

Katalog služeb

1. Definice pojmů

- **ID Služby** – Identifikátor služby, např. NIA03.
- **MD** – Člověkoden – 8 hodin práce jednoho pracovníka Poskytovatele.
- **Odezva (response time)** – časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na tiket předaný prostřednictvím Service Desku Objednatele, a to buď odmítnutím, nebo přijetím tiketu.
- **Obnovení služby (fix time)** – časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry služby na sjednanou úroveň nebo dosáhnout nižší priority tiketu s tím, že doba obnovení parametrů služby je počítána od vzniku tiketu bez ohledu na změnu kvalifikace priority tiketu.
- **Rozsah (režim) poskytování služby** – sjednaná doba (od – do), kdy je poskytována služba:
8x5 – v pracovní dny 8 hodin denně v pracovní době od 9:00 do 17:00 hodin
24x7 – 24 hodin denně nepřetržitě, každý kalendářní den v týdnu
- **SD (Service Desk)** – SW produkt pro evidenci a řešení incidentů/requestů využívaný a provozovaný Objednatelem. V SD se evidují a řídí jednotlivé druhy tiketů. V SD se u tiketů evidují časová razítka všech aktivit a statusy řešení tiketu, pomocí nichž se vyhodnocuje úroveň poskytování servisu poskytovatelem.
- **Služba PROBE** – Monitorovací nástroj Objednatele
- **Systém, Systém NIA, NIA** – SW aplikace (dílo) vytvořená pro Objednatel na základě a v souladu se Smlouvou na vývoj aplikačního modulu autentizace a autorizace fyzických osob (MORIS I)“, č.j. SZR 1083-10/Ř-2015. Systém je rámcově popsán v Příloze č.5 Dílčí smlouvy. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany shodně konstatují, že detailní popis Systému je jim znám, neboť je obsahem detailní funkční a technické specifikace Systému, kterou mají obě Smluvní strany k dispozici.
Systém se skládá z níže uvedených částí:

1. **Výkonná část Systému** – zahrnuje následující komponenty:

- **MSGG** – Microsoft Government Gateway, řešení firmy Microsoft pro poskytování služeb Federačního Hubu a dalších prvků. MSGG je možné chápat jako nezávislou aplikační část Systému, která poskytuje služby na požadavky integrovaných systémů.
 - IdP – modul Identity provider je API MSGG, který je integrován k externím aplikacím (ISDS, EVeOP, Middleware eOP)
 - FP – modul federation provider je API MSGG, které slouží k připojení jednoho nebo více servisních providerů.
 - RE.API – modul Integrovaný rozhraní je API MSGG, který je integrován k webovému portálu NIA
 - IR – modul integrační rozhraní je API MSGG, který je integrován k interním aplikacím SZR

2. **Podpůrná část Systému** – zahrnuje následující komponenty:

- **WPN** – Webový portál NIA, místo pro správu uživatelských profilů NIA
- **MW eOP – integrovaný Middleware IdP eOP** – provoz systému Middleware IdP eOP zajišťuje Objednatel Poskytovatel je odpovědný za udržování dostupnosti části komponenty. Části komponenty se rozumí virtuální infrastrukturní serverová část s OS a databázovou vrstvou.

3. **Součástí Systému není – infrastruktura** (servery, aktivní prvky, bezpečnostní infrastrukturní systémy, virtualizace a další prvky, které není možno prohlásit za aktivity operačního systému

pro aplikaci NIA), která zajišťuje zprostředkování všech síťových a serverových aktivit. Dále pak zajišťování placených podpor a servisních činností nad externími aplikacemi. Výpis pravidel je popsán v Příloze č. 5 Dílčí smlouvy.

- **Tiket** – záznam v SD Objednatele vyžadující zpětnou reakci řešitele jeho zadavatelí
 - **Incident** – Typ tiketu, kdy žadatel požaduje po Poskytovateli vyřešení stavu Systému, při kterém Systém nebo jeho určitá část není plně funkční či nefunguje podle stanovených KPI.
 - **Request (RFC)** – Typ tiketu na Poskytovatele v SD Objednatele, který není řešen incidentem.

2. Specifikace poskytovaných Služeb

Poskytovanými službami se rozumí následující typy Služeb:

Provozní služby garantující funkčnost a specifikující KPI pro dostupnost a výkonnost Systému a procesy jejich monitoringu a vyhodnocování včetně podpůrných služeb, jako např. služby proaktivní údržby, nebo provozního a bezpečnostního monitoringu, zajišťujících předpoklady pro správné poskytování provozních služeb.

Servisní služby zajišťující potřebnou úroveň řešení SD tiketů Poskytovatelem v závislosti na jejich prioritě, resp. aktivit poddodavatelů Objednatele, jejichž služby Poskytovatel při řešení využívá.

Rozvojové a konzultační služby Systému jsou evidovány v SD Objednatele a jejich plnění je zde monitorováno pouze na úrovni procesu. Objednávání těchto Služeb se řídí čl. 5 Smlouvy.

2.1. Seznam provozních katalogových listů

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NIA01-01
Název Služby	Zajištění úrovně provozu výkonné části Systému
Popis Služby	Zajištění úrovně provozu výkonné části Systému (MSGG) dodržováním parametrů služeb podle definovaných KPI
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Výkonnostní parametr: Maximální doba odezvy
Definice KPI	
Popis	Procento přijatých transakcí na všech komponentách modulu MSGG (IR, RE.API, IdP a FP) s odezvou v požadovaném časovém limitu.
Měřicí bod pro KPI	Vnější rozhraní komponent MSGG, vyhodnocuje se podle provozních dat z těchto rozhraní předaných Poskytovatelem Objednateli
Popis měření a parametry SLA	
Způsob měření a výpočtu	Vyhodnocuje se doba odezvy transakce na vnějších rozhraních modulů komponenty MSGG. O = odezva na vnějším rozhraní modulu. Tj. doba od přijetí transakce na vnějším rozhraní do doby odeslání odpovědi z vnějšího rozhraní modulu. S = celkový počet přijatých transakcí na vnějším rozhraní modulu M = celkový počet transakcí na vnějším rozhraní modulu, u kterých nebyl překročen parametr O Pak KPI 1 = $M/S \cdot 100$

