. VI. Smlouvy, zavazuje se uhradit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti. Nároky oprávněné smluvní strany na náhradu škody vzniklé oprávněné smluvní straně v důsledku porušení povinnosti dle čl. VI. Smlouvy ze strany povinné smluvní strany nejsou zaplacením smluvní pokuty dotčeny.
5. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli za prodlení s úhradou faktury po sjednané lhůtě splatnosti zákonný úrok z prodlení ve výši stanovené předpisy práva občanského.
6. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne jejich uplatnění.
7. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody nebo odškodnění v plném rozsahu ani povinnost Poskytovatele dále řádně poskytovat Služby ve sjednané kvalitě.
8. Úhrnná předvídatelná škoda, jež by mohla vzniknout jako možný následek jednoho či více porušení smluvních povinností, může činit maximálně částku odpovídající celkové maximální sjednané ceně služeb dle čl. IV. odst. 1 Smlouvy.
9. Za podstatné porušení této Smlouvy Poskytovatelem, které zakládá právo Objednatele na odstoupení od této Smlouvy, se považuje zejména:

- a) porušení jakékoli povinnosti Poskytovatele podle čl. V. nebo čl. VI. Smlouvy;
 - b) postup Poskytovatele při poskytování Služeb v rozporu s pokyny Objednatele nebo v rozporu s jeho oprávněnými zájmy.
10. Objednatel je dále oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě, že:
- a) vůči majetku Poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
 - b) insolvenční návrh na Poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek Poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení.
11. Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě, že Objednatel bude v prodlení s úhradou svých peněžitých závazků vyplývajících z této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) kalendářních dní.
12. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna vypovědět tuto Smlouvu kdykoliv s 2měsíční výpovědní dobou, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně. V případě výpovědi Smlouvy ze strany Objednatele je Poskytovatel povinen učinit již jen takové úkony, bez nichž by mohly být zájmy Objednatele vážně ohroženy.
13. Účinky každého odstoupení od Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této Smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a povinnosti mlčenlivosti.

Článek VIII.

Obsah spolupráce smluvních stran

1. Poskytovatel se k naplnění obsahu předmětu plnění dle této Smlouvy zavazuje zejména k následujícímu:
 - a) Řešit provozní incidenty ve lhůtách a v rozsahu daných v příloze č. 1. Objednatel provozní incidenty zadává formou CA SD Objednatele na adrese 
 - b) Informovat kontaktní osobu Objednatele elektronicky o plánovaných odstávkách i dalších okolnostech, které by mohly narušit provoz.
 - c) poskytovat veškerou součinnost nezbytnou k plnění povinností vyplývajících z relevantních právních předpisů, zejména zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy.
 - d) poskytovat na vyžádání konzultace k zákonu č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů v platném znění. Konzultace nejsou součástí Paušálních služeb provozu a jejich čerpání je možno v rámci Ad hoc služeb.
2. Objednatel se k naplnění obsahu předmětu plnění dle této Smlouvy zavazuje zejména k následujícímu:



- a) Poskytovat Poskytovateli řádně a včas nezbytnou součinnost nutnou pro řádný výkon jeho povinností dle této Smlouvy.
- b) Na požádání Poskytovatele písemně (e-mail, SMS) potvrdit nutnost odstranění poruchy pověřenou osobou.
- c) Poskytovateli poskytovat na vyžádání veškeré informace nezbytné pro výkon jeho povinností dle této Smlouvy.

Článek IX.

Akceptační procedura Adhoc služeb

1. Poskytovatel předloží Objednateli plnění k akceptaci a předá vyplněný akceptační protokol Ad hoc služeb.
2. Objednatel rozhodne o výsledku akceptace. V případě stanovení výroku „Akceptováno“ akceptační procedura končí.
3. V případě stanovení výroku „Neakceptováno“, bude mezi zástupci Objednatele a Poskytovatele dohodnut náhradní termín akceptace. Postup nové akceptace se řídí ustanoveními tohoto článku Smlouvy.
4. Podkladem pro fakturaci je podepsaný akceptační protokol Ad hoc služeb s výsledkem „Akceptováno“.

Článek X.

Ostatní ujednání

5. Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu Objednatele oprávněn postoupit práva a povinnosti z této Smlouvy na třetí osobu.
6. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu písemně oznámit změnu údajů v záhlaví Smlouvy.
7. Poskytovatel je povinen dokumenty související s poskytováním služeb dle této Smlouvy uchovávat nejméně po dobu deseti (10) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení poslední části ceny poskytnutých služeb, popř. k poslednímu zdanitelnému plnění dle této Smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
8. Poskytovatel je povinen umožnit kontrolu dokumentů souvisejících s poskytováním služeb dle této Smlouvy ze strany Objednatele a jiných orgánů oprávněných k provádění kontroly, a to zejména ze strany Ministerstva vnitra ČR, Ministerstva financí ČR, orgány finanční správy, Nejvyššího kontrolního úřadu, Evropské komise, Evropského účetního dvora, případně dalších orgánů oprávněných k výkonu kontroly a ze strany třetích osob, které tyto orgány ke kontrole pověří nebo zmocní.

9. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
10. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud Poskytovatel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této Smlouvy.
11. Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a všech dalších údajů uvedených v této Smlouvě včetně ceny poskytovaných služeb.

Článek XI. Závěrečná ustanovení

1. Kontaktní osoby smluvních stran uvedené v čl. I. Smlouvy jsou oprávněny k poskytování součinnosti dle této Smlouvy. Dále jsou stanoveny kontaktní osoby smluvních stran v následujících oblastech.

Kontaktní osoba Objednatele ve věcech technických za MV-OEG:



Kontaktní osoba za věcného správce za MV-ODK:



Kontaktní osoba Poskytovatele ve věcech technických:



V případě, že dojde ke změně kontaktní osoby smluvní strany, je tato smluvní strana povinna písemně informovat druhou smluvní stranu o této změně.

2. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění dle zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v registru smluv, nejdříve však 1.1.2022 a uzavírá se na dobu určitou 60 měsíců.
3. Práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou přímo upraveny touto Smlouvou, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
4. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací Smlouvy budou řešeny smírnou cestou. Nedojde-li k dohodě, budou spory řešeny před příslušnými obecnými soudy.
5. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami, včetně jejich prohlášení, je ve vztahu k této Smlouvě irelevantní, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
6. Tato Smlouva může být změněna pouze dohodou smluvních stran v písemné formě.
7. Smlouva bude podepsána elektronicky zaručeným podpisem, kdy každá ze Smluvních stran obdrží elektronický dokument, podepsaný v souladu s platnou právní úpravou.
8. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto Smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této Smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této Smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují smluvní strany k této Smlouvě své podpisy.

