

## Katalog služeb

---

### 1. Definice pojmů

**ID Služby** – Identifikátor služby, např. SZR03.

**Incident** – Typ požadavku (žádosti) v SD Objednatele, kdy žadatel požaduje vyřešení stavu Systému, při kterém jeho nějaká část není plně funkční či nefunguje ve standardním režimu.

**Sdílená infrastruktura systémů SZR** nebo privátní cloud Objednatele využívaný pro hostování jím spravovaných aplikací, definovaný v bodě 3. této přílohy. Klíčové služby Interní infrastruktury jsou:

- poskytování výpočetního výkonu,
- poskytování datového úložiště,
- poskytování síťové komunikace,
- poskytování datové komunikace,
- zálohování.

**Interní systémy** – sada aplikací hostovaných na Sdílené infrastruktuře systémů SZR, definovaný v bodě 4. této přílohy, využívaných Objednatelem pro zajištění jeho fungování jako úřadu.

**MD** – Člověkoden – pracovní aktivita v rozsahu 8 hodin.

**Odezva (response time)** – časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na požadavek předaný prostřednictvím Service Desku Objednatele, a to přijetím požadavku.

**Obnovení služby (fix time)** – časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry Služby na sjednanou úroveň nebo dosáhnout nižší priority požadavku s tím, že doba obnovení parametrů Služby je počítána od vzniku původního požadavku bez ohledu na změnu kvalifikace priority požadavku.

**Profylaxe** – Preventivní kontrola a údržba jednotlivých komponent Systému, mající za cíl předcházet možným poruchám, výpadkům a problémům.

**RFC** – Request For Change – požadavek na změnu Systému.

**Request** – typ požadavku (žádosti) v SD Objednatele, který není incidentem.

**Rozsah poskytování služby (kalendář)** – doba, kdy je služba poskytována (od - do) a které dny v týdnu:

8x5 – pracovní dny od 9:00 do 17:00 hodin

10x5 – pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin

24x7 – nepřetržitě

**SD (Service Desk)** – SW produkt pro evidenci a řešení incidentů/požadavků využívaný Objednatelem.

**Systém** – Sdílená infrastruktura systémů SZR a Interní systémy.

**Tenant** – část infrastruktury Systému dedikovaná pro hostování jedné aplikace, její provoz a správu

## 2. Specifikace poskytovaných služeb

Poskytovanými službami jsou služby údržby, podpory provozu, bezpečnosti a rozvoje Systému a dále pak zajištění garance dostupnosti Systému a úrovně poskytovaných služeb podle požadavků Objednatele.

Konkrétně se jedná o následující služby (dále též jako „Služby“) specifikované v jednotlivých katalogových listech:

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	<b>SZR01-01</b>
Název Služby	Zajištění dostupnosti služeb Sdílené infrastruktury systémů SZR
Popis služeb	Zajištění provozu Sdílené infrastruktury systémů SZR dodržováním parametrů jí poskytovaných služeb podle definovaných KPI.
<b>Definice KPI</b>	
Identifikace KPI	<b>KPI 2.1 [%]</b>
Název KPI	Dostupnost poskytování služeb poskytovaných Sdílenou infrastrukturou systémů SZR
Popis	Dostupnost poskytování služeb poskytovaných Sdílenou infrastrukturou systémů SZR při standardním provozu
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
<b>Hodnota</b>	
Způsob měření a výpočtu	<p>Služby Poskytování výpočetního výkonu jsou považovány za nedostupné v těch časových obdobích, kdy je splněna alespoň jedna z následujících podmínek:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Je nedostupný nebo nefunkční fyzický server samostatně stojící mimo cluster.</li><li>- Není-li dostupný žádný ze skupiny redundantních serverů</li><li>- Jsou nedostupné nebo nefunkční dva a více fyzické servery v clusteru tvořeném 10 a méně.</li><li>- Jsou nedostupné nebo nefunkční tři a více fyzické servery v clusteru tvořeném více než 10 servery.</li><li>- Je nedostupná nebo nefunkční libovolná virtualizační platforma pro hostované systémy a aplikace.</li></ul> <p>Služby Poskytování datového úložiště jsou považovány za nedostupné v těch časových obdobích, kdy je splněna alespoň jedna z následujících podmínek:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Na některém fyzickém diskovém poli pro některý typ disků datového úložiště je počet nedostupných nebo nefunkčních fyzických disků větší, než je počet spare disků pro tento typ disků na daném fyzickém diskovém poli nebo je větší než počet disků, proti jejichž selhání je použitý způsob ukládání dat do diskového pole odolný.</li></ul>

- Je nedostupný nebo nefunkční fyzický disk na serveru samostatně stojící mimo diskové pole a nezařazený do RAID.
- Počet nedostupných disků v RAID je větší, než je počet disků, proti jejichž selhání je daný typ RAID odolný.
- Část kapacity diskového pole je nedostupná ve virtualizační platformě pro hostované systémy a aplikace a některá z hostovaných aplikací tak nedostává jí garantovaný úložný prostor pro daný typ datového úložiště.

Služby Poskytování síťové komunikace jsou považovány za nedostupné v těch časových obdobích, kdy je nefunkční síťová komunikace v rámci Sdílené infrastruktury systémů SZR (po hraniční prvky s poskytovatelem konektivity) a některé služby Systému nebo hostované aplikace nebo systémy jsou pro uživatele nebo jiné aplikace nedostupné.

Služby Poskytování datové komunikace jsou považovány za nedostupné v těch časových obdobích, kdy z důvodu nefunkční datové komunikace v rámci Sdílené infrastruktury systémů SZR jsou nefunkční i některé služby Systému nebo hostované aplikace nebo systémy.

