

DODATEK Č. 1

(dále jen „Dodatek“)

ke

SMLOUVĚ O OBNOVĚ A ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU ICT INFRASTRUKTURY CZVV

uzavřené dne 15. 5. 2018 (dále jen „Smlouva“)

mezi smluvními stranami:

Centrum pro zjišťování výsledků vzdělávání, státní příspěvková organizace

se sídlem: Jankovcova 933/63, 170 00 Praha 7 - Holešovice

IČO: 720 29 455, DIČ: CZ72029455

bank. spojení: Česká národní banka, č. účtu: 1235071/0710

zastoupena: Ing. Milanem Štáblem, MBA, ředitelem

(dále jen „**Objednatel**“)

a

PragoData a.s.

se sídlem: Opletalova 1418/23, 110 00 Praha 1

IČO: 05433622, DIČ: CZ 05433622

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

spisová značka B 21892

bank. spojení: Komerční banka, a.s. č. účtu: 115-3342060277/0100

jejímž jménem jedná: Ing. Břetislav Moc, předseda správní rady

(dále jen „**Poskytovatel**“)

který smluvní strany dnešního dne uzavřely v souladu s ustanovením § 222 zákona 134/2016 Sb.,
o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**ZZVZ**“) a ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“).

1. ÚČEL DODATKU

- 1.1 Objednatel prohlašuje, že jakožto státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy České republiky (dále jen „**MŠMT**“) na základě § 169a zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**školský zákon**“), identifikoval po uzavření Smlouvy v rámci jednání na MŠMT rizika spočívající v ukončení plnění ze Smlouvy k předpokládanému datu ukončení její účinnosti, aniž by k tomuto datu bylo možno uzavřít k zajištění nezbytných plnění smlouvu novou.
- 1.2 Objednatel přistoupil k analýze současné situace a rizik z ní vyplývajících, spočívající zejména v nedodržení povinností vyplývajících Objednateli ze školského zákona, nemožnosti řádného zajištění služeb provozu IT TI ISMZ (IT technické infrastruktury informačního systému maturitní zkoušky) a dosavadní nemožnosti způsobené okolnostmi mimo vliv Objednatele zahájit řádné zadávací řízení na zajištění nezbytných služeb v dalším období po předpokládaném ukončení účinnosti Smlouvy. Z důvodu nutnosti zajistit řádnou technologickou podporu pro podzimní zkušební období maturitní zkoušky 2022 a nutností provést v souvislosti s připravovanou veřejnou zakázkou na počátku účinnosti smlouvy on-site profylaxi DDT, která musí být dokončena nejméně týden před zahájením prvního EPP, přičemž pro řádný průběh této profylaxe je vč. jejího organizačního zajištění potřeba nejméně 4–5 měsíců a změna dodavatele v průběhu profylaxe představuje pro její řádné provedení zásadní problém a dále je potřeba počítat s časem potřebným k realizaci veřejné zakázky a zahájením plnění z nové smlouvy, nelze v současnosti realizovat zadávací řízení tak, aby nová smlouva byla uzavřena v době, kdy lze bez technických rizik navázat na plnění stávající Smlouvy. Současně je Poskytovatel schopen zajistit Objednateli služby zajištění provozu IT TI ISMZ i v době po skončení účinnosti Smlouvy do doby, než bude na požadované plnění uzavřena nová smlouva na základě řádného zadávacího řízení.

2. PŘEDMĚT DODATKU

- 2.1 Předmětem tohoto Dodatku je prodloužení účinnosti stávající smlouvy na poskytování provozních služeb IT TI ISMZ při současném nezbytném zajištění prodloužení HW a SW maintenance a podpory LAN, které jsou dostupné vždy pro nejméně roční období, úprava ceny plnění ve vztahu k těmto prvkům HW a SW maintenance a podpory LAN.
- 2.2 Smluvní strany prohlašují, že Dodatek je uzavřen v souladu s ustanoveními § 222 ZZVZ.

3. ZMĚNA SMLOUVY

- 3.1 Účinnost Smlouvy dle jejího odst. 18.1 se prodlužuje o šest měsíců, tj. do 14. 12. 2022. V případě, že před ukončením takto stanovené účinnosti neuzavře Objednatel novou smlouvu na další poskytování služeb provozu IT TI ISMZ, resp. nebude zjevné, zda taková nová smlouva může být uzavřena včas tak, aby bylo plynule zahájeno navazující plnění po ukončení účinnosti této Smlouvy a nebyl narušen bezproblémový chod běžících evaluačních projektů, je Objednatel oprávněn písemně požadovat po Poskytovateli prodloužení platnosti a účinnosti Smlouvy o dalších šest měsíců za podmínek stanovených Smlouvou a tímto Dodatkem. Poskytovatel je povinen takové prodloužení akceptovat,

obdrží-li tuto žádost nejméně 2 měsíce před ukončením účinnosti Smlouvy (ve znění pozdějších dodatků).

- 3.2 Naopak v případě nepokračování ve stávající spolupráci, tedy pokud Objednatel nevyzve Poskytovatele k prodloužení platnosti a účinnosti Smlouvy o další období dle bodu 3.1 tohoto Dodatku, se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli maximální součinnost při přechodu na jiného poskytovatele, resp. se zavazuje aktivně spolupracovat a kooperovat nejen s Objednatelem, ale případně i s třetími stranami, které Objednatel určí, a to především nikoli však výhradně za účelem řádného zajištění služeb provozu IT TI ISMZ. Poskytovatel je povinen takovou součinnost poskytovat, obdrží-li výzvu k jejímu poskytnutí od Objednatele nejméně 2 měsíce před ukončením účinnosti Smlouvy (ve znění pozdějších dodatků).
- 3.3 Pro období počínající 15. 6. 2022 se v Příloze č. 1 Smlouvy v její části C nahrazují body 2, 3, a 6 novým zněním, které tvoří Přílohu č. 1 tohoto Dodatku.
- 3.4 Tabulka 2 v bodě 2 části A Přílohy č. 1 Smlouvy (Přehled jednotkových cen) se nahrazuje novým zněním v následující podobě:

Č.	Plnění	Charakter úhrady ceny za jednotku plnění	Cena v Kč bez DPH za jednotku plnění	DPH v Kč odpovídající sazbě 21 %	Cena v Kč včetně DPH za jednotku plnění	Zařazení ¹ (SLU/ INV/ NINV)
1.	Poskytování služeb provozu HWI ²	měsíční platba	306 375,00 Kč	64 338,75 Kč	370 713,75 Kč	SLU
2.	Poskytování služeb provozu AS na HWI	měsíční platba	77 330,00 Kč	16 239,30 Kč	93 569,30 Kč	SLU
3.	Poskytování služeb provozu DDT na HWI	měsíční platba	684 515,00 Kč	143 748,15 Kč	828 263,15 Kč	SLU
4.	Poskytování služeb provozu DVF na HWI	měsíční platba	325 660,00 Kč	68 388,60 Kč	394 048,60 Kč	SLU
5.	Poskytování služeb provozu CDÚ na HWI	měsíční platba	84 455,00 Kč	17 735,55 Kč	102 190,55 Kč	SLU
6.	Poskytování služeb provozu CDDÚ na HWI	měsíční platba	60 705,00 Kč	12 748,05 Kč	73 453,05 Kč	SLU
7.	Poskytování služeb provozu ROC na HWI	měsíční platba	231 800,00 Kč	48 678,00 Kč	280 478,00 Kč	SLU
8.	Poskytování služeb provozu ARM na HWI	měsíční platba	20 045,00 Kč	4 209,45 Kč	24 254,45 Kč	SLU
10.	Cena za inicializaci DDT v nové lokalitě	jednotková platba	3 300,00 Kč	693,00 Kč	3 993,00 Kč	SLU

¹ Zařazení položky dle povahy plnění - služby (**SLU**); investiční majetek (**INV**) = jednotková pořizovací cena nad 40.000,- Kč s DPH (33.058,- Kč bez DPH) u HW a 60.000,- Kč s DPH (49.587 Kč bez DPH) u SW; neinvestiční drobný hmotný dlouhodobý majetek (**NINV**) = jednotková pořizovací cena pod 40.000,- Kč s DPH (33.058,- Kč bez DPH) u HW a 60.000,- Kč s DPH (49.587 Kč bez DPH) u SW.

² V rámci položek 2. – 8. je Poskytovatel povinen nacenit služby provozu softwarové i hardwarové komponenty příslušné části předmětu plnění.

- 3.5 Příloha č. 6 Smlouvy (Service Level Agreement (SLA)) se nahrazuje novým zněním uvedeným v Příloze č. 2 tohoto Dodatku.
- 3.6 V bodě 1.3 části A Přílohy č. 1 Smlouvy se na straně 6 vypouští text: *(včetně revizí elektrických zařízení 1x za dva roky v souladu se zákonem č. 262/2006 zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, vyhláškou 73/2010 Sb., o stanovení vyhrazených elektrických technických zařízení, jejich zařazení do tříd a skupin a o bližších podmínkách jejich bezpečnosti (vyhláška o vyhrazených elektrických technických zařízeních), ve znění pozdějších předpisů, nařízením vlády č.378/2001 Sb., kterým se stanoví bližší požadavky na bezpečný provoz a používání strojů, technických zařízení, přístrojů a náradí, nařízením vlády č.101/2005 Sb. o podrobnějších požadavcích na pracoviště a pracovní prostředí a technickými normami ČSN 33 1500 Revize elektrických zařízení a ČSN 33 2000-6-61 ed.2 Revize elektrických instalací).* Pro vyloučení pochybností jsou revize přívodů DDT vyjmuty z předmětu smlouvy.
- 3.7 Poslední věta v bodě 1.1 části A Přílohy č. 1 Smlouvy (*Na poskytování této služby se vztahuje SLA uvedené v Příloze č. 6 Smlouvy*) se nahrazuje následujícím novým zněním: Na poskytování této služby se vztahuje SLA uvedené v Příloze č. 6 Smlouvy s výjimkou limitu pro Dobu obnovy v případě, že v rámci řešení incidentu bude třeba aktivovat podporu výrobce HWI (maintenance).
- 3.8 Bod 1.9 v části 1 Přílohy č. 1 Smlouvy (Služba zajištění provozu Mobilní aplikace pro žáky – MAZ) se ruší.