Přílohy:

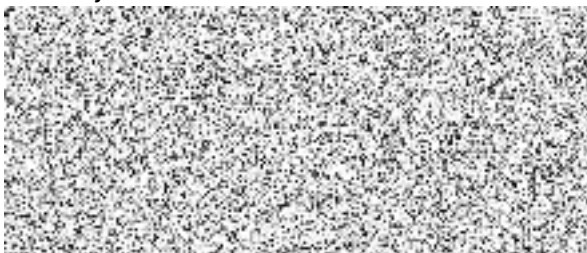
Příloha č. 1 – Katalog Služeb

Příloha č. 2 – Výkaz pro SLA

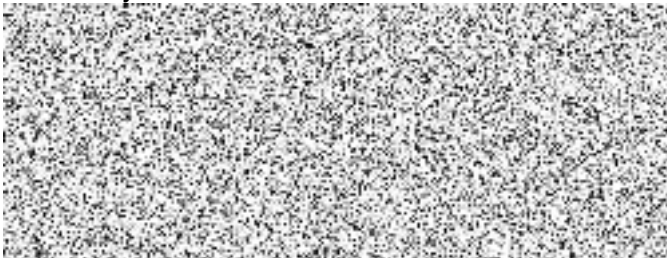
Příloha č. 3 – Akceptační protokol Ad hoc služeb

Příloha č. 4 – Ceník rolí

Za Objednatele:



Za Poskytovatele:



Příloha č. 1- Katalog Služeb

Poskytovatel se na základě této Smlouvy zavazuje pro Objednatele poskytnout Služby k zajištění aplikačních prostředí pro provoz IS Sbírka a poskytovat Služby nezbytné k zajištění provozu a servisu IS Sbírka po dobu účinnosti této Smlouvy, jak je definováno v čl. II odst. 3 Smlouvy.

1. Přehled a popis služeb

K datu účinnosti smlouvy zajistí Poskytovatel infrastrukturní a aplikační prostředí (tři prostředí viz. bod 1.8 Přílohy č. 1 Smlouvy), pro poskytování služeb v rozsahu:

1.1. Přehled paušálních a jednorázových služeb provozu

ID	Název a platnost služby	Typ platby
KLD01IPL	Dostupnost IS Sbírka	Paušální platba
KLPR01SY	Provoz IS Sbírka – Profylaxe	Paušální platba
KLPR02SY	Rozvoj IS Sbírka	Paušální platba
KLPR03SY	Dokumentace provozu IS Sbírka	Paušální platba
KLPR04SY	Provoz IS Sbírka	Paušální platba
KLSE01SY	Servis IS Sbírka 01	Paušální platba
KLSE02SY	Servis IS Sbírka 02	Paušální platba
KLRE01SY	Reporting SLA IS Sbírka	Paušální platba
KLKO01SY	Ad hoc požadavek	Jednorázová platba

1.1.1. Dostupnost IS Sbírka

Katalogový list – Dostupnost IS Sbírka	
ID	KLD01IVY
Název a platnost služby	Zajištění dostupnosti IS Sbírka – infrastruktura a aplikace (PROD – PROD a PROD – ZAL a TEST).
Popis Služby	Zajištění dostupnosti za účelem udržení smlouvaného parametru dostupnosti.
Název parametru	Dostupnost poskytování služeb při standardním provozu
Popis činnosti	Dostupnost je monitorována smlouvanými nástroji. Report SLA je pravidelně reportován pouze v případě, že v daném měsíci incident, který má dopad na dostupnost, nastane.
Parametr dostupnosti, způsob měření a výpočtu	Monitorovací nástroj pravidelně každé 2 minuty monitoruje dostupnost IS Sbírka a funkcionality vstupních a výstupních odezev IS Sbírka. Dostupnost se v provozním prostředí a do parametru se nezapočítává vyhrazená servisní okna.
Hodnota parametru	Prostředí (PROD – PROD a PROD – ZAL) 99,0 % a TEST 90 %
Režim Služby	Služba se poskytuje v režimu 7x24
Způsob dokladování	Dokladování se provádí pomocí dokumentu „ Příloha č. 2 – Výkaz pro SLA.xls “ za periodu.

1.1.2. Služba provozu IS Sběrka 01

Katalogový list služby provoz IS Sběrka – profylaxe	
ID	KLPR01SY
Název a platnost služby	Proaktivní údržba IS Sběrka – platí pro aplikaci tak i pro infrastrukturu IS Sběrka.
Popis Služby	Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti IS Sběrka (tj. aplikace a technické infrastruktury). Součástí služby je implementace patchů, updatů, zálohování a jiné plánované odstávky IS Sběrka.
Časová perioda služby	Vyhrazené servisní okno
Detailní popis prováděných činností	<ol style="list-style-type: none"> 1. Provádění pravidelných kontrol nastavení (konfigurace) IS Sběrka. 2. Profylaxe obsahuje činnosti pravidelné promazání temp adresářů, kontrola událostí na infrastruktuře a aplikaci. V případě, že se opakuje výskyt nějaké události, Poskytovatel je povinen na tyto události upozornit. Aktualizace provozní dokumentace. 3. Zálohování. 4. Implementace patchů a updatů.
Režim Služby	Služba se poskytuje v režimu 5x8
Objem poskytované Služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služeb požadovaných v rámci Smlouvy.
Služba nezahrnuje	Rozvoj, změnové řízení a release management pro IS Sběrka a profylaxi integrovaných systémů mimo IS Sběrka.
Služba je zahrnuta	V Paušální službě provozu
Způsob dokladování	Dokladování se provádí pomocí dokumentu „Příloha č. 2 – Výkaz pro SLA.xls“ za periodu.

1.1.2.1. Služba provoz IS Sběrka 02

Katalogový list rozvoj IS Sběrka	
ID	KLPR02SY
Název Služby	Rozvoj IS Sběrka
Popis Služby	Provádění prací spojených s podporou nepravidelných aktualizací nebo patchováním infrastruktury a aplikace IS Sběrka.
Název činnosti	Rozvoj IS Sběrka musí být v souladu s doporučeními výrobců komponentů.
Časová perioda služby	Vyhrazené servisní okno
Detailní popis prováděných činností	<p>Provedení aktualizace nebo změny IS Sběrka</p> <p>Poskytovatel při provádění změn zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Jednorázovou zálohu prvku (pokud je potřeba). 2) Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na IS Sběrka, výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny.

