**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

Číslo 2022/165 NAKIT

### Smluvní strany Objednatel

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

se sídlem Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10

IČO: 04767543

DIČ: CZ04767543

zastoupen: xxx

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

(dále jen „**Objednatel**“)

### a Poskytovatel

**BZ Company Internacional s.r.o.**

se sídlem Tovačovského 490/4, Hodolany, 779 00 Olomouc

IČO: 27834085

DIČ: CZ27834085

zastoupen: xxx

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl C vložka 30867 bankovní spojení xxx

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel budou v této Smlouvě o poskytnutí služeb označováni jednotlivě jako

„**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“)

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

**Preambule**

Objednatel provedl zadávací řízení k veřejné zakázce „**Zajištění provozu a servisu aplikace informačního systému Registru smluv II.**“ (dále jen „**Zadávací řízení**“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva je uzavřena s Poskytovatelem na základě výsledku Zadávacího řízení. Objednatel tímto ve smyslu ustanovení § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku předem vylučuje přijetí nabídky na uzavření této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

### Předmět a účel Smlouvy

* 1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele řádně, včas a v dohodnuté kvalitě zajišťovat provoz aplikace ***informačního systému Registru smluv*** *(dále jen „****ISRS****“) tvořeného* prvky uvedenými v Příloze č. 3 Smlouvy prostřednictvím poskytování:
1. provozních a servisních služeb v rozsahu a dle specifikace uvedené v katalogových listech v Příloze č. 1 (bod 2.1, odst. 2.1.1 Tabulka přehledu služeb – katalogových listů typ A – paušální služby a navazující popis) Smlouvy,
2. vykazování kvality služeb SLA pro ISRS v rozsahu a dle specifikace uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy,
3. reportingu poskytovaných provozních a servisních aktivit uvedených v Příloze č. 4 Smlouvy,

(to vše dohromady dále jen „**Paušální služby**“),

1. služby Rozvoj aplikace, jejíž popis je uveden v katalogových listech v Příloze č. 1 (bod 2.1 odst. 2.1.2 Tabulka přehledu služeb – katalogových listů typ B – Ad-hoc služby a navazující popis) Smlouvy,

(dále jen „**Ad hoc služby**“);

(Paušální služby a Ad hoc služby dále též jako „**Služby**“).

* 1. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele zaplatit za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou sjednanou cenu.
	2. Účelem této Smlouvy je zajištění provozu ISRS.
	3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Objednatele Služby za podmínek uvedených v této Smlouvě.
	4. Po uzavření Smlouvy sdělí Objednatel Poskytovateli číslo tzv. Evidenční objednávky (EOBJ) na plnění dle odst. 1.1 písm. a) až c) tohoto článku Smlouvy, která má pouze evidenční charakter pro Objednatele a nemá žádný vliv na plnění Smlouvy. Na poskytování Ad hoc služeb budou Objednatelem vystavovány objednávky (OBJ) v souladu s čl. 3 odst. 3.6. Čísla EOBJ a OBJ – dle relevance viz čl. 4 odst. 4.3. písm. b) této Smlouvy - je Poskytovatel povinen uvádět na daňovém dokladu (faktuře). Neuvedení čísla evidenční objednávky na faktuře je důvodem k neproplacení faktury a jejímu oprávněnému vrácení Poskytovateli ve smyslu ustanovení čl. 4 odst. 4.7 Smlouvy.

### Cena

* 1. Celková maximální cena za Služby dle čl. 1 odst. 1.1 Smlouvy je 1 452 200,- Kč bez DPH (slovy: jeden milion čtyři sta padesát dva tisíc dvě stě korun českých). Celková maximální cena je tvořena:
1. cenou za Paušální služby dle článku 1 odst. 1.1 písm. a) – c) této Smlouvy, která je stanovena v českých korunách jako měsíční paušální cena, a to ve výši 64 600,- Kč bez DPH (slovy: šedesát čtyři tisíc šest set korun českých) za jeden měsíc poskytování Paušálních služeb (dále jen „**Měsíční paušální cena**“). Celková cena za Paušální služby je tvořena násobkem Měsíční paušální ceny dle počtu měsíců jejího poskytování. Měsíční paušální cena se skládá z cen za služby dle jednotlivých katalogových listů v Příloze č. 1 Smlouvy; tyto ceny jsou uvedeny v Příloze č. 5 Smlouvy;
2. maximální cenou za Ad hoc služby dle článku 1 odst. 1.1 písm. d) Smlouvy (dále jen „**Cena Ad hoc služeb**“), která je stanovena do celkové výše 1 000 000,- Kč bez DPH (slovy: jeden milion korun českých), tj. 1 210 000,- Kč včetně DPH (slovy: jeden milion dvě stě deset tisíc korun českých) po dobu účinnosti Smlouvy. Skutečná Cena Ad hoc služeb bude stanovena jako součet cen za počet člověkodnů (dále jen „**MD**“) skutečně poskytnuté Ad hoc služby dle Přílohy č. 5 Smlouvy (1MD = 8 hodin poskytovaných služeb). Převzetí Ad hoc služeb bude probíhat po jejich poskytnutí na základě Akceptačního protokolu (čl. 3 odst. 3.7 Smlouvy) podepsaného zástupci obou Smluvních stran.
	1. Cena za Paušální služby a ceny za MD Ad hoc služeb uvedené v Příloze č. 5 Smlouvy jsou stanoveny jako ceny konečné, nejvýše přípustné a nemohou být zvýšeny bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. K těmto cenám bude připočtena daň z přidané hodnoty na základě platných právních předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
	2. Poskytovatel výslovně prohlašuje a ujišťuje Objednatele, že cena za Paušální služby a ceny za MD Ad hoc služeb již v sobě zahrnují veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním dle této Smlouvy. Součástí těchto cen jsou i služby, které ve Smlouvě sice výslovně uvedeny nejsou, ale Poskytovatel, jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, neboť jsou nezbytné pro poskytování Služeb dle této Smlouvy.
	3. Smluvní strany sjednávají, že sleva z ceny poskytované Paušální služby v případě uplatnění čl. 10 odst. 10. 2 a 10. 3 této Smlouvy bude zohledněna vždy ve fakturaci za měsíc následující po měsíci, ve kterém byla taková sleva poskytnuta. Pokud by sleva z měsíční ceny Služeb byla vyšší než výše fakturované částky, zohlední se tento rozdíl ve faktuře vystavené za další kalendářní měsíc, v němž byly Paušální služby Objednateli poskytnuty. V případě, že nebude sleva, na jejíž zaplacení vznikl Objednateli nárok, zaplacena formou slevy z ceny Služeb, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli její zaplacení nebo provést jednostranný zápočet proti pohledávce Poskytovatele na zaplacení ceny Služeb.

### Doba, místo a podmínky plnění

* 1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v rozsahu dle čl. 1 odst. 1.1 této Smlouvy od účinnosti této Smlouvy, nejdříve však od 1. 2. 2023. Ad hoc služby budou vždy poskytovány

Poskytovatelem na základě objednání Objednatelem. Služby budou Poskytovatelem Objednateli poskytovány do 31. 8. 2023.

* 1. Poskytovatel bude povinen před zahájením poskytování Služeb dle odst. 1 tohoto článku Služby seznámit se s provozně technickým prostředím systému ISRS k zajištění kontinuálního převzetí Služeb („**náběhové období**“) a k zajištění jejich řádného poskytování v rozsahu dle čl. 1 odst. 1.1 této Smlouvy od data uvedeného v odst. 1 tohoto článku Smlouvy. Náběhové období garantuje Objednatel v délce minimálně 6 týdnů. Náběhové období bude zahájeno ode dne následujícího po nabytí účinnosti této Smlouvy. Rozsah součinnosti zajištěné Objednatelem pro náběhové období je upraven v čl. 5 odst. 5.3 této Smlouvy.
	2. Místem plnění Služeb je ČR.
	3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Paušální služby minimálně s rozsahem SLA dle Přílohy č. 2 Smlouvy, které jsou nedílnou součástí ceny dle čl. 2 odst. 2.1 Smlouvy.
	4. Poskytovatel se zavazuje předkládat Objednateli měsíčně zpětně report o plnění SLA za předcházející kalendářní měsíc, a to do pěti (5) kalendářních dnů od jeho skončení.
	5. Požadavek na poskytnutí Ad hoc služeb (dále též „**Požadavek na změnu“**), bude zasílán elektronicky prostřednictvím e-mailu na adresu: xxx. Požadavek bude obsahovat minimálně popis požadovaného plnění v rozsahu dle katalogových listů a požadovaný termín plnění. Na jeho základě Poskytovatel odhadne pracnost požadavku v MD pro tým provozní a/nebo tým rozvojový a do pěti (5) pracovních dnů zašle tento odhad k odsouhlasení Objednateli spolu s termínem pro jeho splnění. V případě jeho odsouhlasení Objednatel zašle objednávku Ad hoc služeb v tomto rozsahu a rozdělení, spolu s termínem plnění elektronicky na adresu Poskytovatele uvedenou v tomto článku Smlouvy. Na základě takto doručené objednávky Poskytovateli budou Ad hoc služby plněny. V případě, že Objednatel nesouhlasí s odhadem pracnosti Poskytovatele odešle tento nesouhlas elektronicky na adresu Poskytovatele uvedenou v tomto článku Smlouvy. O takto odmítnutém návrhu pracnosti požadavku se Smluvní strany zavazují jednat (v podrobnostech viz Příloha č. 2 Smlouvy kapitola 3).
	6. Akceptace Ad hoc služeb bude probíhat po jejich poskytnutí dle akceptační procedury uvedené v čl. 11. Smlouvy, a to na základě akceptačního protokolu Ad hoc služeb podepsaného zástupci obou Smluvních stran. Vzor akceptačního protokolu Ad hoc služeb (dále jen „**Akceptační protokol**“) tvoří Přílohu č. 6 této Smlouvy. Nejmenší účtovatelnou jednotkou je 1 hodina.
	7. Objednatel je oprávněn v průběhu trvání náběhového období, nejdříve však po třech (3) týdnech od jeho zahájení předložit Poskytovateli vzorové požadavky k vyřešení za účelem ověření způsobilosti zajištění kvality a plynulosti plnění technických požadavků na Služby stanovených touto Smlouvou. Poskytovatel je povinen do tří (3) pracovních dnů od prokazatelného předání vzorových požadavků předat písemné řešení požadavků Poskytovatelem. Objednatel vyhodnotí předané řešení neprodleně.

### Platební podmínky

* 1. Měsíční paušální cena bude hrazena měsíčně zpětně na základě daňových dokladů – faktur vystavených Poskytovatelem Objednateli. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje vždy poslední kalendářní den měsíce, ve kterém byly Paušální služby poskytovány. Právo

vystavit daňový doklad (fakturu) za uskutečněné zdanitelné plnění vzniká Poskytovateli první pracovní den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly Paušální služby poskytovány. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že za náběhové období nenáleží Poskytovateli měsíční paušální cena ani náhrada jiných možných souvisejících nákladů.