4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 4.1 Dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv v souladu se zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv za předpokladu jeho předchozího předložení vládě České republiky pro informaci v souladu s usnesením vlády č. 86 ze dne 27. 1. 2020.
- 4.2 Smluvní strany výslovně konstatují, že uzavření tohoto Dodatku nahrazuje v případě úpravy předmětu plnění provedené tímto Dodatkem změnové řízení ve smyslu čl. 17 Smlouvy.
- 4.3 V případě, že jsou v tomto Dodatku použity výrazy s velkým písmenem na počátku, mají význam dle definice uvedené v tomto Dodatku, ve Smlouvě nebo jejích přílohách.
- 4.4 Ustanovení Smlouvy nedotčená tímto Dodatkem zůstávají nadále v platnosti bez změny.
- 4.5 Smluvní strany prohlašují, že Dodatek je výrazem jejich pravé a svobodné vůle a že nebyl uzavřen v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují smluvní strany své podpisy.
- 4.6 Nedílnou součástí tohoto Dodatku jsou tyto přílohy:
- | | |
|---------------------|--|
| Příloha č. 1 | Specifikace plnění – doplnění od 15. 6. 2022 |
| <u>Příloha č. 2</u> | Service Level Agreement (SLA) – změna od 15. 6. 2022 |

4.7 Dodatek byl vyhotoven a účastníky podepsán elektronicky.

Smluvní strany prohlašují, že si Dodatek přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k němu připojují svoje podpisy.

Objednatel

V Praze „dle data elektronického podpisu“

Poskytovatel

V Praze „dle data elektronického podpisu“

.....
**Centrum pro zjišťování výsledků vzdělávání,
státní příspěvková organizace**
Ing. Milan Štábl, MBA, ředitel

.....
PragoData a.s.
Ing. Břetislav Moc, předseda správní rady

Příloha č. 1

SPECIFIKACE PLNĚNÍ – DOPLNĚNÍ OD 15. 6. 2022

A. SPECIFIKACE PRŮBĚŽNĚ POSKYTOVANÝCH DODÁVEK A SLUŽEB

1 Pravidelné provozní služby ICT řešení EPP na dobu 6 měsíců

1.3 Služba zajištění provozuschopnosti Datových Digitalizačních Terminálů – DDT

Vzhledem k nemožnosti prodloužit záruku výrobce na komponenty DDT mohou být k servisu DDT využity komponenty umístěné na skladě, tedy komponenty DDT, které nejsou umístěné na některém ze zkušebních míst. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel může pro servis DDT, umístěných na zkušebních místech, použít komponenty DDT, které jsou toho času umístěny na skladě a že tedy na konci platnosti smlouvy nemusí být všechny komponenty DDT provozu schopné.

C. SPECIFIKACE JEDNORÁZOVÝCH DODÁVEK HWI A PŘÍSLUŠNÝCH JEDNORÁZOVÝCH SLUŽEB

2. Specifikace prodloužení podpory pro existující HW ISMZ

V rámci plnění požaduje Objednatel zajištění prodloužení podpory výrobce pro níže uvedené HWI centrální infrastruktury ISMZ v datovém centru Objednatele dle níže uvedených specifikací.

Standardní minimální možná doba zajištění podpory výrobců pro níže uvedené HWI a SWI je 1 rok (12 měsíců).

2.3 Diskové pole IBM v5030

Prodloužení servisní HW a SW podpory pro 2 ks zařízení IBM v5030 o 1 rok.

Požadovaná komponenta/ parametr	Minimální požadovaná specifikace komponenty/ parametru	Požadovaný počet ks	Specifikace komponenty/ parametru dodávané Poskytovatelem
1x Controll Enclosure IBM (MTM 2077-324) a 3x Expansion Enclosure IBM (MTM 2077-24F)	1 rok, režim 5x9 s garancí odezvy následující pracovní den	2	ANO IBM storage V5030 – prodloužení maintenance o 1 rok s parametrem 5x9 a garancí odezvy následující pracovní den (2x V5030 včetně 6x Expansion enclosure)

2.4 Diskové pole Lenovo v3700

Prodloužení servisní podpory na pro 1 ks zařízení Lenovo v3700 o 1 rok

Požadovaná komponenta/ parametr	Minimální požadovaná specifikace komponenty/ parametru	Požadovaný počet ks	Specifikace komponenty/ parametru dodávané Poskytovatelem
6099-12C	1 rok, režim 5x9 s garancí odezvy následující pracovní den	1	ANO 1 rok, režim 5x9 s garancí odezvy následující pracovní den

2.5 Server Lenovo x3650 M5

Prodloužení servisní podpory na pro 1 ks zařízení Lenovo v3650 M5 MT8871 o 1 rok

Požadovaná komponenta/ parametr	Minimální požadovaná specifikace komponenty/ parametru	Požadovaný počet ks	Specifikace komponenty/ parametru dodávané Poskytovatelem
8871AC1	1 rok, režim 5x9 s garancí odezvy následující pracovní den	1	ANO 1 rok, režim 5x9 s garancí odezvy následující pracovní den

2.6 Server Lenovo x3650 M5

Prodloužení servisní podpory pro 1 ks zařízení **Lenovo x3650M5 MT 5462 o 1 rok**

Požadovaná komponenta/ parametr	Minimální požadovaná specifikace komponenty/ parametru	Požadovaný počet ks	Specifikace komponenty/ parametru dodávané Poskytovatelem
5462L2G	1 rok, režim 5x9 s garancí odezvy následující pracovní den	1	ANO 1rok, režim 5x9 s garancí odezvy následující pracovní den

2.7 Pásková knihovna

Prodloužení servisní podpory pro 1 ks zařízení **IBM TS4300 Tape Library o 1 rok**

Požadovaná komponenta/ parametr	Minimální požadovaná specifikace komponenty/ parametru	Požadovaný počet ks	Specifikace komponenty/ parametru dodávané Poskytovatelem
Pásková knihovna TS4300 Tape Library - 3U s rozšířením TS4300 Tape Expansion Module - 3U	1 rok, režim 5x9 s garancí odezvy následující pracovní den	1	Pásková knihovna TS4300 Tape Library – prodloužení maintenance o 1 rok s parametrem 5x9 s garancí odezvy následující pracovní den

2.8 Server Lenovo SR 650

Prodloužení servisní podpory pro 13 ks zařízení **Lenovo SR 650 o 1 rok**

Požadovaná komponenta/ parametr	Minimální požadovaná specifikace komponenty/ parametru	Požadovaný počet ks	Specifikace komponenty/ parametru dodávané Poskytovatelem
server ThinkSystem SR650	1 rok, režim 5x9 s garancí odezvy následující pracovní den	13	13 ks server Lenovo SR 650 - prodloužení maintenance o 1 rok s parametrem 5x9 s garancí odezvy následující pracovní den

2.9 Přepínače SAN

Prodloužení servisní podpory pro 2 ks zařízení **Lenovo DB620S o 1 rok**

Požadovaná komponenta/ parametr	Minimální požadovaná specifikace komponenty/ parametru	Požadovaný počet ks	Specifikace komponenty/ parametru dodávané Poskytovatelem
SAN přepínač Lenovo DB620S	1 rok, režim 5x9 s garancí odezvy	2	2 ks SAN přepínače Lenovo DB620S - režim 5x9 s garancí odezvy následující pracovní den

Požadovaná komponenta/ parametr	Minimální požadovaná specifikace komponenty/ parametru	Požadovaný počet ks	Specifikace komponenty/ parametru dodávané Poskytovatelem
	následující pracovní den		

2.10 VPN Gateway pro terminal server

Prodloužení servisní podpory pro 2 ks zařízení OOB Firewall ASA5516-FPWR-K8 o 1 rok

Požadovaná komponenta/ parametr	Minimální požadovaná specifikace komponenty/ parametru	Požadovaný počet ks	Specifikace komponenty/ parametru dodávané Poskytovatelem
OOB Firewall ASA5516-FPWR-K8	1 rok, režim 5x8 s garancí odezvy následující pracovní den	2	2 ks OOB Firewall ASA5516-FPWR-K8- prodloužení maintenance o 1 rok s parametrem 5x8 s garancí odezvy následující pracovní den