Služby Zálohování jsou považovány za nedostupné v těch časových obdobích, kdy z důvodu nefunkčnosti nelze provést plánované zálohovací procesy v rámci Sdílené infrastruktury systémů SZR nebo realizovat zálohovací plány hostovaných aplikací nebo Interních systémů nebo obnovení komponenty ze zálohy.

Nedostupnost jakékoliv z uvedených služeb se považuje za incident priority 1.

Nedostupnost Sdílené infrastruktury systémů SZR se vypočítá jako součet nedostupností všech jednotlivých dílčích služeb a to tak, že pokud se překrývá nedostupnost více služeb, počítá se doba nedostupnosti od začátku nedostupnosti první služby do ukončení nedostupnosti poslední nedostupné služby.

Za nedostupnost jednotlivých dílčích služeb Sdílené infrastruktury systémů SZR se považuje doba vzniku incidentu priority 1 do doby jeho vyřešení nebo dosažení stavu, kdy incident má již nižší prioritu. Při snížení priority se však doba vzniku incidentu nemění.

Při nedostupnosti jakékoliv dílčí služby Sdílené infrastruktury systémů SZR je vytvořen záznam do SD Objednatele s prioritou 1.

Měří se:

SP = Celková doba standardního provozu,

N = celková doba nedostupnosti dílčí služby Sdílené infrastruktury systémů SZR v minutách v době standardního provozu.

	<p>Pak:  <math>KPI\ 2 = (SP-N)/SP*100.</math></p> <p>Služby Systému, tj. všechny služby tohoto katalogového listu, jsou poskytovány v rozsahu 24 x 7.</p>
Hodnota KPI 2	KPI 2.1 > = 99,9%
Hodnota N	<p>Hodnota N je doba mezi přidělením incidentu v SD Objednatele o nedostupnosti dílčí služby Sdílené infrastruktury systémů SZR Poskytovateli do doby obnovení Služby zaznamenané o incidentu v SD Objednatele (změna statusu incidentu na „vyřešený“).</p> <p>Hodnota N je započtena do roční kumulované nedostupnosti služeb Sdílené infrastruktury systémů SZR vykazované měsíčně prostřednictvím SD, přičemž požadavek na KPI 2 &gt;= 99,9% odpovídá roční kumulované hodnotě nedostupnosti maximálně 526 minut měřeno za kalendářní rok nebo poměrné části odpovídající počátku platnosti smlouvy.</p>
Maximální doba pro obnovení Služby	Dle bodu 5.3.3. této přílohy a priority incidentu.
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle bodu 6.1.1 a 6.1.2
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách. Součástí Záznamu o poskytnutých Službách je přehled doby jednotlivých nedostupností dílčích služeb Sdílené infrastruktury systémů SZR v příslušném měsíci a kumulovaná hodnota KPI 2.1 od začátku kalendářního roku.

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	<b>SZR01-02</b>
Název Služby	Zajištění dostupnosti služeb Interních systémů
Popis služeb	Zajištění provozu a poskytování služeb Interních systémů dodržováním parametrů jí poskytovaných služeb podle definovaných KPI.
<b>Definice KPI</b>	
Identifikace KPI	<b>KPI 2.2 [%]</b>
Název KPI	Dostupnost poskytování služeb Interních systémů
Popis	Dostupnost poskytování služeb poskytovaných Interními systémy při standardním provozu
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
<b>Hodnota</b>	
Způsob měření a výpočtu	Na základě definovaných priorit a odpovídajících SLA parametrů služeb Interních systémů zajistit dohodnutou úroveň jejich provozu (podle Definice SLA v bodě 5.3. - Klasifikace priorit incidentů a requestů v Service Desku a jejich SLA) a dostupnost nezbytných informací o všech incidentech a requestech v Service Desku Objednatele, nutných pro její vyhodnocování.

	<p>SLA se měří a dostupnost vyhodnocuje pro dílčí služby Interních systémů prioritizační kategorie A uvedené na listě „Interní systémy“ Přílohy č. 5 Smlouvy.</p> <p>Nedostupnost služeb Interních systémů se vypočítá jako součet nedostupností všech jednotlivých dílčích služeb a to tak, že pokud se překrývá nedostupnost více služeb, počítá se doba nedostupnosti od začátku nedostupnosti první služby do ukončení nedostupnosti poslední nedostupné služby.</p> <p>Za nedostupnost jednotlivých dílčích služeb Interních systémů se považuje doba vzniku incidentu priority 1 do doby jeho vyřešení nebo dosažení stavu, kdy incident má již nižší prioritu. Při snížení priority se však doba vzniku incidentu nemění.</p> <p>Při nedostupnosti služeb jakékoliv dílčí služby Interních systémů je vytvořen záznam do SD Objednatele s prioritou 1.</p> <p>Měří se:  SP = Celková doba standardního provozu,  N = celková doba nedostupnosti dílčích služeb Interních systémů v minutách v době standardního provozu.</p> <p>Pak:  <math>KPI\ 2 = (SP - N) / SP * 100.</math></p> <p>Služby Systému, tj. všechny služby dle tohoto katalogového listu, jsou poskytovány v rozsahu 24 x 7.</p>
Hodnota KPI 2	KPI 2.2 >= 99,5%
Hodnota N	<p>Hodnota N je doba mezi přidělením incidentu v SD Objednatele o nedostupnosti dílčích služeb Interních systémů Poskytovateli do doby obnovení Služby zaznamenané o incidentu v SD Objednatele (změna statusu incidentu na „vyřešený“).</p> <p>Hodnota N je započtena do roční kumulované nedostupnosti služeb Interních systémů vykazované měsíčně prostřednictvím SD, přičemž požadavek na KPI 2.2 &gt;= 99,5% odpovídá roční kumulované hodnotě nedostupnosti maximálně 2628 minut, měřeno za kalendářní rok nebo poměrné části odpovídající počátku platnosti smlouvy.</p>
Maximální doba pro obnovení Služby	Dle bodu 5.3.3. této přílohy a priority incidentu.
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle bodu 6.1.1 a 6.1.2
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách. Součástí Záznamu o poskytnutých Službách je přehled doby nedostupností jednotlivých dílčích služeb Interních systémů v příslušném měsíci a kumulovaná hodnota KPI 2.2 od začátku kalendářního roku.