	<ol style="list-style-type: none"> 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. 7) Implementace aktualizace na vyžádání formou servisního požadavku. 8) Aktualizace provozní dokumentace. 9) Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci SW.
Objem poskytované služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu kontrol a údržby a jednotlivých harmonogramů implementací aktualizací a v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služeb požadovaných v rámci Smlouvy.
Režim Služby	Služba se poskytuje v režimu 5x8
Služba je zahrnuta	V Paušální službě provozu
Způsob dokladování	Dokladování se provádí pomocí dokumentu „Příloha č. 2 – Výkaz pro SLA.xls“ za periodu.

1.1.2.2. Služba provoz IS Sbírka 03

Katalogový list Dokumentace provozu IS Sbírka	
ID	KLPR03SY
Název Služby	Dokumentace provozní dokumentace
Popis Služby	Udržování aktuálnosti dokumentace, předávání aktuálních zdrojových kódů, administrace předávaných dokumentů.
Název činnosti	Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa
Popis činnosti	<p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Aktuálnost veškeré dokumentace k IS Sbírka. 2) Aktuálnost popisů jím poskytovaných webových služeb. 3) Aktuálnost seznamů použitého HW a SW, včetně informací o době platnosti podpory a maintenance. <p>Poskytovatel předává aktualizovanou dokumentaci na smluveném mediu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktuální verzi kompletní dokumentace IS Sbírka - Aktuální kopii zdrojových kódů IS Sbírka
Režim Služby	Služba se poskytuje v režimu 5x8
Služba nezajišťuje	Vytvoření, resp. úpravu dokumentace v důsledku Požadavku na Ad hoc služby. Ta bude realizována v rámci Ad hoc služby na objednávku společně s příslušným požadavkem.
Služba je zahrnuta	V Paušální službě provozu

Způsob dokladování	DVD s aktuálními verzemi dokumentace a v případě funkčních změn i kopii zdrojových kódů.
--------------------	--

1.1.2.3. Služba provozu IS Sbíрка 04

Katalogový list služby Provoz IS Sbíрка	
ID	KLPR04SY
Název a platnost služby	Dohled IS Sbíрка – platí pro IS Sbíрка
Detailní popis prováděných činností	Poskytovatel zajišťuje dohled nad IS Sbíрка. V případě vzniku incidentu se řídí Incident managementem.
Časová perioda služby	Zajištění dohledu po dobu provozních hodin IS Sbíрка
Detailní popis prováděných činností	Poskytovatel zajišťuje dohled nad IS Sbíрка. V případě vzniku incidentu se řídí Incident managementem
Režim Služby	Služba se poskytuje v režimu 5x8
Služba nezajišťuje	Bezpečnostní monitoring a monitoring dostupnosti výkonosti. Dále pak Služba nezahrnuje change a release management. Správu integrovaných systémů mimo IS Sbíрка.
Služba je zahrnuta	V Paušální službě provozu
Způsob dokladování	Dokladování se provádí pomocí dokumentu „Příloha č. 2 – Výkaz pro SLA.xls“ za periodu.

1.1.2.4. Služba Servis IS Sbíрка 01

Katalogový list služby: Servis IS Sbíрка 01	
ID	KLSE01SY
Název Služby	Servis IS Sbíрка 01 – evidence a dohled v dohledovém centru
Popis Služby	Servisem IS Sbíрка – evidence a dohled v dohledovém centru se rozumí zjišťování a řízení odstranění vzniklého nebo nahlášeného incidentů v souladu se Servisní smlouvou, procesy a parametry SLA.
Detailní popis prováděných činností	Poskytovatel průběžně řídí a zjišťuje incidenty v souladu s procesem Incident management. Činnosti jsou řízeny pracovníky L1 a L2 podpory. Incidenty musí být zaznamenány a aktualizovány v CA SD Objednatele. Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: <ul style="list-style-type: none"> • příjem převzetí incidentu • provedení analýzy incidentu • Pokud je to nutné, organizování provedení výjezdu na místo s náhradním dílem nebo objednání zásahu u výrobce • Organizuje výměnu nebo opravu vadné části komponenty (část aplikace/dílu/prvku a otestování funkčnosti) v souladu s podporou • Eviduje a řídí informace o stavu řešení incidentu na L2 a L1
Režim Služby	Služba se poskytuje v režimu 7x24
Odezva	Stanoveno v parametrech SLA

Obnovení Služby	Pokud nebude smluvními stranami výslovně sjednán termín odstranění vady, platí, že Poskytovatel je povinen vadu odstranit v souladu s parametry SLA. Poskytovatel při odstraňování incidentů analyzuje způsob a druh náhradní řešení s ohledem na prioritu incidentu a parametry SLA s L3 specialistou.
Poznámka	Služba je podmíněna uzavřenou smlouvou na podporu od výrobce nebo od jeho certifikovaného servisního partnera, nebo doložením certifikátu na poskytování této služby.
Služba je zahrnuta	V Paušální službě provozu
Způsob dokladování	Dokladování se provádí pomocí dokumentu „Příloha č. 2 – Výkaz pro SLA.xls“ za periodu.

1.1.2.5. Služba Servis IS Sbíрка 02

Katalogový list služby: Servis IS Sbíрка 02	
ID	KLSE02SY
Název Služby	Služba Servis IS Sbíрка 02 – řešení incidentů
Popis Služby	Incident je chápán jako nefunkčnost/nestandardní chování IS Sbíрка. Při vzniku takového incidentu je nutno zahájit odstraňování nežádoucího chování IS Sbíрка. Službou servis IS Sbíрка v dohledovém centru je zabezpečeno procesní odstraňování vzniklých incidentů v souladu s parametry SLA.
Detailní popis prováděných činností	<p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Příjem incidentů v CA SD Objednatele. 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 IS Sbíрка na problematiku technického troubleshootingu/řešení požadavků rozhraní IS Sbíрка v souvislosti s dalšími systémy a součinnost při datovém/obsahovém troubleshooting na rozhraní IS Sbíрка. 4) V případě dostatečného oprávnění na L1 úrovni, řešení incidentu. V opačném případě směřování na další úroveň podpory dle komunikační matice. 5) Analýzu oprávněnosti Incidentu tj.: zda je cílovým řešitelem L2 nebo L3 support infrastrukturní nebo aplikační části IS Sbíрка na straně poskytovatele a úplnosti požadavku, tj. zda požadavek obsahuje všechny potřebné údaje pro řešení v L2 a L3 úrovni a zda byl proveden technický troubleshooting v L1 úrovni. 6) Řešení incidentu nebo částečné řešení incidentu v případě, kdy je provedena oprava na aplikaci nebo infrastruktuře IS Sbíрка 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).