2.11 Firewall

Prodloužení servisní podpory pro 2 ks zařízení Firewall ASA 5585-X o 1 rok

Požadovaná komponenta/ parametr	Minimální požadovaná specifikace komponenty/ parametru	Požadovaný počet ks	Specifikace komponenty/ parametru dodávané Poskytovatelem
Firewall ASA5585-S10-K9	1 rok, režim 5x9 s garancí odezvy následující pracovní den, bez podpory výrobce	2	2 ks Firewall ASA5585-S10-K9- prodloužení maintenance o 1 rok s parametrem 5x9 s garancí odezvy následující pracovní den, bez podpory výrobce a tedy možnosti otevřít ticket u Cisco, bez možnosti stáhnout nový SW a eskalace výrobci
VPN licence	---	1400	ANO 1400x Cisco AnyConnect Plus Term License, Total Authorized Users a Cisco FPR2110 Thread Defense

2.12 Load balancer a Application Firewall

Prodloužení servisní podpory pro 2 ks zařízení V1 F5 o 1 rok

Požadovaná komponenta/ parametr	Minimální požadovaná specifikace komponenty/ parametru	Požadovaný počet ks	Specifikace komponenty/ parametru dodávané Poskytovatelem
Load balancer V1 F5	1 rok, režim 5x8 s garancí odezvy následující pracovní den	2	2ks loadbalanceru V1 F5- prodloužení maintenance o 1 rok s parametrem 5x8 s garancí odezvy následující pracovní den

2.13 Centrální přepínače LAN

Prodloužení servisní podpory pro 2 ks zařízení Cisco Nexus N93180YC-EX o 1 rok

Požadovaná komponenta/ parametr	Minimální požadovaná specifikace komponenty/ parametru	Požadovaný počet ks	Specifikace komponenty/ parametru dodávané Poskytovatelem
Centrální LAN přepínač Cisco Nexus N93180YC-EX + extender N2K-C2348TQ Nexus 2000	1 rok, režim 5x8 s garancí odezvy následující pracovní den	2	2ks LAN přepínače Cisco Nexus N93180YC-EX + extender N2K-C2348TQ Nexus 2000 - prodloužení maintenance o 1 rok s parametrem 5x8 s garancí odezvy následující pracovní den

2.14 Terminal Server

Prodloužení servisní podpory pro 1 ks zařízení **CISCO ISR 4321 o 1 rok**

Požadovaná komponenta/ parametr	Minimální požadovaná specifikace komponenty/ parametru	Požadovaný počet ks	Specifikace komponenty/ parametru dodávané Poskytovatelem
Terminal server CISCO ISR4321K	1 rok, režim 5x8 s garancí odezvy následující pracovní den	1	1ks terminal server CISCO 4321/K9 - prodloužení maintenance o 1 rok s parametrem 5x8 s garancí odezvy následující pracovní den

2.15 KVM přepínač

Prodloužení servisní podpory pro 1 ks zařízení **KVM přepínač 24 portů o 1 rok**

Požadovaná komponenta/ parametr	Minimální požadovaná specifikace komponenty/ parametru	Požadovaný počet ks	Specifikace komponenty/ parametru dodávané Poskytovatelem
KVM přepínač 24 portů (stoh dvou přepínačů tvořící jeden celek sestavený z 1ks Local 2X16 Console Manager +1ks Local 1X8 Console Manager)	1 rok, režim 9x5 garance odezvy do 4 hod	1	1ks KVM přepínač 24 portů - prodloužení maintenance o 1 rok s parametrem 9x5 a garancí odezvy do 4 hod

2.16 Intrusion Prevention System – inspekce provozu

Prodloužení servisní podpory pro 1 ks zařízení **FirePower FRP2110 o 1 rok**

Požadovaná komponenta/ parametr	Minimální požadovaná specifikace komponenty/ parametru	Požadovaný počet ks	Specifikace komponenty/ parametru dodávané Poskytovatelem
Intrusion Prevention System - zařízení FirePower FRP2110	1 rok, režim 5x8 s garancí odezvy následující pracovní den	2	2ks FirePower FRP2110 - prodloužení maintenance o 1 rok s parametrem 5x8 s garancí odezvy následující pracovní den

3. Specifikace dodávek resp. upgradu software nezbytných pro provoz HW infrastruktury ISMZ

V rámci plnění požaduje Objednatel zajištění prodloužení podpory výrobce pro níže uvedené kritické SW centrální infrastruktury ISMZ v datovém centru Objednatele dle níže uvedených specifikací.

3.1 Platforma virtualizace

Pro provoz virtualizace Objednatel požaduje dodávku následujícího software včetně maintenance na 1 rok (Basic Support). Pro dodávku je možné použít i tzv. "bundle řešení licenci" výrobce VMware při zachování požadovaných typů licencí a zachování cílového počtu ks daných licencí.

Software	Počet CPU patric / server	Počet CPU patric celkem	Počet CPU Jader / patici	Počet CPU Jader celkem	Počet serverů	Počet ks	Specifikace komponenty/ parametru dodávané Poskytovatelem
VMware Enterprise Plus (basic support)	2	20	12	240	10	---	ANO 1ks VMware vSphere 6 Enterprise Plus Acceleration Kit for 6 processors + 14ks VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor
VMware vCenter Standard	---	---	---	---	---	1	ANO Integrováno ve výše uvedené licenci vSphere 6 Enterprise Plus Acceleration Kit for 6 processors

3.7 Zálohovací software

Objednatel požaduje zajištění prodloužení maintenance na stávající zálohovací software IBM SpectrumProtect - FronEnd v majetku Objednatele na období 12 měsíců.

Software	Počet uživatelů	Specifikace komponenty/ parametru dodávané Poskytovatelem
Prodloužení maintenance IBM SpectrumProtect - FrontEnd kapacitní model, 12 měsíců	15 TB	ANO IBM Spectrum Protect (TSM) backup SW - prodloužení supportu o 1 rok pro kapacitu 15TB

6. Přehled jednotkových cen

Objednatel je povinen hradit jednotkové ceny dodávek a služeb dle dále uvedené tabulky.

kap C, čl.	Plnění	Ks	Charakter úhrady ceny za jednotku plnění	Cena v Kč bez DPH za jednotku plnění	DPH v Kč odpovídající sazbě 21 %	Cena v Kč včetně DPH za jednotku plnění	Zařazení ³ (SLU/ INV/ NINV)
2.3	Storage V5030 - 2x kontroler + 6x EXP 1 rok maintenance	2	Jednorázová platba	1 092 700,00 Kč	229 467,00 Kč	1 322 167,00 Kč	SLU
2.4	TSM storage v3700 01ET506 1 rok maintenance	1	Jednorázová platba	17 220,00 Kč	3 616,20 Kč	20 836,20 Kč	SLU
2.5	Lenovo x3650 M5 MT8871 1 rok maintenance	1	Jednorázová platba	22 780,00 Kč	4 783,80 Kč	27 563,80 Kč	SLU

³ Zařazení položky dle povahy plnění - služby (**SLU**); investiční majetek (**INV**) = jednotková pořizovací cena nad 40.000,- Kč s DPH (33.058,- Kč bez DPH) u HW a 60.000,- Kč s DPH (49.587 Kč bez DPH) u SW; neinvestiční drobný hmotný dlouhodobý majetek (**NINV**) = jednotková pořizovací cena pod 40.000,- Kč s DPH (33.058,- Kč bez DPH) u HW a 60.000,- Kč s DPH (49.587 Kč bez DPH) u SW.

kap C, čl.	Plnění	Ks	Charakter úhrady ceny za jednotku plnění	Cena v Kč bez DPH za jednotku plnění	DPH v Kč odpovídající sazbě 21 %	Cena v Kč včetně DPH za jednotku plnění	Zařazení ³ (SLU/ INV/ NINV)
2.6	Lenovo x3650 M5 MT5462 1 rok maintenance	1	Jednorázová platba	22 780,00 Kč	4 783,80 Kč	27 563,80 Kč	SLU
2.7	Tape storage TS4300 + EXP 1 rok maintenance	1	Jednorázová platba	105 149,00 Kč	22 081,29 Kč	127 230,29 Kč	SLU
2.8	Servery Lenovo SR650 1 rok maintenance	13	Jednorázová platba	340 044,00 Kč	71 409,24 Kč	411 453,24 Kč	SLU
2.9	Přepínače SAN 1 rok maintenance	2	Jednorázová platba	45 560,00 Kč	9 567,60 Kč	55 127,60 Kč	SLU
2.10	OOB Firewall ASA5516-FPWR-K8 1 rok maintenance	2	Jednorázová platba	46 015,00 Kč	9 663,15 Kč	55 678,15 Kč	SLU
2.11	Firewall ASA 5585- X 1 rok maintenance	2	Jednorázová platba	155 205,00 Kč	32 593,05 Kč	187 798,05 Kč	SLU
2.12	V1 F5 1 rok maintenance	2	Jednorázová platba	306 763,00 Kč	64 420,23 Kč	371 183,23 Kč	SLU
2.13	Centrální přepínač Cisco Nexus N93180YC-EX 1 rok maintenance	2	Jednorázová platba	150 593,00 Kč	31 624,53 Kč	182 217,53 Kč	SLU
2.14	Terminal server CISCO 4321/K9 1 rok maintenance	1	Jednorázová platba	25 802,00 Kč	5 418,42 Kč	31 220,42 Kč	SLU
2.15	KVM přepínač 24 portů 1 rok maintenance	1	Jednorázová platba	4 520,00	949,20 Kč	5 469,20 Kč	SLU
2.16	FirePower FRP2110 1 rok maintenance	2	Jednorázová platba	85 057,00	17 861,97 Kč	102 918,97 Kč	SLU
3.1	BASIC SUPPORT/SUBSCRI PTION VMWARE 1 rok SW maintenance	1	Jednorázová platba	683 088,00 Kč	143 448,48 Kč	826 536,48 Kč	SLU
3.7	IBM Spectrum Protect Suite Entry - Front End Terabyte (1-100) Annual SW Subscription & Support Renewal 1 rok SW maintenance	1	Jednorázová platba	145 500,00 Kč	30 555,00 Kč	176 055,00 Kč	SLU

Příloha č. 2

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) – ZMĚNA OD 15. 6. 2022

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

1. Vymezení základních pojmů

„**Akceptační prostředí**“ je Prostředí, které je určeno pro ověření funkčnosti nastavení komponent ICT řešení MZ a jejich vzájemné integrace.