	Hodnocení plnění probíhá v hodinových intervalech počínaje 0:00:00. Transakce se započítává do té hodiny, ve které byla přijata na vnějším rozhraní modulu.
Hodnota KPI 1	KPI 1 \geq 90 %
Parametr O – odezva na vnějším rozhraní jednotlivých modulů	<p>$O_{IR} \leq 10$ sekund – maximální doba odezvy na IR IR musí na přijatou transakci odpovědět do 10 sec (měřeno na vnějším rozhraní IR)</p> <p>$O_{RE} \leq 10$ sekund – maximální doba odezvy na RE.API RE.API musí na přijatou transakci odpovědět do 10 sec (měřeno na vnějším rozhraní RE.API)</p> <p>$O_{IdP} \leq 10$ sekund – maximální doba odezvy na IdP a FP IdP a FP musí na přijatou transakci odpovědět do 10 sec (měřeno na vnějším rozhraní IdP a FP)</p>
Parametr P – počet transakcí	<p>$P \leq 25$ transakcí/sekundu Počet přijatých transakcí na vnějším rozhraní všech modulů MSGG nepřesáhne v součtu maximální hodnotu 25 transakcí za sekundu (měřeno na vnějším rozhraní všech modulů MSGG). Parametr P se bere v úvahu při výpočtu slevy z ceny (viz čl. 5.2. této přílohy)</p>
Parametry poskytování Služby	
Režim poskytování Služby	24x7
Odezva na tiket v SD	Podle bodu 4.4.1 této přílohy
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 4.4.1. této přílohy
Měřicí bod poskytování Služby	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 5.2. této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, měsíční report o plnění KPI.
Priority	<p>Priorita 1 – KPI 1 je méně než 50 %</p> <p>Priorita 2 – KPI 1 je méně než 65 % a více nebo rovno 50%</p> <p>Priorita 3 – KPI 1 je méně než 80 % a více nebo rovno 65%</p> <p>Priorita 4 – KPI 1 je méně než 90 % a více nebo rovno 80 %</p>
Poznámka	Logování, přípravu a předání dat potřebných pro vyhodnocení KPI 1 Objednatelem zajišťuje Poskytovatel (více v katalogovém listu NIA06).

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NIA01-02
Název Služby	Zajištění úrovně provozu WPN
Popis Služby	Zajištění úrovně provozu komponenty WPN na produkčním prostředí podle definovaných KPI parametrů služeb.
Definice KPI	
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Výkonnostní parametr: Maximální doba odezvy
Popis	Procento přijatých transakcí komponentou WPN s odezvou v požadovaném časovém limitu.

Měřicí bod pro KPI	Vnější rozhraní komponenty WPN, vyhodnocuje se podle provozních dat z tohoto rozhraní předaných Poskytovatelem Objednateli
Popis měření a parametry SLA	
Způsob měření a výpočtu	<p>Vyhodnocuje se čas transakce vnějším rozhraní komponenty WPN. O= odezva na vnějším rozhraní komponenty. Tj. doba od přijetí transakce na vnějším rozhraní do doby odeslání odpovědi z vnějšího rozhraní komponenty.</p> <p>S = celkový počet přijatých transakcí M = celkový počet transakcí, u kterých nebyl překročen parametr O</p> <p>Pak KPI = M/S*100</p> <p>Hodnocení plnění probíhá v hodinových intervalech počínaje 0:00:00. Transakce se započítává do té hodiny, ve které byla přijata na vnějším rozhraní komponenty.</p>
Hodnota KPI	KPI 1 > = 90 %
Parametr O – odezva na vnějším rozhraní	O _{wpn} <= 10 sekund – maximální doba odezvy na WPN WPN musí na přijatý požadavek odpovědět do 10 sec (měřeno na vnějším rozhraní WPN)
Parametr P – počet transakcí	P <= 25 transakcí/sekundu Počet přijatých transakcí na vnějším rozhraní WPN nepřesáhne maximální hodnotu 25 transakcí za sekundu (měřeno na vnějším rozhraní WPN). Parametr P se bere v úvahu při výpočtu slevy z ceny (viz čl. 5.2. této přílohy)
Parametry poskytování Služby	
Režim poskytování Služby	24x7
Odezva na tiket v SD	Podle bodu 4.4.1 této přílohy
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 4.4.1. této přílohy
Měřicí bod poskytování Služby	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 5.2. této přílohy, Parametr P se bere v úvahu při výpočtu slevy z ceny (viz čl. 5.2. této přílohy).
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, měsíční report o plnění KPI.
Priority	<p>Priorita 1 – KPI 1 je méně než 50 %</p> <p>Priorita 2 – KPI 1 je méně než 65 % a více nebo rovno 50%</p> <p>Priorita 3 – KPI 1 je méně než 80 % a více nebo rovno 65%</p> <p>Priorita 4 – KPI 1 je méně než 90 % a více nebo rovno 80 %</p>
Poznámka	Logování, přípravu a předávání provozních dat potřebných pro vyhodnocení KPI 1 Objednatelem zajišťuje Poskytovatel.