	7) Součinnost pro ostatní L2 a L3 suporty jiných systémů s L2 a L3 supportem IS Sbírka.
Režim Služby	Služba se poskytuje v režimu 5x10
Odezva	Stanoveno v parametrech SLA
Obnovení Služby	Stanoveno v parametrech SLA
Služba neobsahuje	Jakékoliv řešení nebo analýzu návazných problémů, požadavků na změny, release upgradů pocházející z rozvojových aktivit.
Služba je zahrnuta	V Paušální službě provozu
Způsob dokladování	Dokladování se provádí pomocí dokumentu „Příloha č. 2 – Výkaz pro SLA.xls“ za periodu.

1.1.2.6. Služba reporting IS Sbírka

Katalogový list – Reporting SLA IS Sbírka	
ID	KLRE01SY
Název Služby	Předávání provozních dat a vyhodnocení reporting SLA parametrů
Popis služby	Poskytovatel předává reporty v souladu se smluvním ujednáním minimálně v měsíčně periodě.
Detailní popis prováděných činností	Předávání neagregovaných dat pro vyhodnocování SLA v požadované struktuře a časové periodě (týdně a měsíčně), SLA reporting se vykazuje pouze v případě, že za vykazované období je zaregistrovaný incident.
Služba je zahrnuta	V Paušální službě provozu
Režim Služby	Služba se poskytuje v režimu 5x8

1.1.2.7. Služba Ad hoc požadavek

Katalogový list Ad hoc požadavek	
ID	KLKO01SY
Název Služby	Ad hoc požadavek
Popis Služby	Na vyžádání Objednatele Poskytovatel poskytne konzultace k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a drobnému rozvoji IS Sbírka, konzultace k zákonu č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, či realizuje změnové nebo rozvojové požadavky k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, provozu, bezpečnosti, úpravám nebo drobnému rozvoji IS Sbírka.
Detailní popis prováděných činností	Objednatel doručí Poskytovateli písemnou výzvu na kontaktní mail dohled@mvcz.cz , která obsahuje požadavek na konzultaci či požadavek na předložení nabídky na zejména specifikaci služeb a/nebo technickou specifikaci změnového či rozvojového požadavku. Poskytovatel je povinen zaslat písemnou nabídku objednateli (včetně cenové nabídky) ve lhůtě do 15 pracovních dnů od doručení. Pokud dojde k akceptaci nabídky Objednatelem a Objednatel písemně vyzve Poskytovatele k realizaci dodávky dle nabídky, pak je možné navrhanou nabídku realizovat.
Režim Služby	Režim Služby: 8x5



Objem poskytované Služby	Dle požadavku objednatele
Služba není zahrnuta	V Paušální službě provozu
Způsob dokladování	Dokladování se provádí pomocí dokumentu „Příloha č. 2 – Výkaz pro SLA.xls“ za periodu.

1.2. Definice parametrů SLA pro servis IS Sbírka (Produkční prostředí)

Priorita incidentu	Definice priority incidentu	Parametry SLA
Priorita 1 Kritická (A)	<p>Všechny funkční služby IS Sbírka selhaly a jsou zcela nedostupné nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna funkce evidence do IS Sbírka.</p> <p>Mezi kritické incidenty patří:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funkce služby zveřejňování IS Sbírka není dostupná z URL a ani jiných zdrojů - Funkce služby správce IS Sbírka není dostupná - Funkce autentizace přes JIP/KAAS aktérů Správy nebo Dozoru není dostupná - Funkce integrace k ISDS není dostupná 	<p>Odezva a zahájení opravy: do 2 hodin Obnovení provozu: do 8 hodin od zahájení opravy Režim Služeb provozu: 24x7 Režim Služeb servisu: 10x5 SLA parametru Dostupnost provozu: 99,0 %</p>
Priorita 2 Vysoká (B)	<p>Funkční služby IS Sbírka jsou podstatně omezeny. Některé části funkčních služeb selhaly nebo jedna funkční služba omezena tak, že ovlivňuje plynulou činnost s IS Sbírka</p> <p>Mezi vybrané technické závady zejména patří:</p> <ul style="list-style-type: none"> - IS Sbírka je dostupná jen z URL nebo jen z jiných zdrojů, nicméně funkce IS Sbírka prokazuje nestabilitu nebo pro provedení služby je zapotřebí enormně vysoký čas. - Funkce služby správce IS Sbírka není stabilní - Funkce služby dozoru IS Sbírka není stabilní - Funkce autentizace přes JIP/KAAS aktérů Správy nebo Dozoru není dostupná - IS Sbírka neprovádí notifikace uživatelů - Funkce integrace k ISDS 	<p>Odezva a zahájení opravy: do 4 hodin Obnovení provozu: do 24 hodin od zahájení opravy Režim Služeb provozu: 24x7 Režim Služeb servisu: 8x5 SLA parametru Dostupnost provozu: 99,0 %</p>



Priorita incidentu	Definice priority incidentu	Parametry SLA
Priorita 3 Střední (C)	<p>Funkční služby IS Sběrka jsou dostupné, závada nemá vliv na zásadní činnosti IS Sběrka. Vyskytují se funkční nedostatky nepodstatné povahy, jako je například jednorázové zvýšení doby odezvy IS Sběrka v běžném provozu. Mezi vybrané technické závady zejména patří:</p> <ul style="list-style-type: none">- občasné selhání funkcí služeb, které nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádnou funkčnost IS Sběrka.- IS Sběrka je plně funkční a vytváří varovné informace související s provozem IS Sběrka.	<p>Odezva do 4 hodin a zahájení opravy: do 8 hodin Obnovení provozu: do 48 hodin od zahájení opravy Režim dostupnosti Služby provozu: 8x5 Režim Služeb servisu: 8x5 SLA dostupnosti Služby provozu: 99,0 %</p>
Priorita 4 Ostatní (D)	<p>Požadavky na drobné změny (Ad hoc služby) funkcionality IS Sběrka –. Požadavek bude zadáván postupem dle čl. 4 odst. 4 Smlouvy.</p> <ul style="list-style-type: none">- předané požadavky objednatele například:- předané požadavky uživatelů- požadavky na ergonomii- změny v aplikační a systémové (OS virtualizace, a další), části vyvolané požadavky napojení na další informační systémy 3. stran nebo informační systémy objednatele	<p>Požadavky jsou řízeny individuálně bez měření Odezva na podání požadavku: je stanovena na provedení do následujícího pracovního dne Nasazení změny: Po domluvě nejpozději v následující verzi SLA dostupnosti Služby provozu: <i>podle dohody</i></p>

1.3. Definice parametrů SLA pro servis IS Sběrka (Testovací prostředí)

Priorita incidentu	Definice priority incidentu	Parametry SLA
Priorita 1 Kritická	Všechny funkční služby IS Sběrka selhaly a jsou zcela nedostupné nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým	Odezva: 24 hodin Odstranění incidentu: není garantováno