„**BC/DR plán**“ (**Business Continuity/Disaster Recovery**) je plán vypracovaný Poskytovatelem a odsouhlasený Objednatelem, jehož cílem je obnova provozu Produkčního prostředí v definovaných lhůtách dle plánu při souběžných A Incidentech více S-služeb způsobených především havárií pro S-Služby kritických ICT prostředků nebo Vyšší mocí.

„**Doba nástupu**“ (T2) je časový limit měřený v Pracovních hodinách počítaný od Založení záznamu do momentu, kdy Poskytovatel zahájí eliminaci Incidentu Servisním zásahem v místě Incidentu nebo pomocí Vzdáleného přístupu. V Service Deskovém nástroji je odpovídající záznam o Požadavku veden s hodnotou statusu IN PROGRESS, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak. Do Doby nástupu se nezapočítávají Přerušení Servisního zásahu.

„**Doba odezvy**“ (T1) je časový limit měřený v Provozních hodinách, počítaný od Založení záznamu do momentu, kdy Poskytovatel zahájí přípravné práce vedoucí k řešení Požadavku. V rámci Doby odezvy je prováděna (pře)klasifikace Závažnosti a přiřazení záznamu o Požadavku v Service Deskovém nástroji zodpovědné osobě nebo týmu, který je schopen provést úvodní diagnostiku, tj. stanovení řešitele (ASSIGNEE) či změně statusu příslušného záznamu o Požadavku ze statusu OPEN do statusu ASKED pro doplnění relevantních informací Objednatelem, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak.

„**Doba obnovy**“ (T6) je časový limit měřený v Pracovních hodinách, počítaný od Založení záznamu do momentu, kdy Poskytovatel plně eliminuje Incident Servisním zásahem včetně obnovy pro funkčnost Služby relevantních dat existujících před Okamžikem nahlášení. Eliminace Incidentu je buď formou trvalého vyřešení, nebo náhradním plnohodnotným způsobem. Obnova Služby je v Service Deskovém nástroji zaevidována převedením statusu příslušného záznamu na hodnotu RESOLVED, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak. Do Doby obnovy se nezapočítávají Přerušení Servisního zásahu.

„**Doba opravy**“ (T4) je časový limit měřený v Pracovních hodinách počítaný od Založení záznamu do momentu, kdy Poskytovatel provede eliminaci Incidentu Servisním zásahem v místě Incidentu nebo pomocí Vzdáleného přístupu nahrazením nebo opravou či nastavením ICT prostředku, resp. jeho části. V Service Deskovém nástroji je odpovídající záznam o Požadavku stále veden s hodnotou statusu IN PROGRESS nebo je status převeden na hodnotu RESOLVED když je Doba opravy shodná s Dobou obnovy, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak. Do Doby opravy se nezapočítávají Přerušení Servisního zásahu. V Service Deskovém nástroji je u příslušného záznamu o Požadavku před jeho uzavřením (kdy status nabude hodnoty CLOSED) přiložen protokol o Servisním zásahu, pokud bylo provedeno nahrazení nebo oprava v místě Incidentu.

„**Doba potvrzení**“ (T0) je časový limit měřený v Provozních hodinách, jenž vyjadřuje dobu od Okamžiku nahlášení Požadavku primárně přes webové rozhraní Service Deskového nástroje nebo e-mailem či telefonicky do Založení záznamu. V Service Deskovém nástroji je odpovídající záznam o Požadavku veden s hodnotou statusu OPEN, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak.

„**Doba průzkumu**“ (T3) je časový limit měřený v Pracovních hodinách, počítaný od Založení záznamu do momentu, do kdy řešitel (ASSIGNEE) provede úvodní rekognoskaci a diagnostiku a zaznamená pravděpodobnou příčinu Incidentu formou komentáře u příslušného záznamu o

Požadavku nebo navrhne Pověřenému uživateli další postup opět formou komentáře u příslušného záznamu o Požadavku. V Service Deskovém nástroji je odpovídající záznam o Požadavku stále veden s hodnotou statusu IN PROGRESS. Pokud Objednatel vyžaduje souhlas Pověřeného uživatele před nahrazením nebo opravou ICT prostředku či jeho nastavení, pak dojde k Přerušení servisního zásahu, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak. Do Doby průzkumu se nezapočítávají Přerušení Servisního zásahu.

„**Doba reakce**“ je obecný termín, pod nímž se rozumí jakýkoliv časový limit ve workflow záznamu o Požadavku.

„**Doba zotavení**“ (T5) je časový limit měřený v Pracovních hodinách počítaný od Založení záznamu do momentu, kdy Poskytovatel zprovozní Životně důležité funkce při eliminaci A-Incidentu Servisním zásahem v místě Incidentu nebo pomocí Vzdáleného přístupu a dojde tak ke snížení Závažnosti Incidentu. V Service Deskovém nástroji je odpovídající záznam o Požadavku stále veden s hodnotou statusu IN PROGRESS nebo je status převeden na hodnotu RESOLVED když je Doba zotavení je shodná s Dobou obnovy, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak. Do Doby zotavení se nezapočítávají Přerušení Servisního zásahu V Service Deskovém nástroji je u příslušného záznamu o Požadavku před jeho uzavřením (kdy status nabude hodnoty CLOSED) formou komentáře zaznamenány důležité aktivity prováděné v průběhu Servisního zásahu.

„**Dostupnost Služby**“ se vyjadřuje v procentech a je ve Sledovaném období vykázána jako poměr mezi Provozními hodinami sníženými o časový průmět Dob zotavení jednoho či více paralelně eliminovaných A Incidentů na jedné straně a na straně druhé Provozními hodinami, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak.

„**Incident**“ znamená jakoukoliv neočekávanou situaci při Zpracování dat, která způsobí nebo může způsobit přerušení poskytování Služby nebo snížení kvality a rozsahu poskytování Služby v Provozních hodinách s výjimkou Plánovaných odstávek a doby trvání Vyšší moci. Incident je Service Deskem primárně klasifikován dle závažnosti dopadů na poskytování Služby a sekundárně dle naléhavosti na jeho odstranění.

„**Infrastrukturní a aplikační monitoring**“ je sada nástrojů primárně ve správě Poskytovatele, jejichž primárním účelem je jak průběžné sledování stavu využitých jednotlivých ICT prostředků a jejich zatížení při poskytování Služby nebo jejich podpůrného zajištění (jako je např. zálohování), tak reportování odchylek od předpokládaných hodnot.

„**Interval údržby**“ je periodicky se opakující se časový úsek určený především ke standardní profylaxi, běžné údržbě, rekonfiguraci, upgrade či výměny ICT prostředků využitých při poskytování Služby nebo jejího podpůrného zajištění.

„**Katalogový list Služby**“ je vytvořený zvlášť pro každou jednotlivou Službu v příslušném Prostředí. Je značen Kódem Služby a Názvem Služby. Kromě Stručného popisu Služby deklaruje pro provozně orientované Služby ve strukturované podobě parametry poskytované úrovně Služby, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak.

„**KGI (Key Goal Indicator)**“ je ukazatel použitý pro vyhodnocení dosažení byznys (logistických) procesních cílů při využívání Služby (klíčový ukazatel výsledku).

„**Kód Služby**“ je jednoznačné číselně vyjádřené označení služby. Slouží pro odkazování na danou Službu v dokumentaci.

„**Koncový bod**“ znamená místo (fyzické a/nebo IP adresu vč. portu a typu předávacího rozhraní) poskytování Služby.

„**KPI (Key Performance Indicator)**“ je ukazatel pro vyhodnocení kvality nebo rozsahu Služby (klíčový ukazatel provedení).

„**Nedostupnost Služby**“ je komplementární doplněk k Dostupnosti Služby.

„Název Služby“ je jednoznačné pojmenování Služby. Mezi názvem Služby a kódem Služby je vztah 1:1.

„Okamžik nahlášení“ je moment, kdy byl ze strany Objednatele na Service Desk předán Požadavek. V případě zjištění závady poskytovatelem nebo oznámení o případné závadě z infrastrukturního a aplikačního monitoringu je taktéž bezprostředně vznesen Požadavek na Service Desk.

„Plánovaná odstávka“ znamená mezi Objednatelem a poskytovatelem předem dohodnutý časový úsek, ve kterém bude/byla provedena odstávka ICT prostředků využitých při poskytování služeb nebo jejich podpůrného zajištění. Plánovanou odstávkou bude/bylo případně omezeno či přerušeno poskytnutí služeb a toto přerušení nemůže být kvalifikováno jako závada. Plánované odstávky jsou realizovány zejména v intervalech údržby.

„Pověřený uživatel“ je takový uživatel, jenž je pověřen Objednatelem vznášením požadavků na Service Desk.