* 1. Cena Ad hoc služeb bude hrazena po jejich převzetí Objednatelem na základě daňového dokladu – faktury. Nedílnou součástí faktury bude kopie Akceptačního protokolu podepsaného oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den podpisu Akceptačního protokolu Objednatelem.
	2. Daňový doklad (faktura) vystavený Poskytovatelem musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“), zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zejména tyto údaje:
1. číslo Smlouvy;
2. číslo EOBJ (viz čl. 1 odst. 1.5 této Smlouvy) nebo číslo objednávky Ad hoc služeb (viz čl. 3 odst. 3.6 této Smlouvy) - dle relevance;
3. identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele;
4. popis fakturovaného plnění a jeho rozsah;
5. platební podmínky v souladu se Smlouvou;
6. report o plnění SLA (v případě Paušálních služeb);
7. kopii Akceptačního protokolu podepsaného oprávněnými zástupci obou Smluvních stran (v případě Ad hoc služeb).
	1. Poskytovatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli nejpozději do 5 kalendářních dnů ode dne vystavení jedním z následujících způsobů:
8. v elektronické podobě na adresu: faktury@nakit.cz
9. doporučeně na zasílací adresu:

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p. Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 01 Praha 10

* 1. Platba bude provedena v české měně formou bankovního převodu na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.
	2. Splatnost faktury vystavené na základě této Smlouvy činí třicet (30) kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli.
	3. V případě, že faktura nebude obsahovat některou náležitost nebo bude obsahovat nesprávné údaje nebo nebude vystavena v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli. Lhůta pro její splatnost se tímto přerušuje a nová lhůta v délce třicet (30) kalendářních dnů počne plynout od data doručení nově vystavené/opravené faktury Objednateli.
	4. Faktura se považuje za uhrazenou dnem odepsání příslušné finanční částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
	5. Objednatel neposkytuje Poskytovateli jakékoliv zálohy na cenu za Služby.
	6. Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel zdanitelného plnění (dále též „Poskytovatel“) je nespolehlivým plátcem ve smyslu

§ 106a zákona o DPH, nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Poskytovatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, je příjemce zdanitelného plnění (dále též „Objednatel“) oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Na bankovní účet Poskytovatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatelem v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.

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

### Další práva a povinnosti Smluvních stran

* 1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si součinnost nezbytnou pro řádné plnění předmětu Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny informovat bezodkladně druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
	2. Poskytovatel se v souvislosti s realizací předmětu této Smlouvy zavazuje zejména:
		1. poskytnout Objednateli Služby řádně a včas, nestranně a s vynaložením náležité odborné péče, podle svých nejlepších odborných znalostí a schopností, v souladu s právním řádem České republiky a se Smlouvou, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny;
		2. pro provozní aktivity využívat pouze administrátorské a technické účty, schválené Objednatelem;
		3. dodržovat všechna pravidla spojená s tvorbou a aktualizací dokumentace, a další požadavky které stanoví zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláška č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy) v souvislosti se zajištěním provozu ISRS;
		4. zajistit dostupnost monitoringu systému pro administrátora Objednatele, dále pak zajistit administrátorské účty a práva ke všem serverům a jejich logům, která jsou generována operačním systémem a aplikací;
		5. předat správu všech technických a administrátorských účtů pověřenému pracovníkovi Objednatele;
		6. přistupovat k provozním aktivitám výhradně přes nastavenou VPN, která je zajištěná službou CMS;
		7. pro administrátorské aktivity prováděné prostřednictvím internetu využívat výhradně zprovozněné síťové služby poskytnuté prostřednictvím CMS;
		8. neposkytnout jakékoli informace týkající se poskytovaných Služeb jiné osobě než kontaktní osobě Objednatele uvedené v článku 9. odst. 9.1 této Smlouvy, nebude-li touto osobou výslovně uvedeno jinak;
		9. během poskytování Služeb umožnit Objednateli potřebnou kontrolu poskytování Služeb; V případě, že Objednatel zjistí v průběhu plnění předmětu Smlouvy nedostatky, Poskytovatel je povinen na písemnou výzvu Objednatele tyto nedostatky odstranit bez nároku na navýšení ceny poskytovaných Služeb bezodkladně, nejdéle však do pěti (5) kalendářních dní ode dne obdržení výzvy;
		10. upozornit písemně Objednatele v případě nevhodných pokynů na nevhodnost těchto pokynů, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku takových nevhodných pokynů Objednateli nebo Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly;
		11. včas požádat Objednatele o poskytnutí nezbytné součinnosti, zejm. o poskytnutí informace či dokladu, která bude nutná pro poskytování Služeb;
		12. na vyžádání Objednatele se zúčastnit osobní schůzky týkající se poskytování Služeb;
		13. informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této Smlouvy ovlivnit;
		14. činit všechna potřebná opatření k tomu, aby jeho činností nedošlo ke škodám na majetku Objednatele či jiné újmě jeho pracovníků nebo třetích stran, anebo k poškození zdraví pracovníků Objednatele nebo třetích osob, jimž by Objednatel za takto způsobenou újmu odpovídal. V případě vzniku takovéto újmy je Poskytovatel povinen ji uhradit v plné výši;
		15. na žádost Objednatele umožnit přístup k monitoringu a řešení správy a provozu ISRS třetím stranám, a to v rozsahu náhledu provozních informací, bez možnosti ovlivnění správy a provozu ISRS, za účelem zajištění edukace třetích stran v rozsahu správy a provozu ISRS. Žádost musí být odeslána písemnou formou, podepsána oprávněnou kontaktní osobou dle čl. 9 Smlouvy, a to nejméně deset (10) pracovních dnů před dnem termínu zahájení nahlížení.
		16. poskytovat Služby prostřednictvím členů realizačních týmů, kteří budou splňovat požadavky na kvalifikaci v rozsahu stanoveném v Zadávacím řízení.
	3. Objednatel se zavazuje poskytnout přiměřenou součinnost, kterou lze po Objednateli spravedlivě požadovat k řádnému splnění této Smlouvy, zejména:
		1. umožnit Poskytovateli bezodkladně po uzavření této Smlouvy přístup ke všem informacím, dokumentům a pokladům nezbytným pro poskytnutí Služeb dle této Smlouvy, a to na základě fyzického předání na základě předávacího protokolu;
		2. nezamlčet Poskytovateli žádné informace, které jsou zřejmě relevantní pro poskytování Služeb dle této Smlouvy;
		3. vytvářet a schvalovat použití administrátorského účtu, případně vytvořit technický účet na písemné vyžádání Poskytovatele;
		4. umožnit náhled do systému v náběhovém období před zahájením poskytování Služeb, bez možnosti zásahu a jeho ovlivnění, za účelem seznámení se s provozně technickým prostředím systému pro zajištění kontinuity při přebírání služeb podpory Poskytovatelem,
		5. zajistit předání informací o oběhu incidentů v produktivním běhu systému a způsobu jejich řešení;
		6. vyjádření a informace k dotazům Poskytovatele po dobu náběhového období souvisejícím s provozně technickým zajištěním systému.
	4. Objednatel se zavazuje provádět pravidelnou kontrolu provozovaného informačního systému zejména pak na naplňování služeb definovaných v Příloze č. 1 Smlouvy. Dále kontrolu a správu administrátorských a technických účtů a jejich nastavení práv.
	5. Poskytovatel není oprávněn postoupit ani převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním závazků plynoucích ze Smlouvy třetí osobu (poddodavatele) pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Udělí-li Objednatel s využitím poddodavatele souhlas, je Poskytovatel povinen zavázat poddodavatele k zachování důvěrných informací a k ochraně osobních údajů ve smyslu čl. 7 a dalších povinností a prohlášení ze Smlouvy ve stejném rozsahu, v jakém je k této povinnosti zavázán sám.
	6. Poskytovatel je povinen neprodleně písemně navrhnout Objednateli výměnu osoby podílející se na poskytování Služeb (člena realizačního týmu dle odst. 5.2.16 tohoto článku Smlouvy či poddodavatele dle odst. 5.5 tohoto článku Smlouvy) v případech, kdy tato osoba není schopna nebo oprávněna účastnit se plnění Smlouvy (zejm. z důvodu ztráty či snížení kvalifikace podstatné pro její zahrnutí do Smlouvy nebo z důvodu mezinárodních sankcí viz odst. 5.17 tohoto článku Smlouvy). Obdobně se postupuje, pokud se Poskytovatel hodnověrně dozví o překážce podle první věty, pokud má tato překážka teprve nastat. Tato osoba podílející na poskytování Služeb musí splňovat kvalifikační předpoklady minimálně v takovém rozsahu, v jakém byly stanoveny v Zadávacím řízení. Realizace navržené výměny podléhá předchozímu písemnému schválení kontaktní osobou Objednatele. Smluvní strany pro vyloučení případných pochybností sjednávají, že v případě nahrazení osoby podílející se na poskytování Služeb novým členem realizačního týmu není nutné k této Smlouvě uzavírat dodatek.
	7. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele zveřejnit informaci o spolupráci s Objednatelem, ať již formou sdělení informace, tiskovým prohlášením, užitím v reklamě, prezentaci, prodejních materiálech nebo jiným způsobem.
	8. Poskytovatel je povinen na své náklady řádně uchovávat veškeré dokumenty související s realizací předmětu plnění a prokazující čerpání finančních prostředků po dobu nejméně deseti

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

* 1. Jestliže vznikne na straně Poskytovatele nemožnost plnění ve smyslu § 2006 Občanského zákoníku, Poskytovatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Poskytovatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než třicet (30) kalendářních dnů, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
	2. Brání-li některé ze Smluvních stran v plnění povinností ze Smlouvy mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli ve smyslu ustanovení

§ 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, prodlužují se o dobu, po kterou trvá překážka, lhůty pro plnění povinností stanovených Smluvním stranám Smlouvou. Poskytovatel je povinen o vzniku a zániku takové překážky Objednatele neprodleně informovat a tuto překážku Objednateli doložit. Jakmile překážka přestane působit, zavazuje se Poskytovatel vyvinout maximální úsilí vedoucí k naplnění účelu Smlouvy a zavazuje se zajistit splnění povinností ze Smlouvy bez zbytečného odkladu.

* 1. Smluvní strany se zavazují vzájemně prokazatelně písemně informovat o případných změnách zejména změna sídla, právní formy, změna bankovního spojení, zrušení registrace k DPH, a dalších významných skutečností rozhodných pro plnění ze Smlouvy.
	2. Smluvní strany se zavazují dodržovat právní předpisy a chovat se tak, aby jejich jednání nemohlo vzbudit důvodné podezření ze spáchání nebo páchání trestného činu přičitatelného jedné nebo oběma Smluvním stranám podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
	3. Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
	4. Smluvní strany se zavazují, že:
1. neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného;
2. úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného.

Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok.

* 1. Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.
	2. V případě, že je zahájeno trestní stíhání Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel o tomto bez zbytečného odkladu Objednatele písemně informovat.
	3. Poskytovatel rovněž prohlašuje, že si je vědom předpisů týkajících se mezinárodních sankcí, zejm. pak čl. 5 k nařízení Rady EU č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, ve znění pozdějších předpisů a nařízení Rady EU č. 269/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny, ve znění pozdějších předpisů, vč. prováděcího nařízení Rady EU 2022/581 ze dne 8. dubna 2022, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**předpisy o mezinárodních sankcích**“). Poskytovatel prohlašuje, že u něho, jakož ani u okruhu subjektů sledovaných dle právních předpisů o mezinárodních sankcích vztahujícího se k plnění této Smlouvy není dána překážka uzavření či plnění této Smlouvy. Dále výslovně Poskytovatel zvláště prohlašuje, že nezpřístupní žádné finanční prostředky ani hospodářské zdroje sankcionovaným subjektům ve smyslu tohoto odstavce. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že: (i) prohlášení musí být v platnosti po celou dobu plnění Smlouvy a

(ii) jsou-li do tohoto prohlášení zahrnuti poddodavatelé či jiné třetí osoby, je Poskytovatel povinen zjistit skutečnosti vztahující se k těmto třetím osobám s řádnou péčí, přinejmenším ověřením informace u třetích osob a prověřením veřejných rejstříků a evidencí. Poskytovatel je povinen zajistit smluvně dodržování příslušných povinností a omezovat rizika vyplývajících z okolností vedoucích k mezinárodním sankcím.