	<p>způsobem ovlivněna funkce evidence do IS Sbírka.</p> <p>Mezi kritické incidenty patří:</p> <ul style="list-style-type: none">- Funkce služby zveřejňování IS Sbírka není dostupná z URL a ani jiných zdrojů- Funkce služby správce IS Sbírka není dostupná- Funkce autentizace přes JIP/KAAS aktérů Správy nebo Dozoru není dostupná	<p>Režim provozu: 8x5 v pracovní dny</p>
<p>Priorita 2 Vysoká</p>	<p>Funkční služby IS Sbírka jsou podstatně omezeny. Některé části funkčních služeb selhaly nebo jsou zcela nefunkční nebo je funkční služba omezena tak, že ovlivňuje plynulou činnost s IS Sbírka</p> <p>Mezi vybrané technické závady zejména patří:</p> <ul style="list-style-type: none">- IS Sbírka je dostupná jen z URL nebo jen z jiných zdrojů, nicméně funkce IS Sbírka prokazuje nestabilitu nebo pro provedení služby je zapotřebí enormně vysoký čas.- Funkce služby správce IS Sbírka není stabilní- Funkce služby dozoru IS Sbírka není stabilní- Funkce autentizace přes JIP/KAAS aktérů Správy nebo Dozoru není dostupná- IS Sbírka neprovádí notifikace uživatelů	<p>Odezva: 24 hodin Odstranění incidentu: není garantováno Režim provozu: 8x5 v pracovní dny</p>
<p>Priorita 3 Střední</p>	<p>Funkční služby IS Sbírka jsou dostupné, závada nemá vliv na zásadní činnosti IS Sbírka. Vyskytují se funkční nedostatky nepodstatné povahy jako je například jednorázové zvýšení doby odezvy IS Sbírka v běžném provozu. Mezi vybrané technické závady zejména patří:</p> <ul style="list-style-type: none">- Zahrnuje občasné selhání funkcí služeb, které nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádnou funkčnost IS Sbírka.- IS Sbírka je plně funkční a vytváří varovné informace související s provozem IS Sbírka.	<p>Odezva: 24 hodin Odstranění incidentu: není garantováno Režim provozu: 8x5 v pracovní dny</p>



Priorita 4 Ostatní (D)	Požadavky na drobné změny (Ad hoc služby) funkcionality IS Sběrka – Požadavek bude zadáván postupem dle čl. 4 odst. 4 Smlouvy. - předané požadavky objednatele například: - předané požadavky uživatelů - požadavky na ergonomii - změny v aplikační a systémové (OS virtualizace, a další), části vyvolané požadavky napojení na další informační systémy 3. stran nebo informační systémy objednatele	Požadavky jsou řízeny individuálně bez měření Odezva na podání požadavku: je stanovena na provedení do následujícího pracovního dne Nasazení změny: Po domluvě nejpozději v následující verzi SLA dostupnosti Služby provozu: <i>podle dohody</i>
Priorita 5 Ostatní	IS Sběrka je plně funkční a vytváří varovné informace související s provozem IS Sběrka. Poskytovatel je povinen vytvořit žádost na Call Centrum.	Odezva: 24 hodin Odstranění incidentu: není garantováno Režim provozu: 8x5 v pracovní dny

1.4. Měření a vyhodnocování poskytovaných Služeb

1.4.1. Měření kvality Služeb provozu

Měření Služby provozu „Dostupnost IS Sběrka“ se provádí na produkčním prostředí. Ostatní prostředí nejsou měřena. Veškeré nedostupnosti IS Sběrka se evidují a vykazují měsíčně (Výkaz dle Přílohy č. 2). Neplánovaná nedostupnost IS Sběrka je považována za incident, který je hlášen a je evidován v CA SD Objednatele. Incident je potvrzen pouze v případě, že se jedná o nefunkčnost IS Sběrka. Incident je uzavřen v případě, že nedostupnost, nefunkčnost IS Sběrka zavinil integrovaný nebo spolupracující systém. Ostatní provozní služby (uvedených v KL Služby provoz) se jen evidují při jejich provedení. O službu provoz „Rozvoj IS Sběrka“ je nutno žádat přes CA SD Objednatele formou založení požadavku. Požadavek může založit pouze Objednatel.

1.4.2. Měření kvality služeb Servis s parametry SLA

Měření služby servisu se provádí na produkčním i testovacím prostředí a je rozdělen na:

- Služba Servis IS Sběrka 01 – evidence a dohled v dohledovém centru
- Služba Servis IS Sběrka 02 – řešení incidentů

Poskytovatel bude měření kvality služby provádět dostupnými prostředky. Poskytovatel je povinen jedenkrát za měsíc poskytnout Objednateli výsledky měření s vyhodnocením. Vyhodnocují se SLA parametry vzhledem k typu (kvalifikaci) incidentu.

1.4.3. Pravidla provozu produkčního a testovacího prostředí

- Pravidla pro provoz produkčního prostředí:

Provoz je měřen a vyhodnocován bez omezení a dostupnost IS Sbírka je garantovaná smluvně. Provozní údržba a drobné změny IS Sbírka se provádí v plánovaných odstávkách. V reportu dostupnosti se pouze evidují. Plánované odstávky se využívají pro plánované činnosti jako je zálohování, archivace nebo nasazení nutných updatů do produkčního prostředí.

- Pravidla pro provoz na testovacím prostředí:

Provoz je bez omezení. Vzhledem k časté tvorbě změn a testování není garantovaná dostupnost, výkonnost a poskytování servisních služeb na testovacím prostředí.

1.4.4. Definice a měření dostupnosti

- Měření Dostupnosti služby

Pro vyhodnocení dostupnosti Služby provozu se stanovuje parametr DM – roční stanovená dostupnost.

Parametr DM je uváděn v % (100 % znamená, že infrastruktura je provozována bez výpadku), Parametry jsou uvedeny:

- v tabulce bodu 1.2 Definice parametrů SLA pro servis IS Sbírka (produkční prostředí) této Přílohy č. 1 Smlouvy
- v tabulce bodu 1.3 Definice parametrů SLA pro servis IS Sbírka (testovací prostředí) této Přílohy č. 1 Smlouvy

1.4.5. Měření kvality služby Servis s parametry SLA

Poskytovatel bude měření kvality služby provádět dostupnými prostředky. Poskytovatel je povinen incidenty a podezření na incident hlásit do CA SD Objednatele a do provozního deníku zapisovat události (plánované i neplánované).