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	<b>SZR 02</b>
Název Služby	Předávání provozních dat a zajišťování podkladů a výstupů do výkazů o poskytovaných Službách
Popis Služby	Zajištění přístupu vybraných pracovníků Objednatele do nástrojů pro monitoring fungování Systému, předávání provozních dat a eventů ze Systému/monitoringu Systému do IS Objednatele za účelem ověření fungování Služby, plnění KPI a poskytování pravidelných výstupů.
<b>Společné doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách.
<b>Definice činnosti</b>	
Činnost	<b>SZR 02-01</b>
Název činnosti	Zajištění přístupu vybraných pracovníků Objednatele do nástrojů pro monitoring fungování Systému.
Popis činnosti	Poskytovatel umožní vybraným pracovníkům Objednatele přístup do monitorovacích nástrojů jednotlivých komponent Systému v rozsahu potřebném pro on-line sledování a vyhodnocování funkčnosti, výkonnosti a KPI Systému a jeho dílčích komponent.
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování činnosti	24x7
Odezva	Není relevantní
Maximální doba pro obnovení služby	Podle čl. 5.3.3 této přílohy, Priorita 3
Měřicí bod	Monitorovací systémy v Systému
<b>Doplňující informace pro SZR 02-01</b>	
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2 této přílohy – Priorita 3
<b>Definice činnosti</b>	
Činnost	<b>SZR 02-02</b>
Název činnosti	Předávání provozních dat a eventů pro monitoring Objednatele
Popis činnosti	Předávání provozních dat a eventů v Systému majících vliv na dostupnost a funkčnost jeho komponent ve struktuře a frekvenci odsouhlasené oběma Smluvními stranami do monitoringu Objednatele nebo na sdílené úložiště Objednatele tak, aby Objednatel byl z nich schopen průběžně vyhodnocovat plnění KPI 2. Provozní data a eventy budou předávány do monitoringu nebo na úložiště Objednatele nejpozději do 10 minut od jejich vzniku v Systému.
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování činnosti	24x7
Odezva	Není relevantní

Maximální doba pro obnovení Služby	Podle čl. 5.3.3 této přílohy, Priorita 3
Měřicí bod	Monitoring Objednatele a sdílené úložiště Objednatele
<b>Doplňující informace pro SZR 02_02</b>	
Sleva z ceny	Podle čl. 6.1.2 této přílohy – Priorita 3
<b>Definice činnosti</b>	
Činnost	<b>SZR 02-03</b>
Název činnosti	Předávání bezpečnostních dat pro monitoring Objednatele
Popis činnosti	Předávání bezpečnostních dat ze všech komponent Systému ve struktuře a frekvenci odsouhlasené oběma smluvními stranami do monitoringu Objednatele nebo na sdílené úložiště Objednatele tak, aby z nich byl Objednatel schopen průběžně vyhodnocovat a řešit bezpečnostní hrozby, události a incidenty (viz bezpečnostní dokumentace Systému). Do doby, než bude mít Objednatel k dispozici funkční vlastní nástroj pro příjem a vyhodnocování bezpečnostních dat, Poskytovatel nebude bezpečnostní data zasílat a umožní vybraným zástupcům Objednatele přístup do bezpečnostního monitoringu Systému v rozsahu nezbytném pro vyhodnocování a řešení bezpečnostních hrozeb, událostí a incidentů.
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování činnosti	24x7
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Podle čl. 5.3.3 této přílohy, Priorita 2
Měřicí bod	Monitoring Objednatele a sdílené úložiště Objednatele, dočasně bezpečnostní monitoring Systému.
<b>Doplňující informace pro SZR 02-03</b>	
Sleva z ceny	Podle čl. 6.1.2 - Priorita 2
<b>Definice činnosti</b>	
Činnost	<b>SZR 02-04</b>
Název činnosti	Předávání měsíčních výkazů o poskytnutých Službách a vedení provozní a bezpečnostní dokumentace Systému
Popis činnosti	Průběžné zajišťování podkladů a výstupů pro předávání měsíčních Záznamů o poskytnutých Službách, průběžná aktualizace provozní a bezpečnostní dokumentace Systému (seznam vyžadované dokumentace viz článek 18.3.1 body (i) až (xvii) Smlouvy). Předání kompletní aktuální provozní a bezpečnostní dokumentace Systému a zdrojových kódů na elektronicky čitelném mediu jednou za kvartál v rámci předávání měsíčních Záznamů o poskytovaných Službách.
<b>Parametry činnosti</b>	
Termín plnění	Do 10. kalendářního dne následujícího po vykazovaném období.
<b>Doplňující informace pro SZR 02-04</b>	
Sleva z ceny	Podle čl. 6.1.2 – Priorita 4