* 1. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby jeho prohlášení dle odst. 5.17 tohoto článku Smlouvy zůstala pravdivá a v platnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy.
	2. Poskytovatel se zavazuje realizovat Služby prostřednictvím pracovníků s kvalifikací odpovídající požadavkům v Zadávacím řízení zařazených do realizačního týmu, a to provozního nebo rozvojového. Každý tým bude tvořen minimálně jedním pracovníkem s odpovídající kvalifikací. Nahrazení pracovníků v jednotlivém týmu v průběhu trvání Smlouvy pracovníky jinými je možné pouze za podmínky doložení odpovídající kvalifikace a odborné úrovně nově nabízených osob a se schválením Objednatele. Složení realizačních týmů je uvedeno v Příloze č. 7 Smlouvy. Poskytování Ad hoc služeb dle čl. 1 odst. 1.1 písm. d) Smlouvy bude Poskytovatel zajišťovat výhradně pracovníky rozvojového týmu dle Přílohy č. 7 Smlouvy.

### Vlastnická práva a práva duševního vlastnictví

* 1. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování Služeb neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje, že Objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči Objednateli v souvislosti s porušením povinnosti Poskytovatele dle předchozí věty.
	2. Pokud při poskytování Ad hoc služby dle této Smlouvy vznikne plnění, které naplňuje znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“), poskytuje Poskytovatel Objednateli a Objednatel

od Poskytovatele získává oprávnění k výkonu práva užít Autorské dílo všemi způsoby dle ust.

§ 12 Autorského zákona. Poskytovatel poskytuje tato práva v rozsahu nezbytném pro řádné užívání všech autorských děl, které jsou součástí plnění dle této Smlouvy (dále jen „**Autorská díla**“). Objednatel získává od Poskytovatele uvedená práva k Autorským dílům, a to vždy ke dni dokončení akceptačního řízení Služeb, jehož součástí je příslušné Autorské dílo. Práva k výše uvedeným Autorským dílům jsou poskytována Poskytovatelem Objednateli formou licenčního ujednání ve smyslu ustanovení § 2358 a násl. Občanského zákoníku majícího následující charakteristiky:

* + 1. výhradní licence k veškerým známým způsobům užití jednotlivých Autorských děl a jejich případných dalších verzí, zejména k účelu, ke kterému bylo takové dílo Poskytovatelem v souladu se Smlouvou vytvořeno;
		2. licence neomezená územním či množstevním rozsahem a rovněž tak neomezená rozsahem užití, zejména neomezená počtem uživatelů či mírou využívání;
		3. licence udělená na dobu určitou, a to po celou dobu trvání majetkových práv k předmětným Autorským dílům;
		4. licence převoditelná a postupitelná, tj. která je udělena s právem udělení podlicence či postoupení licence jakékoliv třetí osobě.
	1. Poskytovatel zároveň uděluje Objednateli souhlas k tomu, aby nejpozději ke dni akceptace plnění, v jehož rámci Autorské dílo vzniklo, byl Objednatel oprávněn jednotlivá Autorská díla zveřejnit, upravovat, zpracovávat, překládat, či měnit jejich název, a že je též oprávněn tato Autorská díla spojit s dílem jiným a zařadit je do díla souborného. Poskytovatel uděluje Objednateli souhlas k tomu, aby Objednatel svěřil svá práva dle tohoto článku Smlouvy třetím osobám, které budou v budoucnu užívat Autorská díla vzniknuvší na základě této Smlouvy. Objednatel není povinen poskytnutá práva (licenci) využít.

### Ochrana důvěrných informací a osobních údajů

* 1. Smluvní strany sjednávají, že veškeré skutečnosti jakkoli se týkající nebo související se Smluvními stranami a veškeré další skutečnosti, o nichž se dozví v souvislosti s touto Smlouvou, jsou Smluvními stranami považovány za důvěrné, aniž by bylo nutné tyto informace jednotlivě jako důvěrné výslovně označovat (dále jen „**Důvěrné informace**“). Důvěrnými informacemi jsou zejména tato Smlouva, obsah veškerých dokumentů, dokladů a podkladů, které zpřístupní Objednatel Poskytovateli a veškeré další informace, které poskytne Objednatel Poskytovateli v jakékoli podobě a jakoukoli formou za účelem splnění závazků dle této Smlouvy.
	2. Smluvní strany se zavazují, že veškeré Důvěrné informace, které od sebe navzájem získají, budou použity výhradně pro účely řádného splnění závazků dle této Smlouvy a bude s nimi nakládáno jako s obchodním tajemstvím. Výjimkou jsou případy nastavení podmínek zadávacího řízení na veřejnou zakázku směřující k zajištění kontinuity poskytovaných Služeb. Pro vyloučení případných pochybností tak Smluvní strany výslovně souhlasí s využitím technickoprovozních informací pro účely zadávacího řízení a případně navazujícího přechodu k zajištění kontinuity Služeb (viz Exitová součinnost dle čl. 13 Smlouvy).
	3. Přijímající Smluvní strana se zavazuje používat k ochraně Důvěrné informace před jejím neoprávněným užíváním, poskytnutím, zveřejněním nebo šířením přiměřené péče, avšak v

žádném případě ne v menší míře, než je míra péče, kterou využívá k ochraně svých důvěrných informací, které jsou podobného významu.

* 1. Smluvní strany se zavazují, že Důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu s výjimkou jejich sdělení, zpřístupnění a využití, v rozsahu technickoprovozních informací, k zajištění technické definice podmínek zadávacího řízení na veřejnou zakázku vedoucí k zajištění kontinuity Služeb a v rámci zajištění přechodu na navazujícího dodavatele dle nově uzavřené smlouvy. Pro vyloučení případných pochybností se sjednává, že technické a provozní informace k definování rámce plnění a Služeb mohou být zpřístupněny a využity pro zadávací řízení a předány třetí straně, se kterou Objednatel uzavře navazující smlouvu k zajištění kontinuity Služeb. Objednatel se zavazuje, že důvěrnost informací předaných na základě smluvního vztahu s novým dodavatelem bude zajištěna minimálně v rozsahu stanoveném pro Důvěrné informace touto Smlouvou (viz Exitová součinnost dle čl. 13 Smlouvy). Přijímající Smluvní strana může poskytnout či zpřístupnit jakoukoli Důvěrnou informaci třetí straně, která nebyla adresátem Důvěrné informace, pouze po obdržení písemného souhlasu sdělující Smluvní strany.
	2. Předávání Důvěrných informací k zajištění a předání technickoprovozních informací třetímu subjektu v rámci Exitové součinnost dle čl. 13 Smlouvy bude probíhat dle volby Objednatele buď osobně formou protokolárního předání hmotných nosičů, na kterých budou Důvěrné informace zachyceny, nebo elektronicky formou vzdáleného zabezpečeného přístupu.
	3. Každá ze Smluvních stran se zavazuje vynaložit maximální úsilí, aby tajnost Důvěrných informací druhé Smluvní strany byla důsledně dodržována jejími zaměstnanci i osobami, které v souladu s touto Smlouvou k plnění účelu spolupráce použije. Použije-li některá ze Smluvních stran k plnění třetí osoby, je oprávněna zpřístupnit jí Důvěrné informace získané od druhé Smluvní strany pouze v rozsahu nezbytně nutném pro jí poskytované plnění a je rovněž povinna zavázat třetí osobu povinností zachování Důvěrných informací v rozsahu dle této Smlouvy. Za porušení povinností třetí osobou odpovídá Smluvní strana, která jí Důvěrné informace zpřístupnila.
	4. Povinnost chránit Důvěrné informace dle tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na informace, které:
* je Smluvní strana povinna sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti;
* byly písemným souhlasem poskytující Smluvní strany zproštěny těchto omezení;
* jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;
* příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana;
* jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona;
* je Objednatel povinen poskytnout svému zakladateli,
* je Objednatel povinen sdělit jakékoli třetí osobě.
	1. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti této Smlouvy.
	2. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti dle tohoto článku Smlouvy všechny osoby, které se budou podílet na poskytování Služeb Objednateli dle této Smlouvy.
	3. V případě, že se kterákoliv Smluvní strana hodnověrným způsobem dozví, popř. bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění Důvěrných informací neoprávněné osobě, je povinna o tom bez zbytečného odkladu písemně informovat druhou Smluvní stranu.
	4. Objednatel jako správce zpracovává osobní údaje Poskytovatele, je-li Poskytovatelem fyzická osoba, a obě Smluvní strany jako správci osobní údaje kontaktních osob poskytnuté ve Smlouvě, popřípadě osobní údaje dalších osob, které jsou poskytnuty v rámci Smlouvy, pouze a výhradně pro účely související s plněním Smlouvy, a to po dobu trvání této Smlouvy, resp. pro účely vyplývající z právních předpisů po dobu delší, která je těmito právními předpisy odůvodněna. Poskytovatel je povinen informovat obdobně fyzické osoby, jejichž osobní údaje pro účely související s plněním Smlouvy Objednateli předává.
	5. Poskytovatel nepředává Objednateli v rámci poskytnutí plnění Smlouvy kromě případu uvedeného v odst. 7.11 tohoto článku Smlouvy žádné další osobní údaje. V případě, že součástí plnění Smlouvy bude předání osobních údajů podléhajících ochraně dle příslušných právních předpisů na ochranu osobních údajů, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele předem písemně upozornit a Objednatel je oprávněn dle svého uvážení převzetí osobních údajů odmítnout.
	6. Pro případ, že Poskytovatel v rámci plnění Smlouvy získá nahodilý přístup k takovým informacím, jež budou obsahovat osobní údaje podléhající ochraně dle právních předpisů, je Poskytovatel oprávněn přistupovat k takovým osobním údajům pouze v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje nakládat se zpřístupněnými osobními údaji

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

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

### Kybernetická bezpečnost

* 1. Poskytované Služby budou realizovány na ISRS, který je provozován Objednatelem, a který je určen jako významný informační systém (dále jen „**VIS**“) dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „**ZoKB**“), kde Ministerstvo vnitra České republiky, Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7 (dále jen „**Ministerstvo vnitra**“) je správcem a Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p., Kodaňská 1441/46, 101 00 Praha 10 – Vršovice provozovatelem dle ZoKB.
	2. Poskytovatel podpisem této Smlouvy akceptuje, že poskytované Služby dle této Smlouvy jsou ve prospěch ISRS, který je VIS dle ZoKB. Poskytovatel se zavazuje k zavedení a dodržování veškerých souvisejících bezpečnostních opatření požadovaných ZoKB, vyhláškou Národního

úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „**VyKB**“) a bezpečnostní dokumentací VIS, se kterou byl Poskytovatel seznámen, a to minimálně po dobu poskytování Služeb dle této Smlouvy.