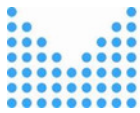
- Definice časů pro vyhodnocování procesu přebírání a řízení incidentů

Pro měřený proces se využívá smluvený způsob předávání tiket v CA SD Objednatele (formulář pro incident), které jsou určeny pro měření hodnot (Čas a obsah požadavku). Incident musí být podán prostřednictvím ticketu v CA SD Objednatele. Incidenty jsou vyhodnocovány pomocí SLA Reportingu na základě evidovaných stavů v CA SD Objednatele.

Měří se doba odezvy, která je vypočítána rozdílem mezi časem převzetí incidentu pracovníky CA SD Objednatele – čas vzniku ticketu v CA SD Objednatele vytvořeného zadavatelem. Za čas vzniku ticketu se považuje časový otisk, ve kterém je uložen datum a čas jeho vytvoření v CA SD Objednatele zadavatelem.

- Definice časů pro vyhodnocování odstranění incidentů

Čas (časový otisk) odstranění incidentu se odečítá od času převzetí incidentu.



Za čas vyřešení žádosti se považuje časový otisk, ve kterém je uložen datum a čas v CA SD Objednatele, kdy byl status žádosti změněn na „vyřešeno“. Vyřešeno může znamenat zprovoznění IS Sbírka s vadou, která zajišťuje službu Dostupnost IS Sbírkou.

1.5. Vyhodnocování poskytovaných služeb

Vyhodnocování kvality služeb je prováděno pravidelně měsíčně pro Servisní služby při akceptaci dodaných služeb za předchozí měsíční periodu. Dostupnost IS Sbírkou se vyhodnocuje ročně.

1.6. Incident management – notifikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem

Incident management je proces, který se skládá z činnosti procesů, které jsou postaveny tak, aby zajistily efektivní řízení aktivit Poskytovatele s cílem zajistit co nejrychlejší obnovu provozní služby. Nástrojem incident managementu jsou Servisní služby.

Incident management je iniciován v případě, kdy je zjištěna nebo nahlášena jakákoliv událost, kterou uživatel nahlásí jako podezření (zjištěná nefunkčnost) na incident na provozovaném IS Sbírkou. Povinnost nahlášovat incident je na každém uživateli IS Sbírkou.

Pokud uživatel IS Sbírkou zjistí jakoukoliv nefunkčnost, je povinen podezření na incident nahlásit do CA SD Objednatele. Spuštění a progres průběhu Incident managementu je z důvodu zajištění kvality Služeb provozu monitorován a vyhodnocován pomocí SLA parametrů. Kvalita prováděného incident managementu je reportována na základě SLA parametrů, uvedených v příslušných Katalogových listech. Záznamy o dostupnosti, incidentech a dalších, se vykazují v rámci služby reporting v excelu Priloha_2_Vykaz_SLA.

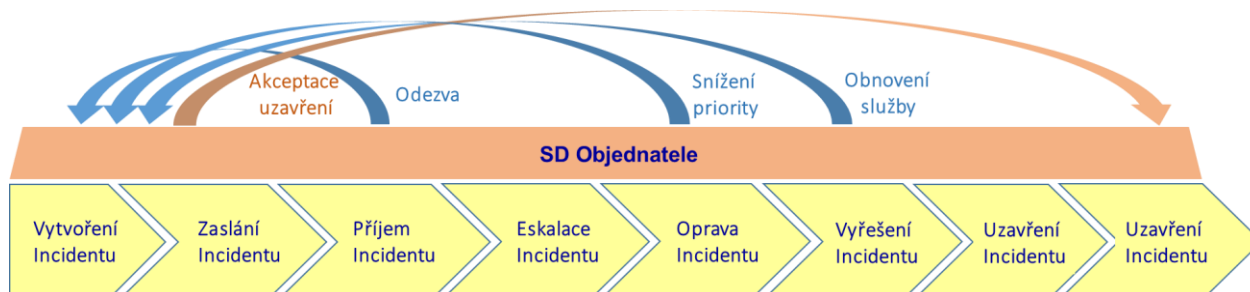
1.6.1. :

- Objednatelem zasláné podezření na incident, které je klasifikováno odborným útvarem CA SD jako incident
- Objednatelem zasláné podezření na incident, který je klasifikován jako závada IS Sbírkou a je součástí placené části formou paušálních plateb

1.6.2. Incident není:

- Čas strávený nad prozkoumáváním a odstraňováním požadavku uživatele na podezření na incident, se nezapočítává se, viz. kapitola Změnový management níže.
- Jakékoliv přezkoumané zasláné podezření na incident, které je klasifikováno odborným útvarem jako událost mimo placené paušální služby.
- Přezkoumané zasláné podezření na incident, které je klasifikováno odborným útvarem jako incident, který je způsoben nedostatečnou kapacitou výkonu infrastruktury, datového prostoru nebo zavlečenou závadou po nasazení změn.

1.6.3. Popis a schéma procesu Incident management




1.6.3.1. Popis procesu

Hlavním cílem incident management procesu je v co nejkratším čase obnovit poskytované Služby provozu do původního stavu v případě havárie, aby došlo k co nejmenšímu dopadu na provoz IS Sběrka.

1.6.3.2. 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. Klasifikace incidentů je prováděna pracovníky CA SD Poskytovatele.

1.6.3.3. Vytvoření incidentu

V případě vzniku incidentu vytvoří Objednatel v CA SD Objednatele tiket, který bude obsahovat povinné informace a detailní popis vzniklého incidentu nebo podezření na incident. Tiketu bude přiřazena priorita pracovníky CA SD Objednatele na centrálním pracovišti dohledu. Tento čas je důležitý pro splnění parametrů odezva Objednateli. Parametr odezva je měřen podle definice výše. Incident je možné zaslat i e-mailem na e-mailovou adresu . Zde je nutné vyplnit kontakt na zasílatele, kdyby bylo nutné doplnit do incidentu další informace.

1.6.3.4. Zaslání Incidentu (měření odezvy)

Po vytvoření Incidentu v CA SD Objednatele a vyplnění povinných údajů, je tiket zaslán na skupinu pracovníků na úrovni L1, L2 nebo L3. Po přijetí incidentu je odeslána notifikace příslušnému zadavateli.

1.6.3.5. Příjem incidentu (čas na odstranění závady)

Skupina L2 nebo L3 přijme ticket v CA SD Objednatele. Skupina (pracovník) provede doplnění a zapsání aktuálních informací uvedených v rámci tiketu. Čas příjmu a předání Incidentu je měřen CA SD Objednatele. Tento čas je součástí celkového času měření odstranění závady v rámci měření parametrů Servisní podpory. Po přijetí Incidentu je odeslána notifikace příslušné skupině pracovníků.

1.6.3.6. Eskalace Incidentu

Eskalace incidentu se provádí v případě, kdy na odstranění musí pracovat více skupin (profesí) pracovníků. V CA SD Objednatele se využívá volby eskalace na specializované řešitele, kteří se následně budou zabývat analýzou a řešením incidentu.