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	<b>SZR 03-01</b>
Název Služby	Zajištění provozu a bezpečnosti Sdílené infrastruktury systémů SZR
Popis Služby	<p>Aktualizace a udržování HW a SW Sdílené infrastruktury systémů SZRv provozu a ve stavu doporučovaném výrobcí jednotlivých komponent a zálohování Sdílené infrastruktury systémů SZR.</p> <p>Zajištění provozní bezpečnosti Sdílené infrastruktury systémů SZR, poskytování požadovaných informací o bezpečnostních incidentech do SD Objednatele a řešení bezpečnostních incidentů ve Sdílené infrastruktuře systémů SZR i bezpečnostních incidentů obdržených z SD Objednatele.</p> <p>Podpora pracovníků Objednatele při řešení incidentů, problémů a dotazů spojených s provozem Sdílené infrastruktury systémů SZR a provozem hostovaných aplikací.</p>
<b>Definice činnosti</b>	
Činnost	<p>Provádění prací spojených s udržením Sdílené infrastruktury systémů SZR v provozu a součinnost poskytovatelům servisní podpory komponent HW a SW Sdílené infrastruktury systémů SZR podle této Smlouvy s využitím dalších smluv na podporu (maintenance) komponent Sdílené infrastruktury systémů SZR, které má Objednatel uzavřeny s jinými poskytovateli podpory a byl s jejich obsahem Poskytovatel seznámen.</p> <p>Poskytovatel v souvislosti s touto činností zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Analýzu příčin nefunkčnosti, resp. problémů, identifikaci chybující komponenty, její odinstalování, zadání požadavku na opravu do helpdesku poskytovatele podpory chybující komponenty, s nímž má Objednatel uzavřenu smlouvu na podporu.</li> <li>2) Poskytnutí nezbytné součinnosti poskytovatelům podpory při realizaci opravy, resp. výměny vadných komponent nebo služeb.</li> <li>3) Instalace opravené/vyměněné komponenty, nastavení a integrace do Sdílené infrastruktury systémů SZR.</li> </ol> <p>Provádění prací spojených s pravidelnými aktualizacemi HW a SW Sdílené infrastruktury systémů SZR a jejích komponent podle instrukcí, které vydávají výrobci jednotlivých komponent Sdílené infrastruktury systémů SZR. Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na Systém, výběr vhodných aktualizací.</li> <li>2) Implementace aktualizací.</li> <li>3) Aktualizace provozní dokumentace.</li> <li>4) Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci HW a SW.</li> </ol>



Provádění pravidelné kontroly a monitorování provozní bezpečnosti Sdílené infrastruktury systémů SZR, řešení bezpečnostních incidentů, aktualizace bezpečnostní dokumentace Sdílené infrastruktury systémů SZR. Poskytování informací o bezpečnostních incidentech ve Sdílené infrastruktury systémů SZR dle specifikace v aktuální verzi dokumentu Politika řízení bezpečnosti informací. Poskytovatel dále plní ustanovení čl. 12.2.11; 12.2.15; 12.2.16; 12.2.21 Smlouvy a zejména zajišťuje a zodpovídá za:

- 1) provoz a správu bezpečnostního monitoringu událostí ve Sdílené infrastruktuře systémů SZR,
- 2) přenos incidentů z bezpečnostního systému Sdílené infrastruktury systémů SZR do SD Objednatele,
- 3) bezpečnostní monitoring událostí v Sdílené infrastruktury systémů SZR,
- 4) příjem, analýzu, návrh řešení a řešení bezpečnostních incidentů v Sdílené infrastruktury systémů SZR,
- 5) příjem, návrh řešení analýzu a řešení incidentů obdržných ze SD Objednatele,
- 6) aktuálnost bezpečnostní dokumentace Sdílené infrastruktury systémů SZR.

Poskytování služby Zálohování pro systémy hostované na Sdílené infrastruktuře systémů SZR, zajišťování zálohování Sdílené infrastruktury systémů SZR ve smyslu zálohování jednotlivých fyzických komponent infrastruktury a jejich systémového nastavení, firmware a na nich provozovaného SW (vč. logů), zálohování virtualizačního prostředí Sdílené infrastruktury systémů SZR.

Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:

- 1) Funkčnost, provoz a správu zálohování komponent Sdílené infrastruktury systémů SZR (provedení záloh dle Poskytovatelem vytvořeného a Objednatelem schváleného dokumentu Provozní postupy zálohování).
- 2) Pravidelný report Objednateli s výsledkem provedených záloh.
- 3) Eskalaci v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu a předání/řešení incidentu.
- 4) Pravidelnou kontrolu čitelnosti zálohovacích médií.
- 5) Řízení životního cyklu zálohovacích médií.
- 6) Koordinaci zálohovacích plánů jednotlivých hostovaných systémů.
- 7) Obnovu komponent Sdílené infrastruktury systémů SZR nebo na vyžádání obnovu komponent hostovaných systémů ze zálohy.