* 1. Poskytovatel je povinen informovat neprodleně Objednatele o kybernetických bezpečnostních incidentech na straně Poskytovatele souvisejících s plněním dle této Smlouvy, a které by mohly mít dopad na kybernetickou bezpečnost u Objednatele. Kybernetický bezpečnostní incident je definován ustanovením § 7 odst. 2 ZoKB.
	2. Poskytovatel je povinen písemně neprodleně informovat Objednatele o změně ovládání Poskytovatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) nebo změně vlastnictví zásadních aktiv nebo o snížení základního kapitálu, vstupu do likvidace, úpadku či zahájení insolvenčního řízení, popřípadě změně oprávnění nakládat s aktivy určených k plnění dle této Smlouvy.
	3. Poskytovatel je povinen dodržovat při poskytování Služeb příslušná ustanovení bezpečnostních politik, metodik a postupů předaných Poskytovateli Objednatelem, resp. platné řídící dokumentace Objednatele či její části anebo platné řídící dokumentace, k jejímuž dodržování se Objednatel zavázal, pokud byl Poskytovatel s takovými dokumenty nebo jejich částmi seznámen, a to bez ohledu na způsob, jakým byl s takovou dokumentací Objednatele seznámen (např. školením, protokolárním předáním příslušné dokumentace Poskytovateli, elektronickým předáním prostřednictvím e-mailu, zřízením přístupu Poskytovateli na sdílené úložiště aj.). V případě provedených změn v bezpečnostní dokumentaci VIS bude Poskytovatel Objednatelem informován. Poskytovatel je povinen řídit se novým obsahem bezpečnostní dokumentace VIS od data stanoveného Objednatelem, nejdříve však ode dne, kdy byl o změně informován. Poskytovatel se dále podpisem této Smlouvy zavazuje k zavedení a dodržování veškerých souvisejících bezpečnostních opatření požadovaných ZoKB a VyKB, a to minimálně po dobu poskytování plnění dle podmínek této Smlouvy.
	4. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli provedení zákaznického auditu u Poskytovatele a poskytnout mu k němu nezbytnou součinnost (dále jen „zákaznický audit“). Objednatel je oprávněn provést zákaznický audit v případě auditu kybernetické bezpečnosti, dle § 16 VyKB Objednatelem provozované VIS. Dále lze provést zákaznický audit v případě řešení kybernetického bezpečnostního incidentu v přímé souvislosti s plněním dle této Smlouvy. Zákaznický audit může za Objednatele provést pověřený zaměstnanec Objednatele nebo jiná pověřená osoba. Objednatel je oprávněn pověřit provedením zákaznického auditu třetí stranu. Rozsah auditu musí být rozsahem relevantní k předmětu a účelu této Smlouvy.
	5. Poskytovatel bere na vědomí, že přístup k datům, informacím či zařízením souvisejícím s předmětem Smlouvy je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance Poskytovatele nebo poddodavatele Poskytovatele zaevidované, a to na základě požadavku Poskytovatele na přístup.
	6. Poskytovatel bere na vědomí, že přidělení oprávnění zaměstnanci Poskytovatele musí být řízeno zásadou tzv. „potřeba vědět“ (need to know) a není nárokové.
	7. Poskytovatel se zavazuje, že udělený přístup nesmí být sdílen více zaměstnanci Poskytovatele nebo poddodavatele Poskytovatele.
	8. Poskytovatel je při poskytování Plnění pro Objednatele oprávněn užívat data předaná Poskytovateli Objednatelem za účelem plnění předmětu Smlouvy, avšak vždy pouze v rozsahu nezbytném ke splnění předmětu Smlouvy.
	9. Poskytovatel se při poskytování plnění pro Objednatele zavazuje nakládat s daty pouze v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy, zejména ZoKB, VyKB a dalšími souvisejícími právními předpisy.
	10. Poskytovatel se zavazuje, že nebude vyvíjet, kompilovat a šířit v jakékoliv části informačního systému programový kód, který má za cíl nelegální ovládnutí, narušení, nebo diskreditaci informačního systému nebo nelegální získání dat a informací.
	11. Poskytovatel bere na vědomí, že přístup do interní sítě a/nebo k informačním systémům bude realizován s využitím zařízení Objednatele. V případě, že Objednatel povolí Poskytovateli přístup do interní sítě a/nebo k informačnímu systému Objednatele ze zařízení Poskytovatele, musí veškerá tato zařízení Poskytovatele splňovat příslušné bezpečnostní standardy Objednatele.
	12. Poskytovatel se během poskytování Plnění pro Objednatele zavazuje dostatečně zabezpečit veškerý přenos dat a informací z pohledu bezpečnostních požadavků na jejich důvěrnost, integritu a dostupnost.
	13. Poskytovatel se zavazuje plnit požadavky Objednatele v oblasti likvidace dat (ať už dat na papírových médiích, dat zpracovávaných elektronicky nebo prostřednictvím jakýchkoliv dalších nosičů dat) dle přílohy č. 4 VyKB.
	14. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování Plnění Objednateli, kteří přistupují do interní sítě a/nebo informačního systému chránili autentizační prostředky a údaje k systémům Objednatele. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident ve smyslu příslušné řídící dokumentace a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládání bezpečnostního incidentu (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům fyzických osob externího subjektu platí pro Poskytovatele, pokud byl s takovou řídící dokumentací Objednatele seznámen).
	15. Poskytovatel bere na vědomí, že postup zvládání bezpečnostního incidentu či skutečnost vzniklá v důsledku porušení bezpečnostních požadavků nebude posuzována jako okolnost vylučující odpovědnost Poskytovatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu Smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy Poskytovateli či jiné osobě ze strany Poskytovatele. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti Poskytovatele za prodlení obsažená v Smlouvě nejsou tímto ustanovením dotčena.
	16. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli nezbytnou součinnost při provádění změn v souvislosti s poskytovanými službami. Zejména při analýze rizik souvisejících se změnami, přijímání opatření za účelem snížení všech nepříznivých dopadů spojených se změnami, souvisejícím testováním a zajištění možnosti navrácení do původního stavu a aktualizaci bezpečnostní dokumentace.
	17. Poskytovatel se zavazuje, že používané kryptografické prostředky, algoritmy a klíče musí být Objednatelem schváleny a být v souladu s doporučením NÚKIB.
	18. Poskytovatel stanoví činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému odhalení a zvládání bezpečnostních incidentů v souvislosti s poskytovanými službami., Podle takto stanovených a popsaných pravidel bude postupovat, a bude hlásit všechny bezpečnostní incidenty neprodleně po jejich detekci Objednateli prostřednictvím ohlašovacích kanálů Objednatele. Poskytovatel provádí nápravná opatření, pokud to charakter incidentu umožňuje, s předchozím souhlasem Poskytovatele. Poskytovatel vede a uchovává přiměřené záznamy o bezpečnostních incidentech, vč. krátkodobých a dlouhodobých nápravných opatřeních a poskytuje je Objednateli. S nastavenými pravidly a postupy seznámí Objednatele.
	19. Poskytovatel provede analýzu příčin bezpečnostního incidentu souvisejícího s poskytovanými službami a navrhne opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že Poskytovatel bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.
	20. Poskytovatel nezapojí do poskytování plnění dle této Smlouvy žádného dalšího poddodavatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele.
	21. Poskytovatel je povinen zajistit, že i jeho poddodavatelé, kteří se budou podílet na plnění této Smlouvy se zaváží dodržovat v plném rozsahu ujednání mezi Poskytovatelem a Objednatelem a nebudou v rozporu s požadavky Objednatele uvedenými v této Smlouvě.
	22. Poskytovatel odpovídá za to, že jeho poddodavatelé nebudou jednat v rozporu s bezpečnostními požadavky vyplývajícími z této Smlouvy. V případě, že dojde k nedodržení těchto požadavků ze strany poddodavatele Poskytovatele, považuje se každé takové nedodržení požadavků za porušení povinnosti Poskytovatele dle této Smlouvy.

### Kontaktní osoby Smluvních stran

* 1. Kontaktními osobami Objednatele a Poskytovatele pro účely této Smlouvy jsou: Kontaktní osoby ve věcech obchodních:

Za Objednatele: xxx

Za Poskytovatele: xxx

Kontaktní osoby ve věcech technických: Za Objednatele: xxx

Za Poskytovatele: xxx

* 1. Kontaktní osoby Smluvních stran jsou oprávněny zejména předávat a přebírat informace ve věcech zajištění rozsahu poskytovaného plnění, ve věcech provozních a technických souvisejících s provozem systému a aplikace ISRS v rozsahu Služeb dle čl. 1 odst. 1.1 a vznášet k nim požadavky a připomínky.
	2. Hlášení závad probíhá prostřednictvím e-mailu xxx telefonicky na tel. číslo xxx.
	3. Smluvní strany se zavazují po dobu platnosti této Smlouvy nezměnit kontaktní osoby uvedené v odstavci 9.1 tohoto článku Smlouvy bez závažných důvodů. V případě změny kontaktní osoby je Smluvní strana povinna neprodleně o této skutečnosti písemně informovat druhou Smluvní stranu.
	4. Poskytovatel se zavazuje prostřednictvím kontaktní osoby dle odst. 9.1 tohoto článku Smlouvy bude Objednateli pravidelně min. měsíc dopředu předkládat přehled plánovaných odstávek aplikace ISRS.

### Smluvní sankce a pokuty

* 1. V případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování Paušálních služeb Objednateli ve stanoveném termínu, je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5 % z Měsíční paušální Ceny uvedené v článku 2. odst. 2.1 písm. a) Smlouvy, a to za každý započatý kalendářní den prodlení.
	2. V případě nedodržení lhůt obnovení provozu uvedených v tabulce Klasifikace priorit a parametrů SLA v produkčním prostředí v rámci Paušálních služeb, která je součástí Přílohy č. 2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen poskytnout slevu ve výši:
1. 0,5 % z Měsíční paušální ceny dle čl. 2. odst. 2.1 písm. a) Smlouvy dle příslušného období v případě incidentu kritické priority za každou započatou hodinu až do doby obnovení provozu,
2. 0,3 % z Měsíční paušální ceny dle čl. 2. odst. 2.1 písm. a) Smlouvy dle příslušného období v případě incidentu vysoké priority za každou započatou hodinu až do doby obnovení provozu,
3. 0,2 % z Měsíční paušální ceny dle čl. 2. odst. 2.1 písm. a) Smlouvy dle příslušného období v případě incidentu střední priority za každou započatou hodinu až do doby obnovení provozu,

maximální výše slevy dosahuje 100 % z Měsíční paušální ceny dle čl. 2. odst. 2.1 písm.

a) Smlouvy.

* 1. V případě neplnění parametrů SLA definovaných v Příloze č. 4 Smlouvy za kalendářní rok (Dostupnost) v rámci Paušálních služeb je Poskytovatel povinen poskytnout slevu ve výši:
1. 20 % z Měsíční paušální ceny dle čl. 2 odst. 2.1 písm. a) Smlouvy za jeden měsíc při poklesu parametru Dostupnosti (uvedené v Příloze č. 4 Smlouvy) o více než 3 %,
2. 10 % z Měsíční paušální ceny dle čl. 2 odst. 2.1 písm. a) Smlouvy za jeden měsíc při poklesu parametru Dostupnosti (uvedené v Příloze č. 4 Smlouvy) o 2–2,9 %,
3. 5 % z Měsíční paušální ceny dle čl. 2 odst. 2.1 písm. a) Smlouvy za jeden měsíc při poklesu parametru Dostupnosti (uvedené v Příloze č. 4 Smlouvy) o 0,1–1,9 %.
	1. V případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím exitové součinnosti dle čl. 13 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 20 000,- Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých) za každý i započatý den takového prodlení.
	2. V případě, že dojde k porušení povinnosti Poskytovatele, která zakládá právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy, je Objednatel bez ohledu na skutečnost, zda využije svého práva na odstoupení od Smlouvy, oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
	3. V každém jednotlivém případě porušení závazku Poskytovatele k ochraně Důvěrných informací a k ochraně osobních údajů dle čl. 7. této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000, - Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých).
	4. V každém jednotlivém případě porušení závazku Poskytovatele k dodržování povinností dle ZoKB a VyKB dle čl. 8 odst. 8.3 až 8.6, 8.9, 8.11 až 8.12, 8.14 až 8.16, 8.18 až 8.24 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000, - Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých).
	5. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavené a doručené faktury, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, v platném znění.
	6. Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Poskytovateli dle této Smlouvy v případě neuhrazení smluvní pokuty ze strany Poskytovatele oprávněn využít institut započtení vzájemných pohledávek.
	7. Vyúčtování smluvní pokuty / úroků z prodlení podle příslušných ustanovení této Smlouvy – penalizační faktura, musí být druhé Smluvní straně zasláno prokazatelným způsobem nejlépe datovou zprávou dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Smluvní pokuta / úroky z prodlení jsou splatné ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení penalizační faktury. Úhrada smluvní pokuty / úroků z prodlení se provádí bankovním převodem na účet oprávněné Smluvní strany uvedený v penalizační faktuře. Částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu oprávněné Smluvní strany.
	8. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé újmy v celém rozsahu způsobené újmy.
	9. Pro případ prodlení se zaplacením peněžité částky je Smluvní strana oprávněna požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy; tím není dotčeno právo Smluvní strany na uplatnění smluvní pokuty, náhrady újmy nebo jiného práva.