Identifikace (ID)	NIA02-01
Název Služby	Zajištění dostupnosti výkonné části Systému
Popis Služby	Zajištění dostupnosti výkonné části Systému za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI
Definice KPI	
Identifikace KPI	KPI 2
Název KPI	Dostupnost poskytování služeb výkonné části Systému při standardním provozu
Popis	Doba dostupnosti poskytování služeb výkonné části Systému k době standardního provozu v procentech.
Měřicí bod pro KPI	Vnější rozhraní jednotlivých komponent a modulů, podle údajů z Monitorovacího nástroje Objednatele a podle provozních dat v monitoringu Objednatele
Popis měření a parametry SLA	
Způsob měření a výpočtu	<p>Pro kontrolu dostupnosti je používán nástroj Objednatele pro monitorování dostupnosti, který provolává služby PROBE definované pro ověřování dostupnosti modulů MSGG.</p> <p>Monitorovací nástroj Objednatele volá služby PROBE každých 5 minut. Volání je vyhodnoceno jako nedostupné, pokud odpověď na dotaz neobdrží do 90 s nebo pokud odpověď obsahuje informaci o nedostupnosti.</p> <p>Služba je vyhodnocena jako nedostupná, jestliže po dobu více než 15 minut nebo tři po sobě následujících volání budou vyhodnocena jako nedostupná a Poskytovatel neprokáže dostupnost Systému jiným způsobem (např. moduly komponenty MSGG, resp. provozními daty).</p> <p>Měří se pro všechny moduly komponenty MSGG dohromady: SP = Celková doba standardního provozu N = celková doba nedostupnosti některého modulu komponenty MSGG v minutách v době standardního provozu.</p> <p>Pak $KPI\ 2 = (SP - N) / SP * 100$</p>
Hodnota KPI	KPI 2 > = 99,9 % (nedostupnost maximálně 526 minut měřeno za kalendářní rok).
Parametry poskytování Služby	
Režim poskytování Služby	24x7
Odezva na tiket v SD	Podle bodu 4.4.1 této přílohy
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 4.4.1. této přílohy – Nedostupnost komponent IR, RE.API, IdP – Priorita 1 – Nedostupnost komponenty FP - Priorita 2
Měřicí bod poskytování Služby	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 5.1. této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele.
Poznámka	Smluvní strany použijí Záznam o poskytnutí služeb jako podklad pro vyúčtování služeb.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NIA02-02
Název Služby	Zajištění dostupnosti podpůrné části Systému
Popis Služby	Zajištění dostupnosti podpůrné části Systému za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI
Definice KPI	
Identifikace KPI	KPI 2
Název KPI	Dostupnost služeb podpůrné části Systému při standardním provozu
Popis	Doba dostupnosti poskytování služeb podpůrné části Systému k době standardního provozu v procentech
Měřicí bod pro KPI	Vnější rozhraní podpůrné části Systému, podle údajů z Monitorovacího nástroje Objednatele a podle provozních dat v monitoringu Objednatele
Popis měření a parametry SLA	
Způsob měření a výpočtu	<p>Pro kontrolu dostupnosti je používán nástroj Objednatele pro monitorování dostupnosti, který provolává služby PROBE definované pro ověřování dostupnosti podpůrné části Systému.</p> <p>Monitorovací nástroj Objednatele volá služby PROBE každých 5 minut. Volání je vyhodnoceno jako nedostupné, pokud odpověď na dotaz neobdrží do 90 s nebo pokud odpověď obsahuje informaci o nedostupnosti.</p> <p>Služba je vyhodnocena jako nedostupná, jestliže po dobu více než 15 minut nebo tři po sobě následujících volání budou vyhodnocena jako nedostupná a Poskytovatel neprokáže dostupnost Systému jiným způsobem (např. logy z vnějšího rozhraní komponent podpůrné části Systému, resp. provozními daty).</p> <p>Měří se: SP = Celková doba standardního provozu N = celková doba nedostupnosti komponent podpůrné části Systému v minutách v době standardního provozu.</p> <p>Pak $KPI\ 2 = (SP - N) / SP * 100$</p>
Hodnota KPI 2	KPI 2 > = 99,9 % (nedostupnost maximálně 526 minut měřeno za kalendářní rok).
Parametry poskytování Služby	
Režim poskytování Služby	24x7
Odezva na tiket v SD	Podle bodu 4.4.1 této přílohy
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 4.4.1. této přílohy – Nedostupnost podpůrné části Systému – Priorita 1
Měřicí bod poskytování Služby	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle bodu 5.1. této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele.
Poznámka	Smluvní strany použijí Záznam o poskytnutí služeb jako podklad pro vyúčtování služeb.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NIA02-03
Název Služby	Zajištění dostupnosti testovacího prostředí Systému (MSGG, WPN a MW eOP)
Popis Služby	Zajištění dostupnosti testovacího prostředí za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI
Definice KPI	
Identifikace KPI	KPI 2
Název KPI	Dostupnost testovacího prostředí při standardním provozu
Popis	Doba dostupnost poskytování služeb jednotlivých modulů testovacího prostředí Systému k době standardním provozu v procentech.
Měřicí bod pro KPI	Vnější rozhraní jednotlivých komponent a jejich modulů v testovacím prostředí Systému, podle údajů z monitoringu Objednatele a podle vyhodnocení provozních dat z logů jednotlivých modulů.
Popis měření a parametry SLA	
Způsob měření a výpočtu	<p>Pro kontrolu dostupnosti je používán nástroj Objednatele pro monitorování dostupnosti, který v testovacím prostředí provolává služby PROBE definované pro ověřování dostupnosti komponent a jejich modulů.</p> <p>Monitorovací nástroj Objednatele volá služby PROBE každých 5 minut. Volání je vyhodnoceno jako nedostupné, pokud odpověď na dotaz neobdrží do 90 s nebo pokud odpověď obsahuje informaci o nedostupnosti.</p> <p>Služba je vyhodnocena jako nedostupná, jestliže po dobu více než 15 minut nebo tři po sobě následujících volání budou vyhodnocena jako nedostupná a Poskytovatel neprokáže dostupnost Systému jiným způsobem (např. logy z vnějších rozhraní testovacího prostředí, resp. provozními daty).</p> <p>Měří se pro všechny komponenty a jejich moduly dohromady: SP = Celková doba standardního provozu N = celková doba nedostupnosti některé komponenty Systému nebo jejího modulu v testovacího prostředí v minutách v době standardního provozu.</p> <p>Pak $KPI\ 2 = (SP - N) / SP * 100$</p>
Hodnota KPI	KPI 2 > = 90%
Parametry poskytování Služby	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle bodu 4.4.
Obnovení Služby	Podle bodu 4.4.
Měřicí bod poskytování Služby	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle bodu 5.1. této přílohy – Priorita 3

Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele.
Priorita	Nedodržení dostupnosti se považuje za incident Priority 3
Poznámka	Smluvní strany použijí Záznam o poskytnutí služeb jako podklad pro vyúčtování služeb.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NIA03-01
Název Služby	Proaktivní údržba Systému
Popis Služby	<p>Pravidelně se opakující proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti Systému vč. realizace opravných opatření, která směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů.</p> <p>Údržba a kontrola aktuálnosti konfigurační databáze nebo konfiguračního souboru obsahujícího konfigurační data Systému (CMDB) a databáze změn.</p> <p>Služba je prováděna na všech komponentách Systému v produkčním a testovacím prostředí v průběhu jeho životního cyklu. Seznam prvků Systému je uveden v Příloze č. 5 Smlouvy.</p>
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Provádění pravidelné kontroly Systému obsahuje celkovou kontrolu stavu a vytíženosti virtuálních serverů, na kterých služby Systému běží, promazání temp adresářů, kontrola obsazenosti přiděleného úložného prostoru, kontrola využití přidělených kapacit síťové a datové konektivity, kontrola event logů virtuálních serverů a aplikací, pokud se opakuje výskyt nějaké události – eskalace na garanta služby k prověření souvislosti, zda může mít vliv na plnění KPI. Informování Objednatele o možných krocích k předcházení chybových stavů, doporučení na optimalizaci – následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu (pokud neznámá změnu infrastruktury) nebo jako požadavek na změnu formou změnového řízení.</p> <p>Porovnání aktuálního stavu konfiguračních položek Systému s údaji v CMDB, její případná aktualizace a reportování změn Objednateli.</p> <p>Kontrolní činnost (profylaxe) podle Objednatelem schváleného harmonogramu zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelnou profylaxi všech komponent Systému, záznam o provedené profylaxi bude uveden v provozním deníku • Udržovat aktuální plán prací, vést revizi úkolů z provedené profylaxe • Vedení provozního deníku • Aktualizaci provozní dokumentace • Kontrolu, resp. aktualizaci CMDB Systému a databáze změn • Reportování změn v CMDB Systému do Service Desku Objednatele
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	není relevantní
Obnovení služby	není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele

Objem poskytované Služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Dílčí smlouvy.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 5.3. této přílohy
Služba nezahrnuje	Aplikační monitoring, change a release management.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NIA03-02
Název Služby	Proaktivní bezpečnostní údržba Systému
Popis Služby	Činnosti, směřující k zajištění provozní bezpečnosti Systému a řešení bezpečnostních událostí a incidentů.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k zajištění provozní bezpečnosti Systému. Dále poskytování vyžadovaných informací o bezpečnostních událostech a incidentech do SD Objednatele. Poskytovatel na vyžádání poskytuje součinnost při řešení bezpečnostních událostí a incidentů v Systému i bezpečnostních událostí a incidentů obdržených ze SD Objednatele. Součinnost při pravidelných kontrolách, testování a monitorování provozní bezpečnosti Systému a aktualizace bezpečnostní dokumentace Systému.</p> <p>Poskytovatel zajišťuje zejména:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) provoz a správu bezpečnostního monitoringu událostí v Systému 2) přenos bezpečnostních událostí a incidentů z bezpečnostního Systému do SD Objednatele 3) příjem, analýzu a řešení bezpečnostních událostí a incidentů v Systému 4) příjem, analýzu a řešení událostí a incidentů obdržených ze SD Objednatele 5) aktuálnost bezpečnostní dokumentace Systému
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	24x7
Odezva	Podle bodu 4.4.
Obnovení Služby	Podle bodu 4.4.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Dílčí smlouvy.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3 této přílohy
Služba nezahrnuje	Řešení bezpečnostních incidentů, jejichž řešitelem je podle dohodnuté dokumentace oddělení bezpečnosti Objednatel. Provádění rutinních činností a aktivit zajišťovaných DCeGOV.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznamy o provedených kontrolách a testech, záznamy v SD Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NIA03-03
Název Služby	Aktualizace a nasazení patchů SW části Systému
Popis Služby	Provádění prací spojených s podporou a pravidelnými aktualizacemi SW částí Systému a jejich prvků a udržování ve stavu doporučeném výrobcí jednotlivých SW prvků uvedených v Příloze č. 5 Dílčí smlouvy.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Provádění pravidelné kontroly, aktualizace a údržby SW, sledování nových aktualizací a doporučení uveřejněných výrobcí jednotlivých SW komponent, analýza jejich dopadů na Systém a na něm hostované aplikace a systémy, návrhy na implementace aktualizací a vlastní implementace po odsouhlasení návrhu Objednatelem.</p> <p>Poskytovatel zejména 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 Systém Objednatele, výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny 3) Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s Objednatelem a správci hostovaných aplikací a systémů. 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, spolupráce se správci hostovaných aplikací a systémů při jejich testování a ověření zachování funkčnosti celého řešení. 6) Implementace odsouhlasených aktualizací. 7) Implementace aktualizace na vyžádání formou servisního ticketu. 8) Aktualizace provozní dokumentace. 9) Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci SW.
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5 nebo podle schválného harmonogramu aktualizace
Odezva	Podle harmonogramu
Obnovení Služby	Podle harmonogramů
Měřící bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Podle Objednatelem schválených harmonogramů implementací jednotlivých aktualizací.
Doplňující informace	
Poznámka	Nasazení každé aktualizace bude předcházet analýza přínosů, rizik a dopadů Poskytovatelem a Objednatel bude o výsledku této analýzy informován. Aktualizace pak proběhne na základě oboustranné dohody. Pokud odsouhlasené aktualizace neřeší akutní bezpečnostní riziko, bude jejich nasazení kumulováno do pravidelného „release“. Některé aktivity této služby vyžadují naplánovat odstávku.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Dle bodu 5.3. této přílohy
Služba nezahrnuje	Nezahrnuje smluvní zajištění podpory a maintenance od výrobců komponent SW infrastruktury (tu zajišťuje Objednatel). Dále nezahrnuje činnosti, které splňují některé z následujících příznaků: <ul style="list-style-type: none"> • činnost vyžaduje součinnost jiných dodavatelů než správců hostovaných aplikací a systémů