Typickými činnostmi podpory pracovníků Objednatele jsou zejména, a nikoliv výhradně, tyto činnosti:

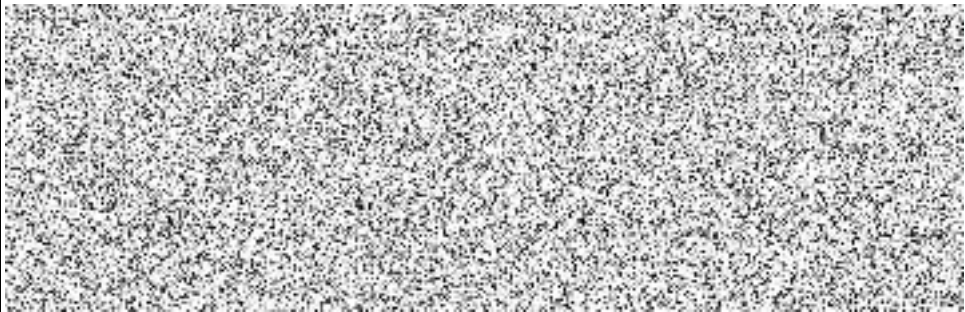
- řešení provozních událostí majících vliv na zajištění provozu a bezpečnosti Sdílené infrastruktury systémů SZR ,

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dotazy na fungování služeb Sdílené infrastruktury systémů SZR detailně nespecifikované v jejich popisu,</li> <li>• součinnost při realizaci nebo vlastní realizace drobných změn a úprav komponent Sdílené infrastruktury systémů SZR na žádost správce hostovaných systémů schválené Objednatelem (např. přidání/odebrání virtuálního serveru, zřízení síťového prostupu, změna balancovacího pravidla apod.)</li> <li>• součinnost s pracovníky Objednatele při analýze problémů, přípravě změn nastavení provozních parametrů Sdílené infrastruktury systémů SZR, vlastním nastavení, testování a ověřování jejich funkčnosti.</li> </ul> <p>Problémy a dotazy jsou Objednatelem předávány Poskytovateli formou požadavku v SD Objednatele. Výjimečně mohou být prvotně předány i E-mailem na odborně příslušného člena projektového týmu Poskytovatele, následně pak předány Poskytovateli formou požadavku v SD Objednatele.</p> <p>Služba nezahrnuje aktivity, jejichž řešení vyžaduje zásahy do zdrojových kódů nebo vývoj nových funkcionalit Sdílené infrastruktury systémů SZR.</p>
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování činnosti	24 x 7 - Zajištění provozu a bezpečnosti Sdílené infrastruktury systémů SZR a součinnost poskytovatelům servisní podpory HW a SW komponent. Rozsah ostatních činností je dán aktuálními potřebami Objednavatele.
Maximální doba pro obnovení Služby	Zajištění provozu a součinnost poskytovatelům servisní podpory komponent HW a SW Sdílené infrastruktury systémů SZR podle čl. 5.3.3 této přílohy. Pro ostatní činnosti následující pracovní den.
Vyřešení požadavku	Zajištění provozu a součinnost poskytovatelům servisní podpory komponent HW a SW Sdílené infrastruktury systémů SZR podle čl. 5.3.3 této přílohy. Pro ostatní činnosti dle smlouveného termínu a pracnosti.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele.
Objem poskytované Služby	Dle požadavku provozu.
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.1.2 této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, seznam vyřešených požadavků přiřazených Poskytovateli v SD Objednatele, přehled činností proaktivní údržby, aktuální seznam HW a standardního SW.

Identifikace (ID)	<b>SZR 03-02</b>
Název Služby	Zajištění provozu a bezpečnosti Interních systémů
Popis Služby	<p>Aktualizace a udržování SW Interních systémů v provozu a ve stavu doporučovaném výrobcí jednotlivých komponent a zálohování Interních systémů.</p> <p>Zajištění provozní bezpečnosti Interních systémů, poskytování požadovaných informací o bezpečnostních incidentech do SD Objednatele a řešení bezpečnostních incidentů v Systému i bezpečnostních incidentů obdržených z SD Objednatele.</p> <p>Podpora pracovníků Objednatele při řešení incidentů, problémů a dotazů spojených s provozem Interních systémů.</p>
<b>Definice činnosti</b>	
Činnost	<p>Provádění prací spojených s udržením Interních systémů v provozu. Poskytovatel v souvislosti s touto činností zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Analýzu příčin nefunkčnosti, resp. problémů, identifikaci chybující služby/komponenty Interních systémů.</li> <li>2) Realizace opravy, resp. odstranění chyby nebo nefunkčnosti služby/komponenty, ověření funkčnosti.</li> <li>3) Návrh opatření proti opakování nefunkčnosti.</li> </ol> <p>Provádění prací spojených s pravidelnými aktualizacemi SW Interních systémů a jejich komponent podle instrukcí, které vydávají výrobci jednotlivých komponent Interních systémů. Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na služby Interních systémů, výběr vhodných aktualizací.</li> <li>2) Implementace aktualizací.</li> <li>3) Aktualizace provozní dokumentace.</li> <li>4) Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci SW.</li> </ol> <p>Provádění pravidelné kontroly a monitorování provozní bezpečnosti služeb Interních systémů, řešení bezpečnostních incidentů, aktualizace bezpečnostní dokumentace Interních systémů. Poskytování informací o bezpečnostních incidentech v Interních systémech dle specifikace v aktuální verzi dokumentu Politika řízení bezpečnosti informací. Poskytovatel dále plní ustanovení čl. 12.2.11; 12.2.15; 12.2.16; 12.2.21 Smlouvy a zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) provoz a správu bezpečnostního monitoringu událostí v Interních systémech,</li> <li>2) přenos incidentů z bezpečnostního systému Interních systémů do SD Objednatele,</li> <li>3) bezpečnostní monitoring událostí v Interních systémech,</li> <li>4) příjem, analýzu, návrh řešení a řešení bezpečnostních incidentů v Interních systémech,</li> <li>5) příjem, návrh řešení analýzu a řešení incidentů obdržených ze SD Objednatele,</li> </ol>