### Akceptační procedura Ad hoc služeb

* 1. Poskytovatel předloží Objednateli plnění k akceptaci a předá vyplněný Akceptační protokol.
	2. Objednatel rozhodne o výsledku akceptace. V případě stanovení výroku „Akceptováno“ akceptační procedura končí.
	3. V případě stanovení výroku „Neakceptováno“, bude mezi zástupci Objednatele a Poskytovatele dohodnut náhradní termín akceptace, který nebude delší 30 dnů ode dne výroku

„Neakceptováno“. Postup nové akceptace se řídí ustanoveními tohoto článku Smlouvy.

* 1. Podkladem pro fakturaci je podepsaný akceptační protokol Ad hoc služeb s výsledkem “Akceptováno“.

### Doba trvání Smlouvy

* 1. Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění Smlouvy v registru smluv v souladu s § 2 ve spojení s § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel. **Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 8. 2023 vyjma služeb dle čl. 13 této Smlouvy, v jejichž rozsahu se Smlouva uzavírá na dobu neurčitou.**
	2. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, výpovědí Smluvních stran nebo jednostranným odstoupením z důvodů stanovených právními předpisy nebo touto Smlouvou, nebo v případě podstatného porušení Smlouvy.
	3. Výpověď musí být učiněna písemně na kontaktní adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Výpovědní lhůta počíná běžet 1. dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Výpověď doručena druhé Smluvní straně a činí tři (3) měsíce.
	4. Za podstatné porušení této Smlouvy, které zakládá právo příslušné Smluvní strany tuto Smlouvu vypovědět, se považují zejména případy, kdy:
1. je Objednatel v prodlení s úhradou faktury vystavené na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než třicet (30) kalendářních dnů;
2. Poskytovatel předá jakékoli informace o poskytovaných Službách třetí osobě, nebo jinak poruší své závazky dle čl. 7 Smlouvy;
3. Poskytovatel neposkytne Služby řádně, ve sjednané kvalitě a/nebo v rozsahu dle Smlouvy a jejích příloh;
4. Poskytovatel je v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující;
5. dojde k porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele podle čl. 6 nebo 7;
6. je postup Poskytovatele při poskytování Služeb v rozporu s pokyny Objednatele nebo v rozporu s jeho oprávněnými zájmy;
7. kdy Poskytovatel byl pravomocně odsouzen za trestný čin ve smyslu vymezeném v čl. 5 odst. 5.12 – 5.13 Smlouvy;
8. Poskytovatel poruší či neplní prohlášení uvedené v čl. 5 odst. 5.17 Smlouvy.
	1. V případě, že po seznámení se se systémem ISRS anebo v souvislosti s předloženými vzorovými požadavky (viz čl. 3 odst. 3.8 této Smlouvy) Poskytovatel vyhodnotí, že není způsobilý zajistit poskytování služeb dle této Smlouvy, je oprávněn od této Smlouvy odstoupit, nejpozději však do dvou (2) týdnů před ukončením náběhového období. V takovém případě si Objednatel vyhrazuje právo vyzvat a uzavřít Smlouvu s dalším dodavatelem v pořadí dle nabídek doručených v rámci Zadávacího řízení. Smlouva bude uzavřena za podmínek nabídnutých takto vyzvaným dodavatelem v zadávacím řízení s tím, že čas zahájení plnění se stanoví podle toho, kdy bude s tímto dodavatelem Smlouva uzavřena.
	2. V případě, že Objednatel vyhodnotil (nejpozději však do 2 týdnů před ukončením náběhového období), že Poskytovatel není způsobilý zajistit odpovídajícím způsobem naplnění požadavků, a to v kvalitativních parametrech dle této Smlouvy poskytování Služeb, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy neprodleně odstoupit. Vyhodnocení požadavků bude předloženo Poskytovateli na vědomí. V takovém případě si Objednatel vyhrazuje právo vyzvat k uzavření Smlouvy dalšího v pořadí dle nabídek doručených v rámci Zadávacího řízení.
	3. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně a musí být doručeno druhé Smluvní straně. V případě odstoupení od Smlouvy zaniká Smlouva dnem doručení písemného odstoupení druhé Smluvní straně.
	4. Smluvní strany sjednávají, že i po ukončení Smlouvy zůstává zachována platnost a účinnost ustanovení čl. 6 Smlouvy týkajících se práv duševního vlastnictví, čl. 7 Smlouvy týkající se zachování Důvěrných informací a ochrany osobních údajů, jakož i ustanovení o smluvních pokutách a náhradě újmy, jakož i další ustanovení, která vzhledem ke své povaze mají přetrvat i po zániku této Smlouvy.

### Součinnost při ukončení Smlouvy

* 1. V případě řádného i předčasného zániku účinnosti této Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli na jeho vyžádání exitovou součinnost ve formě Ad hod služeb dle čl. 1 odst. 1.1 písm. d) Smlouvy vztahující se k poskytnutým Službám, a to ve lhůtě dvou (2) týdnů ode dne odeslání takového požadavku (viz čl. 3 odst. 3.6 Smlouvy – Požadavek na změnu) Objednatelem, nejpozději však do čtyř (4) týdnů od ukončení této Smlouvy, nestanoví-li Objednatel jinak, a minimálně v následujícím rozsahu:
1. předání aktuální dokumentace k systému ISRS a zdrojových kódů,
2. předání veškerých dalších podkladů a informací vztahujících se k poskytovaným Službám a neuvedených v písm. a) tohoto odstavce Smlouvy,
3. předání všech přístupových účtů k systému ISRS,
4. konzultace k předání správy systému a provozních informací navazujícímu poskytovateli Služeb ve výši max. 20 MD,
5. poskytnutí školení dle požadavku Objednatele v rozsahu max. 5 MD (dále jen „**Exitová součinnost**“).

Bližší specifikace Exitové součinnosti vč. harmonogramu požadovaná Objednatelem bude určena v příslušném Požadavku na změnu dle čl. 3 odst. 3.6 Smlouvy.

* 1. Smluvní strany sjednávají, že cena, fakturační a platební podmínky vztahující se k poskytnutí Exitové součinnosti Poskytovatelem Objednateli se řídí podmínkami pro Ad hoc služby stanovenými touto Smlouvou. V případě, že bude Smlouva ukončena výpovědí Objednatele nebo jeho odstoupením od Smlouvy, nenáleží Poskytovateli odměna za službu Exitové součinnosti dle odst. 13.1 tohoto článku Smlouvy.
	2. Exitovou součinnost dle odst. 13.1 tohoto článku Smlouvy je Poskytovatel povinen obdobně poskytnout taktéž třetí straně, bude-li taková třetí strana určena Objednatelem, a to zejména v rozsahu činností uvedených v odst. 13.1. písm. d) a e) tohoto článku Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že součinnost Poskytovatele vůči třetím stranám dle tohoto odstavce Smlouvy může být i opakovaná a bude se taktéž řídit cenovými, fakturačními a platebními podmínkami pro Ad hoc služby stanovenými touto Smlouvou. Cenu za Exitovou součinnost pro třetí strany dle tohoto odstavce Smlouvy hradí Poskytovateli příslušná třetí strana.
	3. Účelem poskytnutí Exitové součinnosti Poskytovatelem (ať už Objednateli dle odst. 13.1 tohoto článku Smlouvy nebo třetím stranám dle odst. 13.3 tohoto článku Smlouvy) je zejména předání technickoprovozních informací pro účel zajištění kontinuity Služeb, tj. pro zadávacího řízení a případně navazující přechod Služeb na nového dodavatele odlišného od Poskytovatele dle této Smlouvy.

### Závěrečná ustanovení

* 1. Smluvní vztahy z této Smlouvy plynoucí se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
	2. Poskytovatel prohlašuje a potvrzuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.
	3. Smluvní strany si ve smyslu ustanovení § 1794 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že se Poskytovatel výslovně vzdává jeho práva ve smyslu ustanovení § 1793 Občanského zákoníku a souhlasí s Cenou tak, jak byla smluvními stranami sjednána výše v této Smlouvě.
	4. Jakékoliv spory, neshody nebo nároky vyplývající ze smluvního vztahu založeného touto Smlouvou mezi Objednatelem a Poskytovatelem nebo vzniklé v souvislosti s ním, budou řešeny nejprve smírnou cestou. V případě, že se jakékoliv spory mezi Smluvními stranami nepodaří smírně urovnat, se Smluvní strany dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
	5. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami je činěna písemně, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím doporučené pošty či e-mailu na adresy Smluvních stran uvedené v záhlaví této Smlouvy, resp. v článku 9 odst. 9.1 této Smlouvy. Změna kontaktních osob a/nebo jejich kontaktních údajů je účinná ke dni, v němž bude doručeno oznámení o takové změně druhé Smluvní straně.
	6. Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u Poskytovatele poštovních služeb, a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedozvěděl. Ustanovení § 573 Občanského zákoníku se nepoužije.
	7. Pokud jakákoliv ustanovení Smlouvy budou považována za neplatná nebo nevymahatelná, nebude mít taková neplatnost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako by neobsahovala příslušná neplatná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti Smluvních stran se budou vykládat přiměřeně. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.
	8. Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze písemnými a vzestupně očíslovanými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami. Za změnu podléhající povinnosti uzavřít dodatek se nepovažují skutečnosti jako změna sídla, právní formy, změna bankovního spojení oznámené v souladu s požadavky ustanovení čl. 5 odst. 5.10 Smlouvy.
	9. Smluvní strany potvrzují, že si při uzavírání Smlouvy vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo vědět musí, tak, aby se každá ze Smluvních stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou Smlouvu a aby byl každé ze Smluvních stran zřejmý zájem druhé Smluvní strany Smlouvu uzavřít.
	10. Smluvní strany prohlašují, že se dohodly o veškerých náležitostech Smlouvy. Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Poskytovatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem, ledaže Objednatel takovou změnu či odchylku nebo dodatek následně schválí.
	11. Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 (slovy: dvou) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom. V případě, že bude Smlouva uzavírána elektronicky, obdrží Smluvní strana elektronický dokument podepsaný v souladu s platnou právní úpravou.
	12. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří následující přílohy:
* Příloha č. 1 – Katalog služeb, katalogové listy
* Příloha č. 2 – Popis procesů provozu
* Příloha č. 3 – Seznam prvků systému
* Příloha č. 4 – Výkaz pro SLA
* Příloha č. 5 – Ceník služeb
* Příloha č. 6 – Akceptační protokol
* Příloha č. 7 – Realizační týmy