„Požadavek“ je obecný termín, pod nímž se rozumí žádost pověřeného uživatele vůči Service Desku na šetření závady, na konzultaci, na informaci, na provedení aktivity pro zpřístupnění dílčí funkčnosti služby nebo celé služby uživateli, dále pak žádost o návrh, ocenění, vytvoření a nasazení změny malého či velkého rozsahu v příslušném prostředí. Za požadavek je rovněž považována stížnost či reklamáce pověřeného uživatele. Sdělení ze strany Objednatele nebo třetích stran o plánovaných, zjištěných či provedených aktivitách souvisejících s poskytováním služeb jsou také evidovány Service Deskem jako požadavek. Není-li stanoveno v katalogovém listu služby jinak, pak jsou požadavky v Service Deskovém nástroji vedeny odděleně pro produkční a akceptační prostředí.

„Pracovní den“ je den, který v České republice není dnem pracovního klidu nebo státním svátkem.

„Pracovní hodiny“ je časový úsek z provozních hodin, kdy je prováděna eliminace incidentů servisním zásahem v místě incidentu nebo vzdáleným přístupem.

„Problém“ je neznámá kořenová příčina jednoho nebo více incidentů.

„Produkční prostředí“ je prostředí, které je určeno jako výchozí pro zpracování dat logistických procesů MZ.

„Prostředí“ je obecný termín, pod nímž se rozumí dva a více vzájemně spolupracujících logických celků z jednotlivých ICT prostředků (SW, HW, telekomunikační spojení) využívaných při poskytování služby.

„Provozní hodiny“ je časový úsek, kdy poskytovatel poskytuje konkrétní službu objednateli s výjimkou časových průmětů realizovaných plánovaných odstávek.

„Přerušení servisního zásahu“ jsou časové úseky, kdy je poskytovateli z důvodů na straně Objednatele nebo třetí strany znemožněno nebo značně ztíženo provedení servisního zásahu v místě incidentu nebo pomocí vzdáleného přístupu, např. z důvodu neposkytnutí dostatečné součinnosti jako je odepření přístupu do prostor, kde jsou umístěny ICT prostředky poskytovatele nutné pro poskytování služby, či odepření poskytnutí relevantních informací nebo souhlasu s dalším postupem. Přerušení servisního zásahu počíná běžet od momentu, kdy Service Desk informuje Objednatele o nemožnosti (případně značné obtížnosti) provedení servisního zásahu z důvodů na straně Objednatele, s konkrétním vylíčením rozhodných skutečností, a končí v momentu, kdy objednatel nebo třetí strana odstraní příslušné nedostatky na své straně a řádně o tom informuje poskytovatele prostřednictvím Service Desku. Za přerušení servisního zásahu se rovněž považuje Objednatelem odsouhlaseného zahájení a ukončení aktivit definovaných v BC/DR plánu. Přerušení servisního zásahu je v Service Deskovém nástroji evidováno změnou hodnoty statusu příslušného záznamu o požadavku na ASKED pokud je položena doplňující otázka objednateli, CONFIRM pokud je vyžadován souhlas s navrženým dalším postupem řešení požadavku od pověřeného uživatele nebo POSTPONED pokud dojde k vzájemnému odsouhlasení

odložení průběhu řešení. Opětovné zahájení řešení je evidováno změnou statusu příslušného záznamu o Požadavku na hodnotu IN PROGRESS, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak.

„**Service Desk**“ znamená pracoviště na straně Poskytovatele, jež v souvislosti s poskytováním Služby bude v Provozních hodinách přijímat Požadavky od Pověřených uživatelů a v Pracovních hodinách koordinovat zajištění podpory a pomoci, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak. Service Desk je jediným relevantním místem pro příjem a registraci Požadavků, přičemž v Service Deskovém nástroji je záznam o Požadavku zaregistrován podle příslušného typu (např. Incident, Problém, atd.) a v Service Deskovém nástroji je udržována historie modifikací příslušného záznamu o Požadavku v časovém sledu, přičemž ve vlastním záznamu o Požadavku v Service Deskovém nástroji je uváděn aktuální stav Požadavku ve workflow, tzv. status. Status požadavku může nabývat různých hodnot a jejich počet se liší se podle typu Požadavku, ale pro všechny záznamy o Požadavku platí, že musí nabývat alespoň dvou hraničních hodnot: OPEN a CLOSED.

„**Servisní zásah**“ jsou koordinované aktivity Poskytovatele v Pracovních hodinách s cílem co nejrychlejšího znovu obnovení Služby v plném či částečném rozsahu a kvalitě.

„**SLA (Service Level Agreement)**“ je písemnou dohodou o úrovni poskytované Služby, vč. rozsahu Služby a její kvality. Věcné jádro Služby je tvořeno jejím Katalogovým listem, klasifikací Incidentů dle jejich Závažnosti, stanovením eskalačních procedur a v neposlední řadě cenou za Službu vč. výše penále nebo smluvních kreditů.

„**Sledované období**“ je časový úsek, za který jsou vyhodnocovány KPI pro jednotlivé Služby. Rozlišuje se Sledované období I a Sledované období II.

„**Služba**“ je detailně charakterizována ve Smlouvě, zejména Příloze č. 1 a Příloze č. 2 a strukturovaně popsána ve svém Katalogovém listu.

„**Standardní pracovní doba**“ je definována jako časový úsek od 9:00 do 17:00 Pracovního dne.

„**Stručný popis Služby**“ je stručný a výstižný popis Služby využitý v Katalogovém listu Služby.

„**Uživatel**“ je osobou specifikovanou v odst. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** Smlouvy.

„**Vyšší moc**“ znamená působení okolnosti nebo překážky vylučující povinnost k náhradě škody vzniklé nezávisle na vůli Objednatel nebo Poskytovatele, které brání Objednateli či Poskytovateli v plnění povinností, resp. poskytování Služeb a nemůže být kvalifikováno jako Závada. Jedná se především o překážky vylučující povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.

„**Vzdálený přístup**“ je technika umožňující sestavení trvalé nebo časově omezené telekomunikační relace (spojení) mezi dvěma nebo více stranami přes definované komunikační protokoly a rozhraní.

„**Založení záznamu**“ je moment, kdy Poskytovatel v Service Deskovém nástroji vytvoří záznam o Požadavku a přidělí mu jednoznačný identifikátor.

„**Závada**“ je měřitelný resp. pozorovatelný jeden konkrétní reprodukovatelný projev Incidentu v konkrétním Prostředí, typicky v Produkčním prostředí.

„**Závažnost**“ znamená míra dopadu Požadavku na rozsah nebo kvalitu aktuálního nebo budoucího Zpracování dat, tj. jak Požadavek ovlivňuje v SLA definovanou úroveň Služby. Požadavky jsou klasifikovány jako A – kritický (platí pouze pro Sledované období I), B – vážný, C – drobný nebo Ostatní, pokud není stanoveno v Katalogovém listu Služby jinak.

„**Zpracování dat**“ je jakákoliv operace nebo sekvence operací, které jsou prováděny přímo nebo nepřímo prostřednictvím ICT prostředků Služby. Především se jedná o následující elementární operace – vstup/výstup, přenos a vlastní procedurální operace jako je generování, shromažďování,

zpřístupňování, úprava nebo pozměňování, vyhledávání, výměna, řazení, třídění nebo kombinování a v neposlední řadě mazání a likvidace. Zpracováním dat se rozumí i zpracování informací.

„**Životně důležité funkce**“ je výhradně přímo ICT prostředky Služby automatizovaně prováděná ucelená část Zpracování dat, jehož úplné, konzistentní a včasné dokončení rozhodujícím způsobem ovlivňuje dosažení očekávaného výsledku kritického byznys procesu.

2 Trvání Sledovaného období I a II

Celkové trvání Sledovaného období I nepřesáhne úhrnně 90 kalendářních dní v každém kalendářním roce plnění této veřejné zakázky a může být rozděleno maximálně do dvou časově souvislých částí – realizace jarních MZ a realizace podzimních MZ. Konkrétní termíny připadající na realizaci MZ budou definovány Objednatelem v tříměsíčním předstihu a vycházejí ze školského zákona. Celkové trvání Sledovaného období II je komplementárním doplňkem k Sledovanému období I v daném kalendářním roce. Z toho plyne, že tyto dvě Sledovaná období se nepřekrývají, vzájemně na sebe navazují a i Sledované období II může být rozděleno maximálně do dvou souvislých částí - příprava jarních MZ a příprava podzimních MZ.

Pro případné spory při vyhodnocování plnění Dostupnosti ve Sledovaném období I resp. Sledovaném období II se počet dní kdy je Služba poskytována Poskytovatelem vzhledem k níže definovaným Provozním hodinám administrativě definuje jako 90 dní v módu 9x7 pro subsystémy HWI a DVF, resp. 9x5 pro ostatní subsystémy a 190 dní v módu 9x5.

3 Klasifikace Závažnosti Incidentu

Při poskytování Služeb může dojít k Závadám, které jsou hlášeny na Service Desk jako Požadavek na šetření Závady. Service Desk po nahlášení Závady prověří, zda jsou naplněny předpoklady pro vznik nového Incidentu a klasifikuje jej podle jeho závažnosti, tj. dopadu na Životně důležité funkce a/nebo počtu zasažených Uživatelů. V případě, že nebude v konkrétních Katalogových listech Služby definován přesnější popis závažnosti, pak bude uplatněna níže uvedená klasifikace.