	<p>6) aktuálnost bezpečnostní dokumentace Interních systémů. Zálohování Interních systémů obsahující zálohování virtuálních serverů, na nich hostovaných aplikací a přidělených datových úložišť. Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Správu zálohování komponent Interních systémů (provedení záloh dle Poskytovatelem vytvořeného a Objednatelem schváleného dokumentu Provozní postupy zálohování).</li> <li>2) Pravidelný report Objednateli s výsledkem provedených záloh.</li> <li>3) Eskalaci v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu a předání/řešení incidentu.</li> <li>4) Pravidelnou kontrolu čitelnosti zálohovacích médií.</li> <li>5) Řízení životního cyklu zálohovacích médií.</li> <li>6) Koordinaci zálohovacích plánů s ostatními provozovateli tenantů hostovaných na Sdílené infrastruktuře systémů SZR.</li> <li>7) Obnovu komponent Interních systémů nebo vyžádání obnovy komponent ze záloh Sdílené infrastruktury systémů SZR.</li> </ol> <p>Typickými činnostmi podpory pracovníků Objednatele jsou zejména, a nikoliv výhradně, tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• řešení provozních událostí majících vliv na zajištění provozu a bezpečnosti Interních systémů,</li> <li>• dotazy na fungování služeb Interních systémů detailně nespecifikované v jejich popisu,</li> <li>• součinnost při realizaci drobných změn a úprav komponent Sdílené infrastruktury systémů SZR schválené Objednatelem (např. přidání/odebrání virtuálního serveru, zřízení síťového prostupu, změna balancovacího pravidla apod.)</li> <li>• součinnost s pracovníky Objednatele při analýze problémů, přípravě změn nastavení provozních parametrů Interních systémů, vlastním nastavení, testování a ověřování jejich funkčnosti.</li> </ul> <p>Problémy a dotazy jsou Objednatelem předávány Poskytovateli formou požadavku v SD Objednatele. Výjimečně mohou být prvotně předány i E-mailem na odborně příslušného člena projektového týmu Poskytovatele, následně pak předány Poskytovateli formou požadavku v SD Objednatele.</p> <p>Služba nezahrnuje aktivity, jejichž řešení vyžaduje zásahy do zdrojových kódů nebo vývoj nových funkcionalit služeb Interních systémů.</p>
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování činnosti	24 x 7 - Zajištění provozu a bezpečnosti Interních Systémů. 8 x 5 – Ostatní činnosti.
Maximální doba pro obnovení Služby	Zajištění provozu a bezpečnosti Interních Systémů podle čl. 5.3.3 této přílohy. Pro ostatní činnosti následující pracovní den.

Vyřešení požadavku	Zajištění provozu a bezpečnosti Interních Systémů podle čl. 5.3.3 této přílohy. Pro ostatní činnosti dle smlouveného termínu a pracnosti.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele.
Objem poskytované Služby	Dle požadavku provozu.
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.1.2 této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, seznam vyřešených požadavků přiřazených Poskytovateli v SD Objednatele, přehled činností proaktivní údržby, aktuální seznam HW a standardního SW.

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	<b>SZR 04</b>
Název Služby	Čerpání garantovaného rozsahu prací
Popis Služby	Čerpání garantovaného finančního rozsahu poskytovaných prací na základě objednávky Objednatele a ve smluvních cenách za člověkoděn pro jednotlivé role podle článku 5.1.2 Smlouvy.
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	Realizace změn, drobných úprav a další práce na Systému z garantovaného finančního rozsahu poskytovaných prací na základě objednávky Objednatele. Finanční hodnota objednávky se z ročního garantovaného finančního rozsahu poskytovaných prací odečte po akceptaci výstupů objednávky Objednatelem (podpisem akceptačního protokolu).
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování činnosti	8 x 5
Odezva	Následující pracovní den.
Vyřešení požadavku	Dle smlouveného termínu a pracnosti.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele.
Objem poskytované Služby	
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2 této přílohy

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

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	<b>SZR 05</b>
Název Služby	Další služby nad rámec paušálu
Popis Služby	Poskytování dalších odborných služeb.
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	Poskytování odborných služeb nad rámec služeb poskytovaných v ostatních katalogových listech ve smluvních cenách za člověkoděn pro jednotlivé role podle článku 5.1.2 Smlouvy.
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování činnosti	8 x 5
Odezva	Následující pracovní den.
Vyřešení požadavku	Dle smluveného termínu a pracnosti.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele.
Objem poskytované Služby	Dle objednávky Objednatele.
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2 této přílohy

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	<b>SZR 06</b>
Název Služby	Zajištění dostupnosti a podpora provozu webu www.SZRCCR.CZ
Popis Služby	Zajištění dostupnosti webu www.SZRCCR.CZ podle definovaných KPI, podpora provozu webu a zajištění jeho bezpečnosti.
<b>Definice činnosti</b>	
Činnost	<b>SZR 06-01</b>
Popis	Dostupnost služeb poskytovaných na webu www.SZRCCR.CZ podle definovaných KPI při standardním provozu
<b>Definice KPI</b>	
Identifikace KPI	<b>KPI 2.3 [%]</b>
Název KPI	Dostupnost webu www.SZRCCR.CZ
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
<b>Hodnota</b>	