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

V Praze dne: V Hodolanech dne:

xxx

xxx

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

xx xxx

### BZ Company Internacional s.r.o.

**Příloha č. 1 - KATALOG SLUŽEB, KATALOGOVÉ LISTY**

1. **Definice dalších pojmů**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem** | **Zkrácený popis pojmu** |
| Celková měsíční cena | Součet paušálních měsíčních cen za smluvené katalogové listy |
| Poskytovatel | Název pozice, která může být ve smluvním vztahu definována jako Poskytovatel, Poskytovatel odpovídá za dodávku kvality Provozu Aplikace podle smluvených parametrů |
| ID služby | – ID služby definuje typ katalogového listu (provoz a servis Aplikace, provoz a servis infrastruktury |
| Služby provozu | jsou provozní služby aplikované na Aplikaci, provozní služby jsou popsané v katalogových listech |
| Služby servisu | jsou servisní služby aplikované na Aplikaci, servisní služby jsou v katalogových listech |
| Parametry SLA | jsou měřitelné parametry, které jsou smluvně definovány v tabulce SLA parametrů |
| Dostupnost | Parametr kvality provozu Aplikace |
| Výkonnost | Parametr kvality výkonnosti Aplikace – měří se na Aplikaci bez integrovaných systémů |
| Služby reportingu | jsou reportovací služby, smluvené v rámci smluvního vztahu |
| Podpora L1 | operátor Service Desk, který přijímá požadavky či Incidenty od uživatelů |
| Podpora L2 | Podpora druhé úrovně, řeší požadavky či Incidenty předané z L1, popřípadě je předává na L3 |
| Podpora L3 | podpora třetí úrovně, řeší požadavky či Incidenty předané z L2 |
| Odezva | je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na požadavek předaný prostřednictvím servis desku (L1) |
| Obnovení služby | je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry provozní služby na sjednanou úroveň nebo servisním zákrokem zajistit snížení priority incidentu |
| Provozní prostředí | je prostředí kde jsou aplikovány Služby provozu, služby servisu a parametry SLA |
| Testovací prostředí | je prostředí kde jsou aplikovány pouze Služby provozu pro testovaní procesů nebo ke školení. Testovací prostředí je přístupné jen vybraným pracovníkům. |
| Režimy poskytování služeb | pracovní režim, při kterém jsou služby poskytovány (od-do, dny v týdnu) |
| Provozní režim 8x5 | pracovní režim od 8:00 do 16:00 hodin poskytovaný v 5 pracovních dnech |

|  |  |
| --- | --- |
| Provozní režim 24x7 | nepřetržitý pracovní režim 24 hodin a sedm dní v týdnu |
| SD DC eGOV nebo (CA SD) | Nástroj Dohledového centra eGOV – nástroj je umístěn na centrálním pracovišti. Jsou zde umístěny ostatní dohledové nástroje a pracoviště Helpdesku |
| Systém nebo(IS ISRS) | jde o jednotný název zahrnující Aplikaci, OS, virtualizaci, infrastrukturu sítovou nebo serverovou nebo diskovou |
| Aplikace | Je aplikace, která se skládá z jednotlivých komponent, které slouží zajištění plné funkcionality IS ISRS (informační systém registru smluv) a to včetně jednotlivých rozhrání, které slouží k integraci nebo jako vstupně výstupní rozhraní. Dále pak automaticky generované reporty, logy, tabulky databáze. Za součást Aplikace se považuje i WEB prostředí Apache, integrační rozhraní ze stran vstupu i výstupu, databáze, logy, zálohy, monitorovací templaty |
| DB | Databáze |
| OS | Operační systém |
| Infrastruktura | infrastruktura ISRS |
| Servisní okno | je to časový interval smluvený pro Systém, v rámci tohoto intervalu je povoleno prováděn plánovaný zákrok na Systému |

1. **Přehled a specifikace poskytovaných služeb**

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

* 1. **Přehled poskytovaných služeb**
		1. **Tabulka přehledu služeb – katalogových listů typ A – paušální měsíční služby**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název Služby / Název KL /****ID KL** | **Krátký popis obsahu KL** | **Režim provozu nebo servisu** | **Parametr SLA** |
| **Služba provozu /**Dostupnost Aplikace a OS/ KLD01APL | Vyhodnocuje a zajištuje se dostupnost Aplikace a OS v % | 24x7 | Ano |
| **Služba provozu /**Proaktivní údržba Aplikace a OS /KLPR01SY | Zajištuje se pravidelná aktualizace a čištění Aplikace a OS | 8x5 | Ne |
| **Služba provozu /** Rozvoj ISRS / KLPR02SY | Provádění prací spojených se zajištěním úprav Aplikace a OS (Konfigurační a drobné úpravy Aplikace a OS) | 8x5 | Ne |
| **Služba provozu /** Aktualizace provozní dokumentace / KLPR03SY | Zajištuje aktualizace veškeré dokumentace Aplikace | 8x5 | Ne |
| **Služba provozu /** Dohled Aplikace a OS / KLPR04SY | Zajištuje dohled (monitoring) a zálohování Aplikace + OS | 24x7 | Ne |
| **Služba servisu /**Servis Aplikace a OS / KLSE01SY | Zajištuje servis (incident management) Aplikace a OS | 24x7 /10x5 Dle typuincidentu | Ano |
| **Služba servisu /**Řízení incidentův dohledovém centru/ KLSE02SY | Zajištuje evidenci, eskalaci incidentů podle priorit. | 24x7 | Ano |
| **Služba reporting SLA /**SLA report. Aplikace a OS/ KLRE01SY | Pravidelně vyhotovuje a vyhodnocuje SLA reporting dle SLA parametrů. | 8x5 | Ne |

* + 1. **Tabulka přehledu služeb – katalogových listů typ B – AD-Hoc služby**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Název služby** | **Krátký popis** | **Režim****provozu** | **Parametr****SLA** |
| Rozvoj Aplikace/ KLPR02SY | Provádí drobný rozvoj a implementaciAplikace | 8x5 | Ne |

* 1. **Specifikace poskytovaných služeb**
		1. **Služba provozu – Zajištění Dostupnosti Aplikace nebo OS**

|  |
| --- |
| **Katalogový list – Dostupnost Aplikace a OS** |
| ID | KLD01APL |
| Název a platnost služby | Dostupnost Aplikace a OS |
| Popis Služby | Zajištění Dostupnosti za účelem udržení smluveného parametru Dostupnosti. |
| Název parametru | Dostupnost poskytování služeb při standardním provozu |
| Popis činnosti | Dostupnost je monitorována smluvenými nástroji. Výsledky jsou pravidelně měsíčně reportovány |

|  |  |
| --- | --- |
| **Parametr dostupnosti**Způsob měření a výpočtu | Monitorovací nástroj pravidelně každé 2 minuty monitoruje služby Aplikace a funkcionalitu vstupních a výstupních odezev Systému – Aplikace. Dostupnost je vyhodnocována pouze v provozním prostředí. |
| Hodnota parametru | 99,5 % (měsíční a roční) |
| Režim Služby | Služby se poskytují v režimu 24x7 |
| Reportování výsledků | Report měření „NAKIT\_Priloha\_4\_Vykaz\_SLA“ za periodu a kopii záznamů v provozním deníku |

* + 1. **Služba provozu – Proaktivní údržba Aplikace nebo OS**

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

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

|  |
| --- |
| **Katalogový list Rozvoj Aplikace** |
| ID | KLPR02SY |
| **Název Služby** | Rozvoj ISRS |
| Popis Služby | Provádění prací spojených se zajištěním úprav Aplikace a OS (Konfigurační a drobné úpravy Aplikace a OS). |
| Název činnosti | Konfigurační úpravy Systému musí být v souladu z doporučení výrobců |
| Časová perioda služby | Vyhrazené servisní okno |
| Detailní popis prováděných činností | Provedení aktualizace nebo změny SystémuPoskytovatel při provádění změn zajišťuje a zodpovídá za:1. Jednorázovou zálohu prvku (pokud je potřeba)
2. Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na Systém Objednatele, výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny
3. Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s aplikačními administrátory a Objednatelem.
4. Provedení implementace na testovacím prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden uzel následně na druhý po ověření funkčnosti.
5. Provedení testování implementované aktualizace a ověření zachování funkčnosti celého řešení.
6. Implementace odsouhlasených aktualizací a vyvinutých drobných změn
7. Implementace aktualizace na vyžádání formou servisního požadavku v CA SD (Kopie objednávky bude uložena v příloze servisního požadavku)
8. Aktualizace provozní dokumentace.
9. Správa a údržba běhu serverů a služeb zajištující aktualizaci SW.
 |

|  |
| --- |
| **Katalogový list Rozvoj Aplikace** |
| Objem poskytované služby | Podle Objednatelem schváleného harmonogramu kontrol a údržby a jednotlivých harmonogramů implementací aktualizací a v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy |
| Režim Služby | Služba se poskytuje v režimu 8x5 a jsou realizovány na výzvu Objednatele, maximálně však 20 MD za rok |
| Způsob dokladování | Měsíční záznam o poskytnutí Služby **zajištění provozu** |

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

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

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

* + 1. **Služba provozu – Dohled Aplikace a OS**

|  |
| --- |
| **Katalogový list služby pro Dohled Aplikace a OS** |
| ID | KLPR04SY |
| Název a platnost služby | Dohled Aplikace a OS |
| Detailní popis prováděných činností | Poskytovatel zajištuje dohled (monitoring) Aplikace a OS. V případě vzniku incidentu eskaluje incident do CA SD Objednatele. |
| Časová perioda služby | Zajištění dohledu po dobu provozních hodin systému |
| Režim Služby | Služby se poskytují v režimu 24x7 |
| Objem poskytované Služby | Objem prací je definován ve smluvním vztahu. |
| Služba nezahrnuje | Bezpečnostní monitoring a monitoring dostupnosti výkonnosti. Dále pak Služba nezahrnuje change a release management. Správu a dohled systémů mimo Aplikaci. |
| Způsob dokladování | Měsíční záznam o poskytnutí Služby **zajištění provozu Aplikace** |

* 1. **Služba servisu – Servis Aplikace a OS**

|  |
| --- |
| **Katalogový list Služby – Servis Aplikace a OS** |
| ID | KLSE01SY |
| Název Služby | Servis Aplikace a OS |
| Popis Služby | Servisem Systému se rozumí zajištění odstranění vzniklého incidentů v souladu se Servisní smlouvou, procesy a parametry SLA |

|  |
| --- |
| **Katalogový list Služby – Servis Aplikace a OS** |
| Detailní popis prováděných činností | Poskytovatel odstraňuje incidenty v souladu s procesem Incident management. Činnosti jsou řízeny pracovníky L1 a L2 podpory. Incidenty musí být zaznamenány a aktualizovány v Service Desku DC eGOV.Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:* Příjem převzetí Incidentu vlastní řešitelskou skupinou
* Provedení analýza incidentu
* Pokud je to nutné provedení výjezd na místo s náhradním dílem nebo objednání zásahu u výrobce
* Výměna nebo oprava vadné části komponenty (část Aplikace/dílu/prvku a otestování funkčnosti)
* Zaslání informace o stavu řešení incidentu na L2 a L1

Dodržuje činnosti popsané v Příloze č. 2 Smlouvy (Schéma s popisem Incident managementu) |
| Režim Služby | Služby se poskytují v režimu 24x7 |
| Odezva | Stanoveno v parametrech SLA |
| Obnovení Služby | Pokud nebude smluvními stranami výslovně sjednán termín odstranění vady, platí, že Poskytovatel je povinen vadu odstranit v souladu s parametry SLA. Poskytovatel při odstraňování incidentů analyzuje způsob a druh náhradníhořešení s ohledem na prioritu incidentu a parametry SLA. |
| Poznámka | Služba je podmíněna uzavřenou smlouvou na podporu od výrobce nebo od jeho certifikovaného servisního partnera, nebo doložením certifikátu na poskytování této služby. |
| Způsob dokladování | Měsíční report „NAKIT\_Priloha\_4\_Vykaz\_SLA“ o poskytnutých Službách společně s reportem SLA ze Service Desku DC eGOV |

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

|  |
| --- |
| **Katalogový list Služba servis Systému v dohledovém centru** |
| ID | KLSE02SY |
| Název Služby | Řízení incidentů v dohledovém centru |
| Popis Služby | Služba řízení incidentů v dohledovém centru Objednatele (v CA SD). Přebírání incidentů od zákazníka a řízení odstraňování těchto incidentů musí být v souladu s požadavky na SLA Objednatele. Celý proces odstranění Poskytovatel eviduje v CA SD Objednatele. V případě, že Poskytovatel přebere incident do svého evidenčního nástroje, tak je i nadále vázán na plnění požadavků SLA v souladu se statusy řešení incidentů vedených v evidenci Objednatele v CA SD.Službou servis Systému v dohledovém centru je zabezpečeno procesní odstraňování vzniklých incidentů v souladu s parametry SLA. |
| Detailní popis prováděných činností | Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:1. Příjem Incidentů v Service Desku Poskytovatele nebo v CA SD řešitelskou skupinou
2. Analýzu, zda se jedná o Incident, tj. nefunkčnost. Pokud se jedná o servisní požadavek je procesován dle procesu incident management – Řešení provozních požadavků.
3. L1 aplikační a infrastrukturní support Systému na problematiku technického troubleshotingu/řešení požadavků rozhraní Systému v souvislosti s dalšími změnovými řízeními a součinnost při datovém/obsahovém troubleshoting na rozhraní Systému.
4. V případě dostatečného oprávnění na L1 úrovni, řešení Incidentu.