Klasifikace Incidentu	Popis závažnosti
A	Životně důležité funkce nelze uskutečnit vůbec nebo Zpracování dat je nedostupné pro více jak 50% Uživatelů Služby a neexistuje pro ně náhradní způsob zajištění procesního zpracování. Ve Sledovaném období II není Klasifikace A Incidentů definována, tedy Incidenty, které by spadaly do Klasifikace Incidentu A, budou řešeny dle Klasifikace B.
B	Jsou významným způsobem degradovány Životně důležité funkce nebo je Zpracování dat pro 10% nebo více Uživatelů Služby degradováno.
C	Je degradováno Zpracování dat méně než 10% Uživatelům případně Zpracování dat jednomu nebo více Uživatelům Služby v konkrétním Koncovém bodě nelze plnohodnotně uskutečnit, nebo podpůrné zajištění Služby je degradováno.

4 Vyhodnocování úrovně poskytovaných Služeb

Předmět plnění této veřejné zakázky Poskytovatelem je převážně vymezen pomocí jednotlivých SLA pro každou jednotlivou Službu (pokud to její podstata umožňuje). Poskytovatel je povinen KPI vyhodnocovat měsíčně a na konci Sledovaného období na základě evidovaných Incidentů a za pomoci informací dostupných z Infrastrukturního a aplikačního monitoringu.

Poskytovatel je povinen provádět měření a monitoringu KPI poskytovaných Služeb, a to pro každou jednotlivou z nich, přičemž platí, že plnění KPI může být Objednatelem kontrolováno kdykoli.

Poskytovatel je povinen vytvořit detailní návrh specifikace měření KPI a způsob jejich vykazování Objednateli před zahájením poskytování Služeb, přičemž tento návrh podléhá schválení Objednatelem.

Pro Sledované období I jsou zároveň definovány 3 KGI parametry, které jsou průřezové přes celé ICT řešení MZ, respektive poskytované Služby, které jsou Poskytovatelem měřeny a monitorovány průběžně a vyhodnocovány na konci každého Sledovaného období I. KGI mohou být Objednatelem kontrolovány kdykoli.

KGI	Limit
Doba na digitalizaci a vytěžení záznamových archů MZ od ukončení dílčí zkoušky v daném zkušebním místě	Max. 24 Provozních hodin
Kvalita vytěžení záznamových archů	100%
Nejvyšší přípustná prodleva při zjišťování informací o průběhu zpracování dat - od zkušebních míst až po vyhodnocení v IS CERTIS.	0,5 Provozní hodiny

5 Následky neplnění úrovně poskytovaných Služeb

V případě, že Poskytovatel nedosáhne sjednané úrovně Služeb, vzniká Objednateli nárok na smluvní kredity ve výši definované pro každé KPI v každém jednotlivém SLA. Výše smluvního kreditu je závislá na tom, zda jsou Služby poskytovány v časovém období připadající na realizaci maturitních zkoušek (dále jen MZ) – Sledované období I nebo na časové období pro její přípravu – Sledované období II. Výpočet smluvního kreditu za jedno nedodržené KPI vychází ze součinu hodnoty kreditní sazby a násobku koeficientu, tak jak je uvedeno v každém jednotlivém SLA.

Smluvní kredity za nedodržení KGI jsou následující, přičemž je použit obdobný mechanismus jako při výpočtu smluvních kreditů za nedodržení KPI (viz níže):

Smluvní kredity				
	KGI	Koeficient	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období I	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období I
	Doba na digitalizaci a automatizované vytěžení záznamových archů MZ od ukončení dílčí zkoušky v daném zkušebním místě*	za každou dílčí zkoušku na zkušebním místě dokončenou o více jak 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	5 000 Kč	1 000 000 Kč
	Kvalita vytěžení záznamových archů	za každou chybně vytěženou jednoznačně zaznamenanou odpověď na jednotlivou otázku v záznamovém archu uloženou v CDU	100 000 Kč	5 000 000 Kč
	Nejvyšší přípustná prodleva při zjišťování informací o průběhu zpracování dat - od zkušebních míst až po vyhodnocení v IS CERTIS.	za každé překročení povoleného limitu o 0,5 Pracovní hodiny	2 500 Kč	500 000 Kč

* do limitu se nezapočítá čas přenosu dávky přes veřejné prostředí Internetu

KPI a KGI se vyhodnocují za jedno celé Sledované období.

6 Výchozí podmínky a požadavky na úrovně hlavních Služeb v produkčním prostředí

Požadavky na provedení každé konkrétní hlavní Služby jsou popsány níže a to včetně KPI. Dále jsou pro každou Službu definovány Smluvní kredity za neplnění požadovaných parametrů Služby. V případě, že dojde k A Incidentu na zřetězených S-Službách, pak Smluvní kredity budou uplatněny jen na S-Službě, kde byla kořenová příčina Incidentu. V případě, že u téhož Incidentu dojde k porušení více Reakčních dob, uplatňuje se jen jedna sankce – ta nejvyšší.

Smluvní Kredity za nedodržení KPI nebo KGI jsou standardně vyjádřeny ve formě slevy z měsíčních fakturací nebo mohou být započteny proti realizaci změnových požadavků, pokud Objednatel takový způsob narovnání bude vyžadovat.

Technologická Služba				
Název Služby	Zajištění provozu hardwarové infrastruktury (HWI) centrálních systémů			
Stručný popis Služby	Předmětem této služby je zajištění funkčnosti hardwarové infrastruktury centrálních systémů umístěných v datovém centru (DC)			
KPI ve Sledovaném období I				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Denně (Po-Ne) 8:00 – 17:00 (9x7)	Začíná ve 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 10:00 následujícího dne	0,25 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 0,5 Provozní hodiny pro 100% Požadavků;	A, B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **;	99,6 % pro centrální komponentu
Max. Doba nástupu A Incidentu		Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu
2 Pracovní hodiny pro 80% Incidentů – viz. * 4 Pracovních hodin pro 100% Incidentů		6 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. * 8 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	12 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. * 18 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	Do konce Standardní pracovní doby třetího Pracovního dne***
KPI ve Sledovaném období II				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Pracovní dny 8:00 – 17:00 (9x5)	Začíná v 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 10:00 následujícího Pracovního dne	0,5 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 1 Provozní hodina pro 100% Požadavků;	A,B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **,;	97,0% pro centrální komponentu
Max. Doba nástupu A Incidentu		Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu
Není definováno		Není definováno	18 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. * 24 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	Do konce Standardní pracovní doby třetího Pracovního dne***

* Platí v případě, že ve Sledovaném období bude Service Deskem registrováno alespoň 10 Požadavků, resp. Incidentů ke Službě

** Pro Závady nahlášené mimo Standardní pracovní dobu platí, že Doba obnovy pro eliminaci C Incidentu začíná startovat souběžně se začátkem nejbližší Standardní pracovní doby;

*** Den, ve kterém byla Závada nahlášena, je považován za nultý;

Technologická Služba					
Název Služby		Zajištění provozu hardwarové infrastruktury (HWI) centrálních systémů			
Smluvní kredity					
KPI	Koeficient	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období I	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období I	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období II	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období II
Dostupnost Služby	Za každých započatých 0,2% pod povolený limit	15 000 Kč	150 000 Kč	15 000 Kč	150 000 Kč
Max. doba odezvy pro Incidenty	Za každou dokončenou 0,5 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. doba nástupu A Incidentu	Za každou dokončenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. Doba obnovy A Incidentu	Za každou překročenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	5 000 Kč	150 000 Kč	5 000 Kč	150 000 Kč
Max. Doba obnovy B Incidentu	Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	5 000 Kč	100 000 Kč	5 000 Kč	100 000 Kč
Max. Doba obnovy C Incidentu	Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	5 000 Kč	50 000 Kč	5 000 Kč	50 000 Kč
Životně důležité funkce					
Lze číst data z databáze Certis z internetu skrz centrální firewallly					

Aplikační Služba				
Název Služby	Zajištění provozu Autorizačního systému (AS)			
Stručný popis Služby	Předmětem této služby je zajištění funkčnosti centrální komponenty pro autentizaci a autorizaci subjektů využívající ICT řešení MZ			
KPI ve Sledovaném období I				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Pracovní dny 8:00 – 17:00 (9x5)	Začíná ve 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 10:00 následujícího dne	0,25 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 0,5 Provozní hodiny pro 100% Požadavků;	A, B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **;	99,7 %
Max. Doba nástupu A Incidentu	Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu	
2 Pracovní hodiny pro 80% Incidentů – viz. *	8 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. *	18 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. *	Do konce Standardní pracovní doby třetího Pracovního dne***	
4 Pracovní hodiny pro 100% Incidentů	12 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	24 Pracovních hodin pro 100% Incidentů		
KPI ve Sledovaném období II				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Pracovní dny 8:00 – 17:00 (9x5)	Začíná v 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 10:00 následujícího Pracovního dne	0,5 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 1 Provozní hodina pro 100% Požadavků;	A,B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **;	99,0%
Max. Doba nástupu A Incidentu	Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu	
Není definováno	Není definováno	18 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. * 24 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	Do konce Standardní pracovní doby třetího Pracovního dne***	

* Platí v případě, že ve Sledovaném období bude Service Deskem registrováno alespoň 10 Požadavků, resp. Incidentů ke Službě

** Pro Závady nahlášené mimo Standardní pracovní dobu platí, že Doba opravy pro eliminaci C Incidentu začíná startovat souběžně se začátkem nejbližší Standardní pracovní doby;