Způsob měření a výpočtu	Za nedostupnost jednotlivých dílčích služeb webu <a href="http://www.SZRRCR.CZ">www.SZRRCR.CZ</a> se považuje doba vzniku incidentu priority 1 do doby jeho vyřešení nebo dosažení stavu, kdy incident má již nižší prioritu. Při snížení priority se však doba vzniku incidentu nemění.
	Měří se:
	SP = Celková doba standardního provozu,
	N = celková doba nedostupnosti služeb webu <a href="http://www.SZRRCR.CZ">www.SZRRCR.CZ</a> v minutách v době standardního provozu.
	Pak:
	$KPI\ 2 = (SP - N) / SP * 100.$
	Služby webu <a href="http://www.SZRRCR.CZ">www.SZRRCR.CZ</a> jsou poskytovány v rozsahu 24 x 7.
Hodnota KPI 2	KPI 2.3 >= 99%
Hodnota N	Hodnota N je doba mezi přidělením incidentu v SD Objednatele o nedostupnosti služeb webu <a href="http://www.SZRRCR.CZ">www.SZRRCR.CZ</a> Poskytovateli do doby obnovení Služby zaznamenané o incidentu v SD Objednatele (změna statusu incidentu na „vyřešený“).
	Hodnota N je započtena do roční kumulované nedostupnosti služeb webu <a href="http://www.SZRRCR.CZ">www.SZRRCR.CZ</a> vykazované měsíčně prostřednictvím SD, přičemž požadavek na KPI 2.3 >= 99% odpovídá roční kumulované hodnotě nedostupnosti maximálně 5256 minut, měřeno za kalendářní rok nebo poměrné části odpovídající počátku platnosti smlouvy.
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování činnosti	24 x 7
Odezva	Podle čl. 5.3.3 této přílohy – Priorita 3.
Maximální doba pro obnovení Služby	Následující pracovní den.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele.
<b>Definice činnosti</b>	
Činnost	<b>SZR 06-02</b> Podpora provozu webu <a href="http://www.SZRRCR.CZ">www.SZRRCR.CZ</a> a zajištění bezpečnosti

Popis činnosti	<p>Průběžné poskytování následujících služeb na redakčním systému Joomla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aktualizace redakčního systému (v případě vydání vhodných aktualizací je aktualizace stažena, aplikována a následně proběhne otestování funkcí webu, aby nedošlo k omezení chodu webu nebo jeho součástí);</li> <li>- aktualizace rozšiřujících modulů redakčního systému (v případě vydání aktualizace pro příslušné moduly, je aktualizace stažena, aplikována a následně proběhne otestování funkcí webu, aby nedošlo k omezení chodu webu nebo jeho součástí);</li> <li>- bezpečnostní aktualizace redakčního systému (pravidelný SW audit s vyhodnocením stavu bezpečnosti, útoků na web, stavu zabezpečení; následná aplikace bezpečnostních opatření pro posílení bezpečnosti; kontrola přítomnosti malware, kontrola stavu databáze a promazání mezipaměti, případně odstranění dočasných souborů);</li> <li>- podpora uživatele Objednatele při správě obsahu a provozu webu.</li> </ul>
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování činnosti	8 x 5
Odezva	Podle čl. 5.3.3 této přílohy – Priorita 4.
Doba obnovení služby	Následující pracovní den.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele.
<b>Doplňující informace pro obě činnosti</b>	
Platební podmínky	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách. Součástí Záznamu o poskytnutých Službách je přehled doby jednotlivých nedostupností komponent webu <a href="http://www.SZR.CZ">www.SZR.CZ</a> v příslušném měsíci, kumulovaná hodnota KPI 2.3 od začátku kalendářního roku, přehled činností podpory provozu a zajištění bezpečnosti realizovaných v příslušném měsíci.
Sleva z ceny	Pro nedodržení roční dostupnosti (KPI 2.3) - podle čl. 6.1.1 této přílohy. Pro ostatní podle čl. 6.1.2 této přílohy.
Poznámka	Web <a href="http://www.SZR.CZ">www.SZR.CZ</a> je provozován na infrastruktuře zajišťované Objednatelem a doba nedostupnosti webu způsobená nedostupnou nebo nefunkční infrastrukturou se Poskytovateli nezapočítává do doby obnovení služby v rámci tohoto katalogového listu.

### 3. Popis Sdílené infrastruktury systémů SZR

Sdílená infrastruktura systémů SZR se dělí na HW a SW infrastrukturní část, které jsou detailně popsány v Příloze č. 5 Smlouvy. Zde jsou uvedeny i podmínky maintenance a servisu na HW a maintenance a software assurance na SW podle existujících smluv Objednatele s jejich dodavateli. Poskytovatel bude s těmito smlouvami seznámen po uzavření Smlouvy, přičemž



bude v zastoupení Objednatele v případech souvisejících s plněním Smlouvy povinen efektivně uplatňovat ve prospěch Objednatele nároky vyplývající z těchto smluv.

#### **4. Seznam služeb, které jsou součástí Interních systémů**

Seznam služeb využívaných Objednatelem pro zajištění jeho fungování jako úřadu a nainstalovaných a provozovaných na Sdílené infrastruktuře systémů SZR nebo dalších hostingových platformách zajišťovaných Objednatelem, včetně jejich prioritizace, je uveden v listu „Interní systémy“ Přílohy č. 5 Smlouvy.

#### **5. Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb**

##### **5.1. Měření Služeb**

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu provádění Služeb. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána zcela nebo vykonána jen částečně, zaznamená tuto skutečnost do Service Desku Objednatele prostřednictvím přidělení incidentu Poskytovateli. Stejným způsobem Objednatel provádí záznam jakéhokoli provozního incidentu nebo requestu.

##### **5.2. Doba vzniku žádosti, doba vyřešení žádosti, doba trvání žádosti**

Za dobu vzniku žádosti 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 žádost na kontaktní e-mailovou adresu Poskytovatele.

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

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

### 5.3. Klasifikace priorit žádostí v SD a jejich parametry SLA

Žádosti jsou děleny v SD na incidenty a requesty.