V opačném případě směřování na další úrovně podpory dle komunikační matice.1. Analýzu oprávněnosti Incidentu tj.: zda je cílovým řešitelem L2 nebo L3 support infrastrukturní nebo aplikační části Systému na straně poskytovatele a úplnosti požadavku, tj. zda požadavek obsahuje všechny potřebné údaje pro řešení v L2 a L3 úrovni a zda byl proveden technický troubleshoting v L1 úrovni.
2. Řešení Incidentu nebo částečné řešení Incidentu v případě, kdy je provedena oprava na Aplikaci nebo infrastruktuře Systému a musí
 |

|  |
| --- |
| **Katalogový list Služba servis Systému v dohledovém centru** |
|  | následovat oprava v dalších L2/L3 supportech jiných ZR/vrácení Incidentu na L1 support (v případě kdy byl nebo neobsahuje dostatečné údaje pro řešení v L2 supportu).1. Součinnost pro ostatní L2 a L3 suporty jiných ZR s L2 a L3 supportem Systému.
2. Zajištuje informovanost o stavech řešení řešitelskou skupinou po celou dobu odstraňování incidentu
3. Eskaluje incidenty na další Řešitelské skupiny v případě, že potřebuje součinnost
4. Nese odpovědnost za odstranění incidentu nebo nasazení workaroundu pro splnění SLA parametru
 |
| Režim Služby | Služby se poskytují v režimu 24x7 |
| Odezva | Stanoveno v parametrech SLA |
| Obnovení Služby | Stanoveno v parametrech SLA |
| Služba nezahrnuje | Jakékoliv řešení nebo analýza návazných problémů, change, release. |
| Způsob dokladování | Report měření „NAKIT\_Priloha\_4\_Vykaz\_SLA“ za periodu a kopii záznamů v provozním deníku |

* 1. **Služba reporting SLA – reporting SLA parametrů pro Aplikaci a OS**

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

1. **Seznam HW a standardního SW**

Seznam aplikačních komponent tvoří Přílohu č. 3 Smlouvy. Excelový soubor „Priloha 3 Seznam prvků Systému“.

**Příloha č. 2 - Popis procesů provozu**

# Měření a vyhodnocování poskytovaných služeb

### Měření kvality Služeb provozu

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

Veškeré nedostupnosti ISRS se evidují a vykazují měsíčně (Výkaz – „P5\_ZD\_Smlouva\_Příloha č. 4 – Výkaz pro SLA“). Neplánovaná nedostupnost ISRS je považována za incident, který musí být nahlášen a je evidován v CA SD Objednatele. Incident je potvrzen pouze v případě, že se jedná o nefunkčnost ISRS. Incident je uzavřen v případě, že nedostupnost, nefunkčnost ISRS zavinil integrovaný nebo spolupracující systém. Ostatní provozní služby (uvedených v KL Služby provoz) se jen evidují při jejich provedení. O službu provoz „Rozvoj ISRS“ je nutno žádat přes CA SD Objednatele formou založení požadavku. Požadavek může založit pouze Objednatel.

### Pravidla provozu produkčního a testovacího prostředí Pravidla pro provoz produkčního prostředí:

Provoz je bez omezení a aplikace i OS je dostupná 24x7 s výjimkou plánovaných odstávek. Provoz je měřen a vyhodnocován bez omezení v provozním režimu 24x7. Změny a aktualizace Systému se provádí v plánovaných odstávkách. Kvalita Služby provoz je měřena podle smluvně nastavených SLA provozních požadavků na SLA parametr Dostupnost. Parametr Dostupnost produkčního prostředí je garantovaný. Bez správně vyplněné a akceptované evidence parametrů SLA Objednatele, není možné provádět akceptaci fakturace Poskytovatele.

### Pravidla pro provoz na testovacím prostředí:

Provoz je bez omezení a aplikace i OS je dostupná 24x7 s výjimkou plánovaných odstávek nebo výpadků. Vzhledem k časté tvorbě změn, testování není měřený ani garantovaný parametr SLA Dostupnost testovacího prostředí.

### Definice a měření na produkčním prostředí

* + - 1. Měření parametru Dostupnosti Aplikace a OS

Pro vyhodnocení parametru Dostupnosti Aplikace a OS jsou vyhodnocovány parametry DM.

Hodnoty parametru Dostupnosti DM parametru jsou uváděny v % (dosažení parametru Dostupnosti 100 % znamená, že na Aplikaci nedošlo k incidentu). Měření a vykazování se provádí v následujících měsíčních periodách

* + - * + DM(DM) – roční dostupnost je stanovená na 99,5 %
				+ DM(DN) – měsíční dostupnost je stanovena na 99,5 %

Oba parametry jsou pravidelně měřeny a evidovány a měsíčně vykazovány Objednateli v Příloze č. 4 Smlouvy.

* + - 1. Měření Výkonnosti Aplikace

Pro vyhodnocení měření Výkonnosti Systému není vyžadováno.

### Měření kvality služby Servis s parametry SLA

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

* Služba servisu – Servis Aplikace a OS
* Služba servis – řízení incidentů v dohledovém centru

Poskytovatel bude měření kvality služby provádět dostupnými prostředky. Poskytovatel je povinen jedenkrát za měsíc poskytnout Objednateli výsledky měření s vyhodnocením. Vyhodnocení se plnění SLA parametrů se provádí v P5\_ZD\_Smlouva\_Příloha č. 4 – Výkaz pro SLA na základě vyhodnocených hodnot v CA SD Objednatele, a to vzhledem k typu (kvalifikaci) incidentu. Poskytovatel bude měření kvality služby provádět dostupnými prostředky. Poskytovatel je povinen všechny incidenty nebo podezření na incident primárně hlásit a evidovat v CA SD. Do měsíčního výkazu je nutné zařadit i všechny zápisy uvedené v provozního deníku Poskytovatele. V provozním deníku je Poskytovatel povinen uvádět všechny události, které měli vliv na kvalitu provozu. Jde hlavně o zaznamenání času počátku události, dále název s popisem události, popis důvodu události, popis způsobu řešení a odstranění události s časem zprovoznění Aplikace nebo OS.

Poskytovatel dále eviduje informace o plánovaných i neplánovaných odstávkách za uplynulý měsíc. Bez správně vyplněné a akceptované evidence parametrů SLA Objednatele, není možné provádět akceptaci fakturace Poskytovatele.

### Definice časů pro vyhodnocování procesu řízení incidentů

Pro měřený proces se využívá smluvený způsob předávání žádostí (formulářů), které jsou určeny pro určení měřených hodnot (Čas a obsah požadavku). Žádost musí být podána prostřednictvím ticketu Service Desku Objednatele (CA SD). Prioritně používaný požadavek (formulář) je zasílaný ticket vytvořený v CA SD Objednatele. Záznamy jsou vyhodnocovány v souladu s KL Služba reporting SLA – reporting SLA parametrů pro Aplikaci a OS, vykázané v souboru „P5\_ZD\_Smlouva\_Příloha č. 4 – Výkaz pro SLA, který bude součástí měsíčního výkazu.

* + - 1. Čas vzniku žádosti (formuláře) na vyřešení incidentu

Za čas vzniku žádosti se považuje časový otisk, ve kterém je uložen datum a čas jejího vytvoření v žádosti v systému CA SD Objednatele.

* + - 1. Čas (časový otisk) vyřešení incidentu

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

* + - 1. Doba trvání žádosti na řešení incidentu

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

### Pravidla a klasifikace priorit žádostí v Service Desku a jejich parametry SLA Pravidla na zasílání požadavků pro zajištění standardního provozu

Pravidla pro jednotlivá prostředí a ověřovací provoz jsou uložena v níže uvedených tabulkách*:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Priorita incidentu | *Popis a dopad incidentu* | Parametry SLA |
| Priorita 1 Kritická (A) | 1. Některé části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému nebo
2. Všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.
3. Příklady kritických incidentů:
 | **Režim Služeb servisu:**24x7Odezva a zahájení opravy: do 2 hodinObnovení provozu: do 8 hodin od zahájení opravy**Režim dostupnosti provozu:**24x7 |
|  | * nelze vkládat, modifikovat, znepřístupnit data v

aplikaci* integrační API jsou nefunkční
 | Roční SLA dostupnosti*Aplikace*: 99,5 % |
|  | - číselníky jsou nefunkční → nelze autorizovat |  |
| Priorita 2 Vysoká (B) | 1. Činnost Systému je podstatně omezena. Některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena a je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému
2. Mezi vybrané technické závady zejména patří:
	* nelze vkládat, modifikovat, znepřístupnit data v aplikaci
	* integrační API jsou nefunkční
	* číselníky jsou nefunkční → nelze autorizovat
 | **Režim Služeb servisu:**10x5Odezva do 4 hodina zahájení opravy: do 8 hodin Obnovení provozu: do 24 hodin od zahájení opravy**Režim dostupnosti provozu:**24x7Roční SLA dostupnosti*Aplikace*: 99,5 % |
| Priorita 3 Střední (C) | 1. Systém je funkční, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy jako je například jednorázové zvýšení doby odezvy Aplikace v běžném provozu.
2. Zahrnuje selhání funkcí, které nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádnou funkčnost Systému.
3. Systém je plně funkční a vytváří varovné informace související s provozem systému.