	<ul style="list-style-type: none"> • činnost vyžaduje změny v jiných částech než v Systému • předmětem je změna funkcionality proti dokumentovanému a/nebo cílovému stavu Systému • činnost vyžaduje financování • předmětem nebo důsledkem je změna parametrů služeb Systému. • SW oblast virtualizace
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NIA04
Název Služby	Umožnění provozního a bezpečnostního monitoringu pro Objednatele
Popis Služby	Umožnit Objednateli monitorovat provoz všech komponent Systému a jeho bezpečnost nezávisle na Poskytovateli
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Na základě oznámení Objednatele a po analýze dopadů na provoz systému Poskytovatel poskytuje Objednateli systémová data a umožní Objednateli na jeho žádost implementovat do Systému vlastní prostředky Objednatele pro získávání systémových dat o provozních a bezpečnostních událostech v rozsahu a frekvenci stanovených Objednatel v oznámení, které Objednateli umožní efektivně on-line monitorovat provoz, aktuální stav a provozní a bezpečnostní události a reakci Poskytovatele na ně na všech komponentách Systému.</p> <p>V případě, že implementace vlastních prostředků Objednatele nebude mít dle analýzy dopadů vliv na plnění sjednaných SLA Poskytovatelem, je Poskytovatel povinen umožnit jejich implementaci. V případě, že implementace vlastních prostředků Objednatele bude mít dle analýzy dopadů vliv na plnění SLA Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn umožnit jejich implementaci až poté, co Objednatel zajistí, že Poskytovatel bude objektivně schopen plnit SLA sjednané v Dílčí smlouvě, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.</p> <p>V případě, že Objednatel získává systémová data přímo od Poskytovatele, pak mu ten poskytne i jakékoli další informace nezbytné k plnohodnotnému vyhodnocování systémových dat.</p> <p>Požadavky a incidenty zjištěné provozním a bezpečnostním monitoringem Objednatele jsou zpětně předávány Poskytovateli prostřednictvím Service Desku Objednatele.</p> <p>Situace, kdy Poskytovatel neumožní Objednateli monitorovat provoz a bezpečnost Systému nebo mu nepředává domluvená systémová data, se považuje za incident s prioritou 1.</p>
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	24x7
Odezva	Podle bodu 4.4.
Obnovení Služby	Podle bodu 4.4.
Měřicí bod	Service desk Objednatele

Objem poskytované Služby	V rozsahu nutném pro zajištění plnění činností obsažených v katalogovém listu.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 5.2 této přílohy
Služba nezahrnuje	Rozšiřování HW vybavení infrastruktury, podporu monitorovacího systému Objednatele. Vytvoření analýzy požadavku Objednatele a realizaci z analýzy vyplývajícího technického řešení.
Způsob dokladování	Záznam v Service Desku Objednatele, Záznam o poskytnutých Službách od Poskytovatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NIA05
Název Služby	Předávání provozních dat Objednateli
Popis služby	Průběžné předávání provozních dat nutných pro vyhodnocování funkčnosti Systému Objednatelem, monitoring, reporting a vyhodnocování SLA v reálném čase.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Předávání provozních dat o všech transakcích v Systému v Objednatelem domluvené struktuře a frekvenci na úložiště Objednatele do 2 hodin od ukončení transakce v Systému.
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	24x7
Odezva	Do 2 hodin pro data, požadavky podle bodu 4.4.1 pro Prioritu 3
Obnovení Služby	Podle bodu 4.4.1 pro Prioritu 3
Měřicí bod	Sdílené úložiště Objednatele pro data, Service Desk Objednatele pro požadavky a vyhodnocování
Objem poskytované Služby	V rozsahu nutném pro naplnění obsahu katalogového listu.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle bodu 5.2 pro Prioritu 3
Způsob dokladování	Zápis v měsíčním Záznamu o poskytnutých Službách

2.2. Seznam servisních katalogových listů

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NIA06
Název služby	Řešení incidentů
Popis Služby	Provádění analýz incidentů na libovolné komponentě Systému podle dokumentace incidentu obdržené přes SD Objednatele, návrh a vlastní realizace řešení incidentu.
Popis činnosti	Proces řešení incidentů: Objednatel, eskaluje incident přes SD Objednatele do SD Poskytovatele. Operátor SD Poskytovatele řídí aktivity specialisty Poskytovatele. Do přílohy záznamu incidentu v SD vloží veškerou jím získanou dokumentaci a informaci k této události. Specialista Poskytovatele incident podle obdržené dokumentace zanalyzuje a vyřeší a do SD

	Poskytovatele vloží záznam o vyřešení incidentu včetně příčiny a popisu řešení. Operátor SD Poskytovatele přeneše vyřešení incidentu do SD Objednatele se všemi informacemi. Incident je v tuto chvíli vyřešen.
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	24x7
Odezva	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro testovací prostředí dle Priority
Obnovení Služby	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro testovací prostředí dle Priority
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle počtu incidentů týkajících se Systému v Service Desku Objednatele.
Doplňující informace	
Poznámka	Služba nezahrnuje řešení jakéhokoliv návazného problému, change, release management.
Sleva z ceny	Podle bodu 5.2. této přílohy
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Záznamy v SD Objednatele. Smluvní strany použijí jako Záznam o poskytnutí služby a její kvalitě Report, který je generován funkcemi reportovacího nástroje v SD Objednatele a bude součástí měsíčního Záznamu o poskytnutí Služeb,