1.6.3.7. Oprava incidentu (odstranění incidentu)

Oprava incidentu je bod, kdy Poskytovatel zajistí nasazení finální opravy nebo nasazení dočasné opravy (workaround). Oprava způsobí obnovení poskytované Služby provozu nebo částečné obnovení poskytované služby.

1.6.3.8. Vyřešení incidentu

Stav, kdy dojde k odstranění příčiny vzniku havárie a zprovoznění všech ovlivněných poskytovaných služeb IS Sbírký. O vyřešení incidentu a obnovení funkčnosti poskytované služby servisu 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.

1.6.3.9. Uzavření incidentu

Po vyřešení incidentu a její akceptaci dochází k uzavření (ticketu) zadavatele v CA SD Objednatele.

1.7. Změnový management – požadavky Objednatelem

Řeší se individuálně bez měření. Požadavek bude zadáván postupem dle Smlouvy.

1.8. Přehled kapacity infrastruktury naplánovaný pro 5letý provoz

Plán na zajištění dostatečné kapacity pro Ověřovací provozu a Provoz				
Prostředí	Lokalita	Zařízení	Jednotka	Plná kapacita
TEST	Plzeň	CPU	Počet vCPU	
TEST	Plzeň	RAM	GB	
TEST	Plzeň	SSD	GB	
TEST	Plzeň	HDD	GB	
PROD(PROD)	Plzeň	CPU	Počet vCPU	
PROD(PROD)	Plzeň	RAM	GB	
PROD(PROD)	Plzeň	SSD	GB	
PROD(PROD)	Plzeň	HDD	GB	
PROD(ZAL)	Vysočina	CPU	Počet vCPU	
PROD(ZAL)	Vysočina	RAM	GB	
PROD(ZAL)	Vysočina	SSD	GB	
PROD(ZAL)	Vysočina	HDD	GB	



Pokud tyto kapacity nebudou dostatečně dimenzovány, a proti očekávání vývoj potřebné kapacity se ukáže jako nedostatečný, Poskytovatel je povinný bezodkladně na tento fakt upozornit Objednavatele a na termín (2 měsíce), do kdy je nutné provést kapacitní upgrade IS Sbírka. Po překročení eskalovaného 2měsíčního termínu na nasazení kapacitního upgradu se do doby, než bude nasazen kapacitní upgrade IS Sbírka, SLA parametry u všech služeb nebudou vyhodnocovat. Cena za navýšení se může promítnout do výše ceny za Paušální provozní služby.

Příloha č. 2 – Výkaz pro SLA

Výkaz pro SLA slouží k vyhodnocování SLA parametrů za poslední období v měsíční frekvenci, příloha obsahuje následující evidence:

- shrnutí dosaženého SLA v uplynulém měsíci (list SLA)
- dostupnost IS Sběrka v uplynulém měsíci (list Dostupnost)
- přehled incidentů s vyhodnocením SLA parametrů (Přehled incidentů)
- eviduje informace z provozního deníku (Události z PD)
- eviduje plán odstávek v následujícím měsíci (Plán odstávek)
- eviduje provedené změny (Evidence změn)
- eviduje neprovedené paušální služby (Neprovedené služby)

Dosažená SLA

SLA parametry	Skupiny parametrů	Sjednané hodnoty	Dosažené hodnoty	Výsledná hodnota	Poznámka
Dostupnost	Funkčních služeb	99,00%	100,00%	SLA dosažena	
Dostupnost	Integrace	99,00%	100,00%	SLA dosažena	
Servisní Podpora	Odezva	Ok	OK	SLA dosažena	
Servisní Podpora	Obnovení služby	Ok	OK	SLA dosažena	

Den	Událost ID	Popis
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		

Datum	ID	Název odstávky	Start	Konec	Poznámka
01.01.2021	1				
02.01.2021	2				
03.01.2021	3				
04.01.2021	4				
05.01.2021	5				
06.01.2021	6				
07.01.2021	7				
08.01.2021	8				
09.01.2021	9				
10.01.2021	10				
11.01.2021	11				
12.01.2021	12				
13.01.2021	13				
14.01.2021	14				
15.01.2021	15				
16.01.2021	16				
17.01.2021	17				
18.01.2021	18				
19.01.2021	19				
20.01.2021	20				
21.01.2021	21				
22.01.2021	22				
23.01.2021	23				
24.01.2021	24				
25.01.2021	25				
26.01.2021	26				
27.01.2021	27				
28.01.2021	28				
29.01.2021	29				
30.01.2021	30				
31.01.2021	31				

Den	Změna ID	Popis změny
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		

Den	ID Služby	Popis a zdůvodnění neprovedení Služby
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		

Priorita incidentu	Definice priority incidentu	Parametry SLA
Priorita 1 Kritická (A)	<p>Všechny funkční služby IS Sběrka selhaly a jsou zcela nedostupné nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněno funkce evidence do IS Sběrka.</p> <p>Mezi kritické incidenty patří:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funkce služby zveřejňování IS Sběrka není dostupná z URL a ani jiných zdrojů - Funkce služby správce IS Sběrka není dostupná - Funkce autentizace přes JIP/KAAS aktérů Správy nebo Dozoru není dostupná 	<p>Odezva a zahájení opravy: do 2 hodin</p> <p>Obnovení provozu: do 8 hodin od zahájení opravy</p> <p>Režim Služeb provozu: 24x7</p> <p>Režim Služeb servisu: 24x5</p> <p>SLA parametru Dostupnost provozu: 99,0 %</p>
Priorita 2 Vysoká (B)	<p>Funkční služby IS Sběrka jsou podstatně omezeny. Některé části funkčních služeb selhaly nebo jsou zcela nefunkční nebo je funkční služby omezena tak, že ovlivňuje plynulou činnost s IS Sběrka</p> <p>Mezi vybrané technické závady zejména patří:</p> <ul style="list-style-type: none"> - IS Sběrka je dostupná jen z URL nebo jen z jiných zdrojů, nicméně funkce IS Sběrka prokazuje nestabilitu nebo pro provedení služby je zapotřebí enormně vysoký čas. - Funkce služby správce IS Sběrka není stabilní - Funkce služby dozoru IS Sběrka není stabilní - Funkce autentizace přes JIP/KAAS aktérů Správy nebo Dozoru není dostupná - IS Sběrka neprovádí notifikace uživatelů 	<p>Odezva a zahájení opravy: do 4 hodin</p> <p>Obnovení provozu: do 24 hodin od zahájení opravy</p> <p>Režim Služeb provozu: 24x7</p> <p>Režim Služeb servisu: 8x5</p> <p>SLA parametru Dostupnost provozu: 99,0 %</p>
Priorita 3 Střední (C)	<p>Funkční služby IS Sběrka jsou dostupné, závada nemá vliv na zásadní činnosti IS Sběrka. Vyskytují se funkční nedostatky nepodstatné povahy jako je například jednorázové zvýšení doby odezvy IS Sběrka v běžném provozu. Mezi vybrané technické závady zejména patří:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zahrnuje občasné selhání funkcí služeb, které nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádnou funkčnost IS Sběrka. - IS Sběrka je plně funkční a vytváří varovné informace související s provozem IS Sběrka. 	<p>Odezva do 4 hodin a zahájení opravy: do 8 hodin</p> <p>Obnovení provozu: do 48 hodin od zahájení opravy</p> <p>Režim dostupnosti Služby provozu: 8x5</p> <p>Režim Služeb servisu: 8x5</p> <p>SLA dostupnosti Služby provozu: 99,0 %</p>