*** Den, ve kterém byla Závada nahlášena, je považován za nultý;

Aplikační Služba					
Název Služby		Zajištění provozu Autorizačního systému (AS)			
Smluvní kredity					
KPI	Koeficient	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období I	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období I	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období II	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období II
Dostupnost Služby	Za každých započatých 0,2% pod povolený limit	25 000 Kč	250 000 Kč	25 000 Kč	250 000 Kč
Max. doba odezvy pro Incidenty	Za každou dokončenou 0,5 Pracovní hodiny přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. doba nástupu A Incidentu	Za každou dokončenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. Doba obnovy A Incidentu	Za každou překročenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	5 000 Kč	150 000 Kč	5 000 Kč	150 000 Kč
Max. Doba obnovy B Incidentu	Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	10 000 Kč	100 000 Kč	10 000 Kč	100 000 Kč
Max. Doba obnovy C Incidentu	Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	5 000 Kč	50 000 Kč	5 000 Kč	50 000 Kč
Životně důležité funkce					
Autentizace uživatelů IS CERTIS					

Technologická služba				
Název Služby	Zajištění provozu Datových digitalizačních terminálů (DDT)			
Stručná popis Služby	Předmětem této služby je zajištění funkčnosti technické infrastruktury datových a digitalizačních terminálů (DDT) na zkušebních místech			
KPI ve Sledovaném období I				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Pracovní dny 8:00 – 17:00 (9x5)	Začíná v 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 10:00 následujícího Pracovního dne	0,25 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 0,5 Provozní hodiny pro 100% Požadavků;	Ve Standardní pracovní době**	Dostupnost Služby se nevyhodnocuje
Max. Doba nástupu			Max. Doba obnovy	
4 Pracovní hodiny Vzdáleným přístupem pro 80% Incidentů – viz. *			12 Pracovních hodin pro 80% Incidentů– viz. *	
4 Pracovních hodin Vzdáleným přístupem pro 100% Incidentů			12 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	
8 Pracovních hodin na místě pro 80% Incidentů – viz. *				
12 Pracovních hodin na místě pro 100% Incidentů				
KPI ve Sledovaném období II				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Pracovní dny 8:00 – 17:00 (9x5)	Začíná v 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 10:00 následujícího Pracovního dne	1 Provozní hodina pro 80% Požadavků – viz* 2 Provozní hodiny pro 100% Požadavků;	Shodné s Provozními hodinami**	Dostupnost Služby se nevyhodnocuje
Max. Doba nástupu			Max. Doba obnovy	
Do konce Standardní pracovní doby druhého Pracovního dne** pro 80% Incidentů			Do konce Standardní pracovní doby třetího Pracovního dne*** pro 80% Incidentů	
Do konce Standardní pracovní doby třetího Pracovního dne** pro 100% Incidentů			Do konce Standardní pracovní doby čtvrtého Pracovního dne*** pro 100% Incidentů	

* Platí v případě, že ve Sledovaném období bude Service Deskem registrováno alespoň 10 Požadavků, resp. Incidentů ke Službě

** Pro Závady nahlášené mimo Standardní pracovní dobu platí, že Doba opravy pro eliminaci C Incidentu začíná startovat souběžně se začátkem nejbližší Standardní pracovní doby;

*** Den, ve kterém byla Závada nahlášena, je považován za nultý;

Technologická služba						
Název Služby		Zajištění provozu Datových digitalizačních terminálů (DDT)				
Smluvní kredity						
KPI	Koeficient	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období I	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období I	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období II	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období II	
Max. Doba odezvy pro Incidenty	Za každou dokončenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	1 000 Kč	50 000 Kč	
Max. Doba nástupu	Za každé překročené 4 Pracovní hodiny přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	1 000 Kč	50 000 Kč	
Max. Doba obnovy	Za každých překročených 8 Pracovních hodiny přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	1 000 Kč	50 000 Kč	
Životně důležité funkce						
Nejsou definovány						

Aplikační Služba				
Název Služby	Zajištění provozu Datové a Vytěžovací Farmy (DVF)			
Stručný popis Služby	Předmětem této služby je zajištění funkčnosti centrální komponenty pro vytěžování dat (DVF) a klientské vytěžovací aplikace na DDT			
KPI ve Sledovaném období I				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Denně (Po-Ne) 8:00 – 17:00 (9x7)	Začíná ve 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 10:00 následujícího dne	0,25 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 0,5 Provozní hodiny pro 100% Požadavků;	A, B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **;	99,5 % pro centrální komponentu
Max. Doba nástupu A Incidentu		Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu
4 Pracovní hodiny pro 80% Incidentů – viz. * 6 Pracovních hodin pro 100% Incidentů		12 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. * 18 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	32 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. * 32 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	Do konce Standardní pracovní doby pátého Pracovního dne***
KPI ve Sledovaném období II				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Pracovní dny 8:00 – 17:00 (9x5)	Začíná v 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 10:00 následujícího Pracovního dne	0,5 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 1 Provozní hodina pro 100% Požadavků;	A,B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **,;	97,0% pro centrální komponentu
Max. Doba nástupu A Incidentu		Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu
Není definováno		Není definováno	Do konce Standardní pracovní doby čtvrtého Pracovního dne***	Do konce Standardní pracovní doby pátého Pracovního dne***

* Platí v případě, že ve Sledovaném období bude Service Deskem registrováno alespoň 10 Požadavků, resp. Incidentů ke Službě

** Pro Závady nahlášené mimo Standardní pracovní dobu platí, že Doba opravy pro eliminaci C Incidentu začíná startovat souběžně se začátkem nejbližší Standardní pracovní doby;

*** Den, ve kterém byla Závada nahlášena, je považován za nultý;

Aplikační Služba					
Název Služby		Zajištění provozu Datové a Vytěžovací Farmy (DVF)			
Smluvní kredity					
KPI	Koeficient	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období I	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období I	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období II	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období II
Dostupnost Služby	Za každých započatých 0,2% pod povolený limit	15 000 Kč	150 000 Kč	15 000 Kč	150 000 Kč
Max. doba odezvy pro Incidenty	Za každou dokončenou 0,5 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. doba nástupu A Incidentu	Za každou dokončenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. Doba obnovy A Incidentu	Za každou překročenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	5 000 Kč	150 000 Kč	5 000 Kč	150 000 Kč
Max. Doba obnovy B Incidentu	Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	5 000 Kč	100 000 Kč	5 000 Kč	100 000 Kč
Max. Doba obnovy C Incidentu	Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	5 000 Kč	50 000 Kč	5 000 Kč	50 000 Kč
Životně důležité funkce					
Automatizované vytěžování dávek v DVF a jejich ukládání do CDU					

Aplikační Služba				
Název Služby		Zajištění provozu Centrálního dokumentového úložiště (CDU)		
Stručný popis Služby	Předmětem této služby je zajištění funkčnosti centrální komponenty pro správu elektronických dokumentů (CDU)			
KPI ve Sledovaném období I				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Pracovní dny 8:00 – 17:00 (9x5)	Začíná ve 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 10:00 následujícího dne	0,25 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 0,5 Provozní hodiny pro 100% Požadavků;	A, B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **,;	99,5 %
Max. Doba nástupu A Incidentu		Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu
4 Pracovní hodiny pro 80% Incidentů – viz. *		12 Pracovních hodin pro 90% Incidentů – viz. *	32 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. *	Do konce Standardní pracovní doby pátého Pracovního dne***
6 Pracovních hodin pro 100% Incidentů		18 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	48 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	
KPI ve Sledovaném období II				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Pracovní dny 8:00 – 17:00 (9x5)	Začíná v 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 10:00 následujícího Pracovního dne	0,5 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 1 Provozní hodina pro 100% Požadavků;	A,B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **,;	97,0%
Max. Doba nástupu A Incidentu		Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu
Není definováno		Není definováno	Do konce Standardní pracovní doby čtvrtého Pracovního dne***	Do konce Standardní pracovní doby pátého Pracovního dne***

* Platí v případě, že ve Sledovaném období bude Service Deskem registrováno alespoň 10 Požadavků, resp. Incidentů ke Službě

** Pro Závady nahlášené mimo Standardní pracovní dobu platí, že Doba opravy pro eliminaci C Incidentu začíná startovat souběžně se začátkem nejbližší Standardní pracovní doby;

*** Den, ve kterém byla Závada nahlášena, je považován za nultý;

Aplikační Služba					
Název Služby		Zajištění provozu Centrálního dokumentového úložiště (CDU)			
Smluvní kredity					
KPI	Koeficient	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období I	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období I	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období II	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období II
Dostupnost Služby	Za každých započatých 0,2% pod povolený limit	15 000 Kč	150 000 Kč	15 000 Kč	150 000 Kč
Max. doba odezvy pro Incidenty	Za každou dokončenou 0,5 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. doba nástupu A Incidentu	Za každou dokončenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. Doba obnovy A Incidentu	Za každou překročenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	5 000 Kč	150 000 Kč	5 000 Kč	150 000 Kč
Max. Doba obnovy B Incidentu	Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	5 000 Kč	100 000 Kč	5 000 Kč	100 000 Kč
Max. Doba obnovy C Incidentu	Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	5 000 Kč	50 000 Kč	5 000 Kč	50 000 Kč
Životně důležité funkce					
Vyhledání a čtení dokumentů v CDU z IS CERTIS					