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NIA07
Název služby	Řešení requestů Objednatele
Popis Služby	Odpovědi na requesty Objednatele obdržené přes SD Objednatele týkající se libovolné komponenty Systému.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění odpovědi od specialistů Poskytovatele na požadavky Objednatele týkající se komponent Systému pod podporou Poskytovatele, zejména požadavky týkající se zajištění provozu, bezpečnosti, aktuálního nastavení parametrů, drobných změn Systému a informací nutných pro operativní řízení provozu Systému. Requesty obdrží Poskytovatel přes SD Objednatele a zde také zadává odpovědi.
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro testovací prostředí pro Prioritu 5
Obnovení Služby	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro testovací prostředí pro Prioritu 5
Měřicí bod	SD Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle počtu requestů týkajících se Systému v Service Desku Objednatele.
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Služba nezahrnuje	Rozvoj Systému
Způsob dokladování	Záznamy v SD Objednatele.

	Smluvní strany použijí jako Záznam o poskytnutí služby a její kvalitě Report, který je generován funkcemi reportovacího nástroje v SD Objednatele a bude součástí měsíčního Záznamu o poskytnutí Služeb,
--	--

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NIA08
Název Služby	Technická podpora Poskytovatele
Popis Služby	Technická podpora Poskytovatele se zavedením změn Systému poskytovaní součinnosti třetím stranám.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Analýzy a zpracovávání návrhů na změny Systému a jejich realizaci, poskytování součinnosti subjektům třetích stran spolupracujícím se Systémem nebo využívajícím jeho služby a funkcionality.
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro testovací prostředí pro Prioritu 5.
Obnovení Služby	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro testovací prostředí pro Prioritu 5.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle objednávky.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle Dílčí smlouvy.
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – předání návrhů na změny. Záznam v Service Desku Objednatele,
Klíčové součinnosti Objednatele	Definice procesu, formuláře pro návrh změn. Vyjádření k návrhu na změny, součinnost subjektů třetích stran.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NIA09
Název Služby	Compliance provozu
Popis Služby	Aktualizace provozních procesů a dokumentací v souladu s legislativou, ISO 9001, ISO 20000, ISO 27001 a ISVS
Definice činnosti	
Popis činnosti	V rámci této služby jsou vykonávány činnosti vedoucí k udržení souladu provozních procesů a dokumentace Systému s legislativními požadavky, ISVS a certifikací Objednatele podle norem ISO 9001, ISO 20000 a ISO 27001.
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro testovací prostředí pro Prioritu 5

Obnovení Služby	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro testovací prostředí pro Prioritu 5
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle objednávky.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu na vykázané činnosti a s cenami služeb dle čl. 4.1. Dílčí smlouvy.
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznamy o provedených kontrolách a testech.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NIA10
Název Služby	Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa
Popis Služby	Udržování aktuálnosti dokumentace, předávání aktuálních zdrojových kódů Objednateli a administrace předávaných dokumentů.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Aktuálnost veškeré dokumentace k Systému 2) Aktuálnost popisů jím poskytovaných Služeb 3) Aktuálnost seznamů využívaných infrastrukturních zdrojů a SW <p>Poskytovatel předává Objednateli měsíčně jako součást Záznamu o poskytnutých službách (Příloha č. 2 Dílčí smlouvy)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seznam aktuálně využívaných infrastrukturních zdrojů (virtuální servery a jejich specifikace, velikosti diskových úložišť a jejich obsazenost) včetně informací o SW na nich nainstalovaném a jeho licencování. - Seznam použitého SW třetích stran neposkytnutého Objednatelem včetně informací o době platnosti podpory a maintenance. <p>Poskytovatel předává Objednateli na začátku každého kvartálu DVD s:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktuální verzi kompletní dokumentace Systému - Aktuální kopii zdrojových kódů Systému <p>Poskytovatel předává Objednateli neprodleně při každé změně:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktuální popisy jím poskytovaných služeb a funkcionalit
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro testovací prostředí pro Prioritu 5
Obnovení Služby	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro testovací prostředí pro Prioritu 5
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	V rozsahu nutném pro naplnění obsahu katalogového listu.
Doplňující informace	

Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Služba nezahrnuje	Vytvoření, resp. úpravu dokumentace v důsledku změnového nebo rozvojového požadavku. Ta bude realizována v rámci Služby na objednávku společně s příslušným změnovým nebo rozvojovým požadavkem
Způsob dokladování	DVD s aktuálními verzemi dokumentace a zdrojových kódů, měsíční Záznam o poskytnutých Službách, popisy služeb a funkcionalit Systému u Objednatele

2.3. Seznam rozvojových katalogových listů


Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NIA11
Název Služby	Rozvoj Systému
Popis Služby	Realizace rozvoje, změn a drobných úprav Systému na základě objednávky Objednatele.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Realizace změn a drobných úprav na základě změnového řízení
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	N/A
Nasazení na obě prostředí	Dle dohody obou stran
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Finanční rozsah poskytovaných prací za kalendářní rok garantovaný Poskytovatelem je 1.200.000 Kč bez DPH, který bude Objednatelem hrazen průběžně měsíční paušální platbou ve výši 100.000 Kč bez DPH. Objednatel garantovaný rozsah čerpá průběžně na základě objednávek a akceptace jejich výstupů. Objednávání těchto Služeb se řídí čl. 5 Smlouvy. V případě vyčerpání paušálního limitu (1.200.000 Kč bez DPH) se budou další požadavky řešit dle článku 5. Smlouvy. Nevyčerpaný finanční rozsah garantovaný za aktuální rok bude v rámci prosincové platby, resp. platby za poslední měsíc platnosti Dílčí smlouvy, za poskytování služeb vyúčtován Poskytovatelem jako sleva z ceny.
Doplňující informace	
Poznámka	Změny jsou prováděny na základě rozhodnutí změnového řízení.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba.
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétního požadavku – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele
Klíčové součinnosti Objednatele	Odsouhlasení/zamítnutí požadavku na realizaci rozvoje. Umožnění rizikové činnosti na testovacím a provozním prostředí Systému pro provedení a otestování rozvoje. Zajištění součinnosti třetích stran.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NIA12
Název Služby	Konzultace specialistů Poskytovatele

Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti a úpravám Systému. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytování konzultačních služeb ve smluvních cenách za člověkoden pro jednotlivé role podle článku 4.1.2 Dílčí smlouvy.
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro testovací prostředí pro Prioritu 5. po dni akceptace dokumentu Detailní technická specifikace
Dodávka konzultace	Dle dohody obou stran
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle objednávky. Objednávání těchto Služeb se řídí čl. 5 Smlouvy.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti.
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní Poskytovatelem akceptované objednávky Objednatele – akceptační protokol, záznam v Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NIA13
Název Služby	Další služby
Popis Služby	Další odborné služby nad rámec katalogových listů NIA01 – NIA12 a NIA14
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytování odborných služeb nad rámec katalogových listů NIA01 – NIA12 a NIA14 na Poskytovatelem akceptovanou objednávku Objednatele ve smluvních cenách za člověkoden pro jednotlivé role podle článku 4.1.1 Dílčí smlouvy.
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro testovací prostředí pro Prioritu 5. po dni akceptace dokumentu Detailní technická specifikace
Dodávka Dalšíh služeb	Dle dohody obou stran
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle objednávky.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti.
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.

Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní Poskytovatelem akceptované objednávky Objednatele – akceptační protokol, záznam v SD Objednatele.
--------------------	--

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NIA14
Název Služby	Testovací data
Popis Služby	Zajišťování funkčnosti všech sad testovacích dat.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění plné funkčnosti a použitelnosti všech sad testovacích dat v Systému, potřebných pro testování externích Service Providerů, Identity Providerů a dalších subjektů spolupracujících se Systémem, po celou dobu trvání Dílčí smlouvy, součinnost s testujícími subjekty při specifikaci vhodných testovacích dat.
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle bodu 4.4.2. pro Prioritu 5.
Obnovení Služby	Podle bodu 4.4.2. pro Prioritu 5.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	V rozsahu nutném pro udržení funkčnosti a použitelnosti všech sad testovacích dat. Po předchozím odsouhlasení Objednatelem součinnost s testujícími subjekty v rozsahu maximálně 
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba.
Služba neobsahuje	Součinnost při přípravě, vlastní přípravu a implementaci nově publikovaných testovacích dat. Tyto činnosti budou Poskytovatelem poskytovány v rámci Služeb na objednávku.
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétního požadavku Objednatele na součinnost podle záznamu v Service Desku Objednatele

3. Popis modulů a komponent Systému

Jednotlivé moduly a komponenty Systému včetně na nich provozovaných Služeb jsou rámcově popsány v Příloze č. 5. Dílčí smlouvy. Smluvní strany shodně konstatují, že detailní popis Systému je jim znám, neboť je obsahem detailní funkční a technické specifikace Systému, kterou mají obě Smluvní strany k dispozici.

Objednatel se zavazuje do jednoho týdne po účinnosti této Dílčí smlouvy prokazatelně seznámit Poskytovatele se všemi smlouvami, které má uzavřené s třetími stranami a které mají, byť jen potencionální vliv, na řádné a včasné plnění Poskytovatele dle této Dílčí smlouvy. Objednatel je oprávněn tento seznam smluv modifikovat s přihlédnutím k aktuálnímu stavu. Poskytovatel se, v zastoupení Objednatele a v případech souvisejících s plněním Dílčí smlouvy, zavazuje efektivně uplatňovat ve prospěch Objednatele nároky vyplývající z těchto smluv týkající se pouze a výlučně záležitostí souvisejících s řádným a včasným poskytnutím Služeb dle Dílčí smlouvy. Objednatel se zavazuje o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat své dodavatele, se kterými má

uzavřené smlouvy, v opačném případě není Objednatel oprávněn uplatnit za Poskytovatelem slevu z ceny.

4. Vyhodnocování kvality poskytovaných Služeb

4.1. Měření Služeb

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu a soulad provádění Služeb (provoz, servis, rozvoj) s obsahem uvedeném v KL. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána zcela nebo vykonána jen částečně, zaznamená tuto skutečnost do Service Desku Objednatele prostřednictvím přidělení incidentu nebo requestu Poskytovateli. Poskytovatel ověří oprávněnost klasifikace vystaveného tiketu jako incident a v případě, že incident je Poskytovatelem vyhodnocen jako request a nikoliv incident, je ticket uzavřen a vrácen Objednateli.

4.2. Kategorie provozních stavů

Jsou definované následující kategorie provozních stavů:

a. Standardní provoz

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

b. Riziková činnost

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

O vyhlášení Rizikové činnosti rozhoduje Objednatel a o této činnosti je povinen Poskytovatele předem informovat.

c. Odstávka

Definice: Objednatelem nebo Poskytovatelem předem definovaný a veřejně oznámený časový interval na provozním nebo testovacím prostředí, ve kterém bude Systém nedostupný. Po jeho dobu Objednatel není oprávněn uplatnit slevy z ceny.

O vyhlášení Odstávky rozhoduje Objednatel po dohodě s Poskytovatelem. Na provozním prostředí je nutné Odstávku oznámit minimálně v předstihu 6 kalendářních týdnů, vyjma případů řešení kritických problémů, kdy může Objednatel toto dobu zkrátit.