#### 5.3.1. Klasifikace priorit incidentů v SD

Priorita	Definice priority incidentů		
	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
Priorita 1 Kritická	Některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	-	-
Priorita 2 Vysoká	Systém je funkční pouze částečně, některé dílčí služby selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému.	Systém je nefunkční nebo funkční pouze částečně, některé dílčí služby selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým nebo zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému.	-
Priorita 3 Střední	Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé z dílčích služeb podporujících důležité činnosti Systému.	Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé z dílčích služeb podporujících důležité činnosti Systému.	Systém je nefunkční nebo funkční pouze částečně, některé dílčí služby selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je ovlivněna činnost Systému.
Priorita 4 Nízká	Systém je operativní, nefunkční část nemá podstatný vliv na činnost Systému nebo ji lze dočasně nahradit jinak.	Systém je operativní, nefunkční část nemá podstatný vliv na činnost Systému nebo ji lze dočasně nahradit jinak.	Systém je operativní, nefunkční část nemá podstatný vliv na činnost Systému nebo ji lze dočasně nahradit jinak.
Priorita 5 Ostatní	Systém je plně operativní, závada nemá vliv na činnost Systému.	Systém je plně operativní, závada nemá vliv na činnost Systému.	Systém je plně operativní, závada nemá vliv na činnost Systému.

### 5.3.2. Klasifikace priorit requestů v SD

Requestem se rozumí žádost Objednatele o informaci, úpravu, změnu apod. vedoucí např. k vylepšení, optimalizaci či aktualizaci funkčnosti Systému. Request má vždy dobu řešení dle priority 5.

Priorita	Definice priority requestů		
	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C
Priorita 5 Ostatní	Žádost o informaci, úpravu, změnu apod. vedoucí např. k vylepšení, optimalizaci či aktualizaci funkčnosti	Žádost o informaci, úpravu, změnu apod. vedoucí např. k vylepšení, optimalizaci či aktualizaci funkčnosti	Žádost o informaci, úpravu, změnu apod. vedoucí např. k vylepšení, optimalizaci či aktualizaci funkčnosti

### 5.3.3. Parametry SLA pro jednotlivé priority žádostí

Priorita	Parametry řešení požadavku – SLA		
	Doby odezvy	Doba obnovení služby	Kalendář
Priorita 1 – Kritická	30 minut	4 hodiny	24x7
Priorita 2 – Vysoká	60 minut	8 hodin	24x7
Priorita 3 – Střední	90 minut	24 hodin	24x7
Priorita 4 – Nízká	90 minut	5 dní	10x5
Priorita 5 – Ostatní	90 minut	10 dnů	10x5

## 6. Sleva z ceny

Poskytovatel není v prodlení s plněním povinnosti, na jejíž porušení se sleva z ceny vztahuje, a to po dobu, pro kterou prokáže, že za porušení povinnosti Poskytovatel neodpovídá (např. prokázána příčina ležící mimo Systém).

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).

Použitá metoda výpočtu výše slevy z ceny Služeb za nedodržení povinností Poskytovatele je definována na každém katalogovém listu pro konkrétní Službu.

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

#### 6.1. Při vyhodnocování dostupnosti služeb (katalogové listy SZR01-01, SZR01-02 a SZR06)

##### 6.1.1. Vyhodnocování limitu roční dostupnosti

V případě, že nedostupnost služeb překročí limit roční nedostupnosti definovaný v katalogovém listu SZR01-01 nebo SZR01-02 nebo SZR06 má Objednatel nárok na slevu z ceny

Služeb ve výši 100.000, - Kč bez DPH (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každou hodinu nedostupnosti nad limit roční nedostupnosti.

#### 6.1.2. Vyhodnocování doby obnovení služby podle SLA

V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou dobu pro obnovení služby podle bodu 5.3.3, má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb podle následující tabulky:

<b>Priorita</b>	<b>Výše slevy v Kč bez DPH</b>	<b>Doba překročení obnovení služby</b>
Priorita 1 – Kritická	-	vyhodnocováno jako nedostupnost služby
Priorita 2 – Vysoká	20.000,-	za každých započatých 8 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 3 – Střední	20.000,-	za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 4 – Nízká	20.000,-	za každých započatých 5 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 5 - Ostatní	20.000,-	za každých započatých 10 dnů po uplynutí lhůty na obnovení Služby

V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou dobu pro obnovení služby více než třikrát za měsíc, je to považováno za podstatné porušení Smlouvy a Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit.

#### 6.2. Při vyhodnocování ostatních služeb

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 10.000,- Kč bez DPH (slovy: deset tisíc korun českých), 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 20.000,- Kč bez DPH (slovy: dvacet tisíc 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.

### **7. Uplatnění slevy z ceny Služeb a možnost odstoupení od Smlouvy**

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci se odečte od celkové ceny všech poskytnutých Služeb za daný měsíc. Poskytovatel má za daný měsíc nárok na zaplacení ceny za poskytnuté Služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu.

V případě, že součet všech poskytnutých slev z ceny poskytnutých Služeb v daném měsíci je vyšší než celková cena poskytnutých Služeb za daný měsíc, bude neuplatněný nárok na slevu z ceny Služeb uplatněn v dalším měsíci.

V případě, že výše slevy z ceny Služeb převýší součet cen Služeb za následující 4 měsíce, je Objednatel oprávněn od Smlouvy Odstoupit.

Případné odstoupení Objednatele nicméně nemá vliv na již vzniklý nárok Objednatele na poskytnutí slevy z ceny poskytnutých Služeb.