Aplikační Služba				
Název Služby		Zajištění provozu Řídicího a Dohledového Centra (RDC)		
Stručný popis Služby		Předmětem této služby je zajištění funkčnosti centrální komponenty pro procesní dohled a řízení logistického zpracování (RDC)		
KPI ve Sledovaném období I				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Pracovní dny 8:00 – 17:00 (9x5)	Začíná ve 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 10:00 následujícího dne	0,25 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 0,5 Provozní hodiny pro 100% Požadavků;	A, B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **,;	99,0%
Max. Doba nástupu A Incidentu		Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu
4 Pracovní hodiny pro 80% Incidentů – viz. *		12 Pracovních hodin pro 90% Incidentů – viz. *	32 Pracovních hodin pro 80% Incidentů – viz. *	Do konce Standardní pracovní doby pátého Pracovního dne***
6 Pracovních hodin pro 100% Incidentů		18 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	48 Pracovních hodin pro 100% Incidentů	
KPI ve Sledovaném období II				
Provozní hodiny	Interval údržby	Max. Doba odezvy	Pracovní hodiny	Min. Dostupnost ve Sledovaném období
Pracovní dny 8:00 – 17:00 (9x5)	Začíná v 16:00 posledního Pracovního dne kalendářního týdne a trvá do 10:00 následujícího Pracovního dne	0,5 Provozní hodiny pro 80% Požadavků – viz* 1 Provozní hodina pro 100% Požadavků;	A,B Incidenty - shodné s Provozními hodinami; C Incidenty – viz **,;	97,0%
Max. Doba nástupu A Incidentu		Max. Doba obnovy A Incidentu	Max. Doba obnovy B Incidentu	Max. Doba obnovy C Incidentu
Není definováno		Není definováno	Do konce Standardní pracovní doby čtvrtého Pracovního dne***	Do konce Standardní pracovní doby pátého Pracovního dne***

* Platí v případě, že ve Sledovaném období bude Service Deskem registrováno alespoň 10 Požadavků, resp. Incidentů ke Službě

** Pro Závady nahlášené mimo Standardní pracovní dobu platí, že Doba opravy pro eliminaci C Incidentu začíná startovat souběžně se začátkem nejbližší Standardní pracovní doby;

*** Den, ve kterém byla Závada nahlášena, je považován za nultý;

Aplikační Služba						
Název Služby		Zajištění provozu Řídicího a dohledového centra (RDC)				
Smluvní kredity						
KPI		Koeficient	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období I	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období I	Hodnota kreditní sazby ve Sledovaném období II	Max. úhrnná roční výše smluvních kreditů za celé Sledované období II
Dostupnost Služby		Za každých započatých 0,2% pod povolený limit	15 000 Kč	150 000 Kč	15 000 Kč	150 000 Kč
Max. Doba odezvy pro Incidenty	pro	Za každou dokončenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. Doba nástupu Incidentu	A	Za každou dokončenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	2 500 Kč	50 000 Kč	2 500 Kč	50 000 Kč
Max. Doba obnovy A Incidentu		Za každou překročenou 1 Pracovní hodinu přes povolený limit	5 000 Kč	150 000 Kč	5 000 Kč	150 000 Kč
Max. Doba obnovy B Incidentu		Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	5 000 Kč	100 000 Kč	5 000 Kč	100 000 Kč
Max. Doba obnovy C Incidentu		Za každých překročených 8 Pracovních hodin přes povolený limit	5 000 Kč	50 000 Kč	5 000 Kč	50 000 Kč
Životně důležité funkce						
Pravidelná kumulativní aktualizace o průběhu procesního zpracování MZ v grafické podobě						

ZPŮSOB MONITOROVÁNÍ SLUŽEB

Poskytovatel bude provádět monitorování poskytnutých Služeb tak, aby bylo dosaženo těchto cílů:

- a) poskytování služeb v dohodnuté kvalitě a ceně,
- b) včasná identifikace odchylek od požadovaného stavu a jejich řešení bez vlivu na činnost Objednatele a úroveň Služeb.

Monitorování Služeb je jednou z klíčových operativních činností řízení služeb a obsahuje následující aktivity:

- Průběžné sledování dostupnosti Služeb
- Průběžné sledování dosahování požadovaných KPI
- Pravidelný reporting Poskytovatele Objednateli formalizovaným a jednoznačným způsobem

Monitoring využívá dat infrastrukturního a aplikačního monitoringu s cílem sledovat funkci jednotlivých komponent, na nichž jsou poskytované služby závislé.

Druhým zdrojem jsou požadavky přijímané Service Deskem.

Rozsah a hodnoty požadovaných parametrů služeb (KPI) ve sledovaném období I a II definuje **Příloha č. 6** Smlouvy. Reporty poskytovaných služeb budou poskytovány v souladu s odst. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** Smlouvy.

Princip měření plnění SLA parametrů Služeb je jednotný pro provozní Služby a zjednodušený pro Službu zajištění provozu datových a digitalizačních terminálů (DDT).

Příjem požadavků pracovištěm Service Desk a sledování zpracování ticketů

- a) Všechny hlášené Incidenty - Závady budou evidovány v Service Deskovém nástroji. Při vytvoření záznamu o Incidentu je v systému automaticky zaznamenán čas jeho založení, tj. Okamžik nahlášení Závady.
- b) Operátor, přijímající Požadavek na šetření Závady, provede počáteční klasifikaci Závady podle definice závažnosti Incidentu v souladu se Smlouvou (A, B, C). Dále pak Požadavek kategorizuje (podle Služby, typu Závady – HW, SW).
- c) Při vytvoření záznamu o Incidentu je v systému automaticky zaznamenán čas jeho uložení a jednoznačná identifikace, např. i pro možnost sledování průběhu eliminace Incidentu. Tyto činnosti musí operátor vykonat ve lhůtě stanovené Dobou odezvy pro Službu. Service Deskový nástroj zároveň vygeneruje e-mail s webovým odkazem na daný Incident, který směřuje jak na autora hlášení, tak na řešitele (pokud jsou v daný moment známy). Záznam Incidentu má status **OPEN**.
- d) Výše uvedený status je změněn na **IN PROGRESS** v okamžiku, kdy je prováděn Servisní zásah v místě Incidentu nebo Vzdáleným přístupem s cílem odstranění příčiny Incidentu. Nový status je přidělen operátorem nebo pracovníkem 2. nebo 3. úrovně podpory (L2 nebo L3). První přiřazení tohoto statusu je rozhodné pro výpočet Doby nástupu.
- e) V případě, že je nahlášena Závada vztahující se ke stejnému Incidentu, jsou tyto záznamy propojeny odkazem a další evidence je vedena jen u tzv. Master Incidentu.
- f) V případě, že se nepodaří zajistit součinnost ze strany Objednatele nebo třetí strany, je tato informace zaznamenána v Service Deskovém nástroji systému společně

s časem pokusu o kontakt (status **ASKED** nebo **3rd PARTY AID**). Obdobně v případě, že uživatel požaduje jinou dobu řešení Incidentu než je mu navržena (například z důvodu nepřítomnosti), je tato skutečnost zaznamenána v systému a řešení se na tuto dobu rovněž přerušuje (status – **POSTPONED**).

- g) Status **RESOLVED** je zpravidla záznamu přidělen ze strany Service Desku v okamžiku, kdy dojde k odstranění projevů Incidentu. Pro výpočet Doby opravy je rozhodující právě okamžik, kdy je tento status přidělen. Tehdy je také zaslán e-mail na autora hlášení o změně statusu, podobně jako v jiných případech, kdy se změnil status záznamu. V případě, že je Incident vyřešen v místě instalace, je rozhodující pro výpočet Doby opravy čas vyřešení, zaznamenaný na servisním protokolu, který je s minimálním nutným zpožděním zaznamenán do záznamu o Incidentu a archivován. Obdobně platí, že čas vyřešení může být aktualizován na základě informací dostupných z Infrastrukturního a aplikačního monitoringu. Dokud je záznam ve stavu **RESOLVED**, je provedeno finální zkompletování záznamu vyplněním statistických informací pro výkaznictví.
- h) Status **CLOSED** nabývá záznam buď po odsouhlasení ze strany autora hlášení, nebo ze strany Service Desku pokud do tří dnů od uvedení do stavu **RESOLVED** autor hlášení nereaguje.

Předmětem monitorování budou minimálně tyto ukazatele:

- Doba odezvy
- Doba potvrzení
- Doba průzkumu
- Doba nástupu
- Doba opravy
- Doba zotavení
- Doba obnovy

Na základě těchto informací a také podle *Provozních hodin* je pak prováděno průběžné sledování, vykazování a vyhodnocování *Reakčních dob* jednotlivých Incidentů za daný kalendářní měsíc.

Aby byla maximálně zkrácena doba reakce a tím i doba obnovy, provede Poskytovatel integraci Service Deskového nástroje JIRA se systémem technologického dohledu dle popisu, uvedeném v dokumentu „Provozní služby“ v Příloze č. 2 Smlouvy.

Dostupnost

Projekce jednotlivých Incidentů typu A a Provozních hodin na časovou osu umožní výpočet parametru *Dostupnost* pro každou Službu jednotlivě. Dostupnost všech provozních Služeb bude vykazována měsíčně a vyhodnocena po ukončení Sledovaného období.

Objednatel určí osoby, jimž bude umožněn přístup do nástroje Service Desku a přímý dohled nad evidencí jednotlivých Incidentů a stavu jejich řešení. Poskytovatel poskytne Objednateli na vyžádání data z databáze Incidentů pro případ, že si Objednatel bude chtít provést nezávislý výpočet plnění KPI SLA.