4.3. Doba vzniku tiketu, doba vyřešení tiketu, doba trvání tiketu

Za dobu vzniku tiketu se považuje datum a čas jejího vytvoření v Service Desku Objednatele. V případě, že Service Desk Objednatele je nefunkční, za dobu vzniku se považuje datum a čas odeslání e-mailové zprávy, kterou Objednatel nahlásil požadavek na kontaktní emailovou adresu Poskytovatele uvedenou v čl. 14 Dílčí smlouvy.

Za dobu vyřešení tiketu se považuje datum a čas v Service Desku Objednatele, kdy byl status tiketu změněn na „vyřešeno“.

V případě požadavku na součinnost Objednatele nebo přímo zadavatele tiketu bude doba řešení tiketu pozastavena a nebude na straně Objednatele po tuto dobu počítána do doby trvání tiketu.

Za dobu trvání tiketu se považuje doba od vzniku tiketu do doby jeho vyřešení. V případě reklamace vyřešení tiketu se do doby trvání tiketu připočítává i doba od vrácení tiketu do statusu „v řešení“ do doby jeho opětovného vyřešení.

4.4. Klasifikace priorit tiketů v SD a plnění parametrů SLA při standardním provozu

4.4.1. Pro provozní prostředí Systému

Priorita tiketu	Typ tiketu + definice priority tiketu	Parametry řešení tiketu – SLA
Priorita 1 Kritická	Incident: Některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	Odezva: 30 minut Obnovení Služby: do 4 hodin Režim: 24x7
Priorita 2 Vysoká	Incident: Činnost Systému je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému, např. není dostupná jedna instance Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: do 8 hodin Režim: 24x7
Priorita 3 Střední	Incident: Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Systému. Některá ze služeb z vnějšího rozhraní vykazuje funkční vady, pouze některé funkce jednotlivých modulů nejsou plně funkční.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: do 24 hodin Režim: 24x7
Priorita 4 Nízká	Incident: Systém je operativní, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracovní zátěž činností v běžném provozu. Priorita tiketu zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: do 5 pracovních dnů Režim: 8x5
Priorita 5 Ostatní	Request: Žádost o podání informace, dotaz, vysvětlení apod. Komunikace se vede přes tiket vytvořený v SD Objednavatele.	Odezva: 60 minut Poskytnutí Služby: do 20 pracovních dnů Režim: 8x5

4.4.2. Pro testovací prostředí Systému při standardním provozu

Priorita ticketu	Typ ticketu + definice priority ticketu	Parametry řešení ticketu – SLA
Priorita 3 Střední	Incident: Některé nebo všechny části testovacího prostředí Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost testovacího prostředí Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: do 24 hodin Režim: 24x7
Priorita 4 Nízká	Incident: Testovací prostředí Systému je funkční pouze částečně, funkce jsou dostupné s náhodným omezením (omezení rozsahu funkce se projeví občas). Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita ticketu zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod testovací prostředí Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: do 5 pracovních dnů Režim: 8x5
Priorita 5 Ostatní	Request: Žádost o podání informace, dotaz, vysvětlení apod. Komunikace se vede přes ticket vytvořený v SD Objednavatele.	Odezva: 60 minut Poskytnutí Služby: do 20 pracovních dní nebo dle dohody Režim: 8x5

5. Sleva z ceny

Objednatel může požadovat po Poskytovateli slevu z ceny, je-li Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb ve standardním provozu, na jehož porušení se sleva z ceny vztahuje, a to za dobu prodlení, kterou Objednatel prokáže např. záznamy v SD nebo Reporty s report serverů.

Slevy z ceny za nedodržení celkové dostupnosti a za nedodržení obnovy Služby vzniklé v souvislosti se stejným incidentem nelze kumulovat. Při souběhu slev u téhož incidentu bude uplatněna sleva, která představuje nejvyšší částku z hlediska peněžního vyjádření.

Nárok na slevu z ceny Služeb se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné).

Pro účely výpočtu výše slevy z ceny se použijí následující metody:

5.1. Při vyhodnocování ročního limitu dostupnosti Průběžně poskytovaných služeb (na katalogových listech NIA02-01, NIA02-02 a NIA02-03)

V případě, že nedostupnost Služeb překročí některý z ročních limitů nedostupnosti definovaných v katalogových listech NIA02-01, NIA02-02 a NIA02-03 má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 2.000,- Kč bez DPH (slovy: dva tisíce korun českých) za každou započatou hodinu zjištěné nedostupnosti nad roční limit nedostupnosti.

5.2. Vyhodnocování doby obnovení Služby podle SLA (na katalogových listech NIA 01-01, NIA 01-02, NIA 03, NIA 04, NIA 05 a NIA 06)

V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou dobu pro obnovení Služby Podle bodu 4.4, má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb podle následující tabulky:

Priorita	Výše slevy v Kč bez DPH	Doba překročení obnovení Služby
Priorita 1 – Kritická	-	vyhodnocováno jako nedostupnost Služby
Priorita 2 – Vysoká	14.000,-	za každých započatých 8 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 3 – Střední	20.000,-	za každé započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 4 – Nízká	20.000,-	za každých započatých 5 pracovních dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 5 - Ostatní	10.000,-	za každých započatých 20 pracovních dnů po uplynutí lhůty na obnovení Služby

5.3. Při vyhodnocování Služeb podle ostatních katalogových listů

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 1.000,- Kč bez DPH (slovy: jeden tisíc korun českých), za každý započatý den prodlení, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit, a to po dobu prvních 10 dnů prodlení.

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 10 dnů má Objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 2.000,- Kč bez DPH (slovy: dva tisíce korun českých), a to za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 10 dnů), ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit.

6. Limitace slevy z ceny Služeb

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci nesmí překročit Celkovou paušální cenu Průběžně poskytovaných Služeb za kalendářní měsíc, v němž byly tyto Služby poskytovány.