Priorita 4 Ostatní (D)	<p>Požadavky na drobné změny (Ad hoc služby) funkcionality IS Sběrka –.</p> <p>Požadavek bude zadáván postupem dle čl. 4 odst. 4 Smlouvy.</p> <p>- předané požadavky objednatele například:</p> <p>- předané požadavky uživatelů</p> <p>- požadavky na ergonomii</p> <p>- změny v aplikační a systémové (OS virtualizace, a další), části vyvolané požadavky napojení na další informační systémy 3. stran nebo informační systémy objednatele</p>	<p>Požadavky jsou řízeny individuálně bez měření</p> <p>Odezva na podání požadavku: je stanovena na provedení do následujícího pracovního dne</p> <p>Nasazení změny: Po domluvě nejpozději v následující verzi SLA dostupnosti</p> <p>Služby provozu: podle dohody</p>
------------------------	--	--

Stanovení sankce

Typ incidentu	Případ	Počet případů za měsíc	Penále
Priorita 1 Kritická (A)	Nesplnění parametru SLA	5	snížení paušální platby o 50 %
Priorita 1 Kritická (A)	Opakované nesplnění parametru SLA	2	
Priorita 1 Kritická (A)	Nesplnění parametru SLA	3	snížení paušální platby o 25 %
Priorita 1 Kritická (A)	Opakované nesplnění parametru SLA	1	
Priorita 1 Kritická (A)	Nesplnění parametru SLA	2	snížení paušální platby o 10 %
Priorita 1 Kritická (A)	Opakované nesplnění parametru SLA	1	
Priorita 1 Kritická (A)	Nesplnění parametru SLA	1	není penalizové
Priorita 1 Kritická (A)	Opakované nesplnění parametru SLA	0	
Priorita 2 Vysoká (B)	Nesplnění parametru SLA	5	snížení paušální platby o 10 %
Priorita 2 Vysoká (B)	Opakované nesplnění parametru SLA	2	
Priorita 2 Vysoká (B)	Nesplnění parametru SLA	3	snížení paušální platby o 10 %
Priorita 2 Vysoká (B)	Opakované nesplnění parametru SLA	1	
Priorita 2 Vysoká (B)	Nesplnění parametru SLA	2	není penalizové
Priorita 2 Vysoká (B)	Opakované nesplnění parametru SLA	1	
Priorita 2 Vysoká (B)	Nesplnění parametru SLA	1	není penalizové
Priorita 2 Vysoká (B)	Opakované nesplnění parametru SLA	0	
Priorita 3 Střední (C)	Nesplnění parametru SLA	jakékoliv	není penalizové
Priorita 3 Střední (C)	Opakované nesplnění parametru SLA	jakékoliv	
Priorita 4 Ostatní (D)	Nesplnění parametru SLA	jakékoliv	není penalizové
Priorita 4 Ostatní (D)	Opakované nesplnění parametru SLA	jakékoliv	

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL Č. 1 k Provozní smlouva. IS

Sbírka

Poskytovatel	<i>Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s.p.</i>
Objednatel	<i>Česká republika – Ministerstvo vnitra</i>
Smlouva	
Datum uzavření Dílčí smlouvy	
Datum	

Předmět akceptace (nehodící formulaci škrkněte)

Číslo	Popis	Akceptováno	Neakceptováno

Výhrady

Číslo	Popis

Způsob a termín odstranění výhrady

Číslo	Popis

Poskytovatel a Objednatel svým podpisem stvrzují předání a Akceptaci předmětu plnění dle rozsahu specifikovaného Dílčí smlouvou.

	Jméno a příjmení	Podpis
Předal za Poskytovatele		
	Datum:	
Akceptoval za Objednatele		
	Datum:	

Příloha č. 4- Ceník rolí

	Role/Odbor	MD nákladová	Zaokrouhleno
	Projektový administrátor		
	Programový manažer		
	Projektový manažer senior		
	Projektový manažer		
	Architekt senior		
	Architekt		
	Analytik senior		
	Analytik		
	Tester senior		
	Tester		
	Vývojář senior		
	Vývojář		
	Bezpečnostní administrátor		
	Bezpečnostní manažer		
	Bezpečnostní manažer senior		
	Bezpečnostní specialista		
	Bezpečnostní architekt senior		
	Bezpečnostní architekt		
	Konzultant SAP I		
	Konzultant SAP II		
	Konzultant SAP III		
	Konzultant ICT I		
	Konzultant ICT II		
	Konzultant ICT III		
	Administrátor		
	ICT Technik senior		
	ICT Technik		
	Operátor call centra		
	Operátor dohledového centra - L1		
	Specialista dohledového centra - L2		
	Senior specialista dohledového centra - L3		
	Operátor bezpečnostního dohledového centra		
	Analytik bezpečnostního dohledového centra		
	Specialista datových sítí senior		
	Specialista datových sítí		
	Technik provozu		
	Specialista provozu senior		
	Specialista provozu		
	Specialista RedTeam Senior		
	Specialista RedTeam		
	Specialista legislativy senior		
	Specialista legislativy		
	Specialista nákupu senior		
	Specialista nákupu		
	SDM specialista senior		
	SDM specialista		
	Specialista zákaznických řešení senior		

Specialista zákaznických řešení
Specialista obchodu senior
Specialista obchodu
Specialista zákaznických požadavků senior
Specialista zákaznických požadavků
SLM manažer

Specialista legislativy - administrátor
Specialista legislativy senior DČ
Specialista legislativy DČ
Specialista PAČ MV - administrátor
Specialista PAČ MV - senior
Specialista PAČ MV
Specialista PMOV eGOV - administrátor
Specialista PMOV eGOV - senior
Specialista PMOV eGOV
Specialista OÚKS - administrátor
Specialista OÚKS - senior
Specialista OÚKS