- Poskytovatel je povinen vytvořit žádost na Call Centrum. | **Režim Služeb servisu:**10x5Odezva do 4 hodina zahájení opravy: do 8 hodin Obnovení provozu: do 48 hodin od zahájení opravy**Režim dostupnosti provozu:**24x7Roční SLA dostupnosti*Aplikace*: 99,5 % |
|  | 1. Požadavky na malé změny funkcionality Systému – požadavky jsou řízeny procesem Request management | **Režim Služeb provozu:**10x5 |
|  | Odezva a zahájení opravy: |
|  | řízeno projektovým |
| Priorita 4 Ostatní (D) | harmonogramem. Nasazení změny:řízeno projektovým |
|  | harmonogramem, nejpozději |
|  | v následující verzi. |
|  | SLA dostupnosti servisu: řízeno |
|  | projektovým harmonogramem. |

### Klasifikace priorit a parametrů SLA v testovacím prostředí

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Priorita incidentu | Definice priority požadavku | Parametry SLA |
| Priorita 1 Kritická (A) | 1. Některé části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému nebo
2. Všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna

činnost Systému. | **Režim Služeb servisu:**8x5Odezva: 24 hodinOdstranění incidentu: není garantováno**Režim dostupnosti provozu:**8x5 |
| Priorita 2 Vysoká (B) | 1. Činnost Systému je podstatně omezena. Některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena a je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému (např. není dostupná jedna instance Systému).
 | **Režim Služeb servisu:**8x5Odezva a zahájení opravy: do 24 hodinOdstranění incidentu: není garantováno**Režim dostupnosti provozu:**8x5Není garantována dostupnost, a výkonnost prostředí.SLA dostupnosti a výkonnosti*Aplikace* a servisu: není měřena |

1. **Incident Management – notifikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem**

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

### Popis a schéma procesu

* + 1. **Schéma notifikací procesu Incident management**

**Provoz infrastruktury:**

 Řešení infra incidentů

 Řešení infra požadavků

Příjem a analýza tiketu

Vyřešení tiketu

Řešení tiketu Infrastruktura

**Provoz infrastruktury:**

* Řešení infra incidentů
* Řešení infra požadavků

Řešení tiketu Aplikace

Řešitelská skupina Objednatele L2

Řešitelská

skupina Objednatele L1

Řešitelská skupina Objednatele L2

Uzavření tiketu

Zadavatel tiketu skupina zákazníka

Řešitelská skupina zákazníka

Schvalovatel

-

zákazník

Řešitelská skupina Poskytovatele

Řešitelské skupiny za Infrastrukturu a Integrované systémy

Eskalace tiketu na kraje

Příjem a analýza tiketu

Eskalace tiketu na kraje

Vyřešení tiketu

Založení a eskalace tiketu v CA SD

Vyřešení tiketu v CA SD

### Popis procesu

Hlavním cílem Incident Management procesu je v co nejkratším čase obnovit standardní provoz Trvale poskytované služby, aby došlo k co nejmenšímu dopadu na provoz Systému. Incident Management proces se skládá z jednotlivých činností (žlutě vyznačené v obrázku výše), které jsou popsány níže:

### Přehled činností

V procesu Incident managementu je specifikováno několik činností, díky kterým je každý vzniklý incident korektně zaznamenán, vyhodnocen, vyřešen a uzavřen (stavy tiketu).

Tyto činnosti jsou následující:

### Vytvoření Incidentu

V případě zjištění jakékoliv nefunkčnosti aplikace ISRS nebo částí aplikace, zašle daná osoba, eMail do CA SD (aplikace Helpdesku Objednatele) ve kterém popíše zjištěné informace o nefunkčnosti (název aplikace, popis nefunkčnosti). V Servis Desku Objednatele vznikne tiket, který bude doplněn na

úrovni řešitelských skupin L1 Objednatele nebo řešitelských skupin L2 další povinné informace, které tiket musí obsahovat. Jde povinné informace typu název tiketu, detailní popis vzniklé incidentu nebo podezření na incident a povinná struktura. Incidentu (ticketu SD) bude přiřazena priorita. Incident bude klasifikován Objednatelem a bude eskalován na Řešitelskou skupinu k prověření. Tento čas je důležitý pro splnění parametrů odezva zadavateli. Parametr Odezva je měřen podle definice výše. Při vytvoření tiketu zákazníkovi odchází informace o času vytvoření tiketu – převzetí incidentu)

### Zaslání eskalace tiketu Objednatelem (incident – měření odezvy převzetí tiketu k řešení)

Po eskalaci tiketu (Incidentu) v Servis Desku Objednatele a vyplnění povinných údajů, je tiket zaslán na řešitelskou skupinu na úrovni L2 nebo L3 Poskytovatele. O eskalaci je informován zákazník zasláním notifikace o zahájení řešení tiketu.

### Příjem Incidentu Poskytovatelem

Řešitelská skupina Poskytovatele L2 nebo L3 přijme ticket v Servis Desku Objednatele. Řešitelská skupina provede základní analýzu a doplnění zjištěné informace a rozhodne buď započetí odstranění závady nebo eskalaci tiketu na jiné řešitelské skupiny, pokud je zjištěno, že závada není řešitelná v aplikaci nebo bez součinnosti s ostatními řešitelskými skupinami (závada na infrastruktuře nebo na integrovaných aplikací).

Čas příjmu a předání Incidentu je měřen Servis Deskem Objednatele. Tento čas je důležitý pro měření času na odstranění závady nebo času zprovoznění systému formou workaroundu. Po uložení tiketu dojde k eskalaci tiketu dalšího řešitele.

### Eskalace Incidentu Poskytovatelem

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

### Oprava Incidentu Poskytovatelem

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

### Vyřešení Incidentu Poskytovatelem

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

### Uzavření Incidentu

Po vyřešení Incidentu řešitelská skupiny L1 eskaluje tiket ke schválení uzavření příslušného ticketu zadavatelem.

### . Schválení odstranění Incidentu

Po vyřešení Incidentu se zašle požadavek na akceptaci uzavření příslušného ticketu zadavatele.

### Řízení požadavků na změnu (Výzvy)

* 1. **Popis Řízení požadavků na změnu**

Popis vyzvání Poskytovatele k provedení změny je popsán v čl. 3 odst. 3.6 Smlouvy. V případě, že Objednatel vyzve k provedení více změn může po dohodě s Poskytovatelem stanovit priority jednotlivých Požadavků na změnu.



### Popis procesu

Proces Řízení požadavků na změnu v Systému začíná potřebou změnit funkcionalitu Aplikace Objednatelem nebo z důvodu potřeby změn ostatních částí Systému nebo integrovaných systémů. V každém případě však je požadavek na změnu zaevidován, je provedena vstupní analýza, ve které jsou vyhodnoceny dopady požadavku na změnu plus jeho očekávaná pracnost, a tedy náklady na provedení a návrh harmonogramu až do ukončení implementace změny. Následně je tato analýza prezentována Objednateli, který rozhodne o schválení návrhu. Proces Řízení požadavků na změnu v Systému je pro Poskytovatele mandatorní v oblastech navrhování změn v Aplikaci a OS. Další potřebné změny, které nespadají do odpovědnosti Poskytovatele (např. změny na Infrastruktuře), popíše Poskytovatel formou požadavku v rámci součinnosti komplexní dodávky požadované změny.

### Přehled činností

* + - 1. **Vytvoření Požadavku na změnu Poskytovatelem**

V případě obdržení výzvy Objednatele na KL Rozvoj aplikace, Poskytovatel ve svém evidenčním systému zaeviduje nový Požadavek na změnu. Objednatel má přístup do evidenčního systému a je mu umožněno sledovat vývoj změny. Poskytovatel sestaví projektový tým a vytvoří nabídku na provedení změny a tuto zašle Objednateli.

### Zaslání Požadavku na změnu Poskytovatelem

Poskytovatel zašle vyplněnou nabídku ve struktuře vyžádaných kapitol (struktura kapitol: popsané aktivity, vyžádané součinnosti, harmonogram, přehled rolí a MD, ocenění, podpis nabídky oprávněnou osobou) Objednateli na eMail uvedený ve Smlouvě (Kontaktní osoby).

### Příjem a zpětná eskalace Požadavku na změnu Objednatelem

Objednatel se seznámí s nabídkou Poskytovatele a pokud s nabídkou souhlasí, tak ji schválí a vyzve Poskytovatele k realizaci (viz kapitola 3.1.2.4) prostřednictvím kontaktních osob Poskytovatele uvedených ve Smlouvě.

V případě, že Objednatel nesouhlasí s nabídkou, informuje Poskytovatele o tomto faktu eMailem a obě strany se sejdou k dalšímu jednání, kde si vyjasní vzájemné fakty, které vedli k nesouhlasu s nabídkou Poskytovatele. Obě strany budou jednat o předložení upravené nabídky Poskytovatelem (obsah a termíny)

### Finální úprava Požadavku na změnu Poskytovatelem

Poskytovatel upraví finální odsouhlasenou nabídku podle požadavku na úpravu Objednatelem a zašle ji Objednateli ke schválení.

### Schválení Požadavku na změnu Poskytovatelem

V tomto bodě je Objednatelem schválen finální návrh řešení Požadavek na změnu, o kterém je Poskytovatel informován pomocí prostřednictvím kontaktních osob Poskytovatele uvedených ve Smlouvě.

### Realizace Požadavku na změnu Poskytovatelem

Realizace probíhá v souladu s jednotlivými aktivitami uvedenými ve finální nabídce. Projektový manažer Objednatele kontroluje naplňování změny v souladu s jednotlivými kapitolami nabídky.tj. popsané aktivity – vytvoření analýzy, dokumentace, vývoj změn, zajištuje dodávku vyžádané součinnosti, sleduje harmonogram, aktivity dle rolí a naplňování MD, sleduje čerpání oceněného rozpočtu, reportuje vedení projektu. Případné problémy řeší s vedením projektu Poskytovatele.

### Dodání požadované změny

Po dodání projektu Poskytovatelem je dodávka akceptována nebo neakceptována. Při neakceptaci musí Poskytovatel dodat opravy v souladu se Smlouvou. Při akceptaci se projekt dodávky uzavře a Objednatel vyzve Poskytovatele k provedení KL Rozvoj Aplikace (release). Proces se shoduje s výše uvedeným procesem dodání požadované změny. Projektový manažer Objednatele je nahrazen Release manažerem Objednatele.

**Příloha č. 3 – samostatný soubor – Seznam prvků systému**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Prostředí | Definice prvku | Identifikace prvku | Servisní úroveň prvku | DRP prvku |
| **Prostředí prvku** | **Typ komunikačního prvku** | **Název OS** | **Verze OS** | **HostName** | **IP adresace** | **Režim provozu** | **Dostupnost v %** | **Výkonnost v sec.** | **Servisní parametry pro IM** | **Čas obnovy** | **Priorita obnovy** |
| Výběrové pole | Vyplňte název modelu |  | Název prvku v síti | IP adresa | VLAN | Výběrové pole | Výběrové pole | Vlož hodnotu | Vlož čas pro převzetí | Vlož čas zprovoznění | Čas obnovy prvku | Vlož hodnotu |
| Produkční | KK - krajský konektor Cisco + switch na kraji Plzeň | Cisco |  |  | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,90% | N/A | Dle parametrů SLA | Dle parametrů SLA | Dle parametrů SLA | Vyber hodnotu pro Act. Prvky |
| Produkční | KK - krajský konektor Cisco + switch na kraji Plzeň | Cisco |  |  | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,90% | N/A | Dle parametrů SLA | Dle parametrů SLA | Dle parametrů SLA | Vyber hodnotu pro Act. Prvky |
| Produkční | KK - krajský konektor Cisco + switch na kraji Vysočina | Cisco |  |  | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,90% | N/A | Dle parametrů SLA | Dle parametrů SLA | Dle parametrů SLA | Vyber hodnotu pro Act. Prvky |
| Produkční | KK - krajský konektor Cisco + switch na kraji Vysočina | Cisco |  |  | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,90% | N/A | Dle parametrů SLA | Dle parametrů SLA | Dle parametrů SLA | Vyber hodnotu pro Act. Prvky |
| Pokud je potřeba vložit řádek, vlož další řádek před poslední správně vyplněný řádek |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Prostředí | Definice prvku | Identifikace prvku | Servisní úroveň prvku | DRP prvku |
| **Prostředí prvku** | **Typ serveru** | **Značka virtualizace** | **Virtualizace verze** | **Značka OS** | **Verze OS** | **HostName** | **IP adresace** | **Režim provozu** | **Dostupnost v %** | **Výkonnost v sec.** | **Servisní parametry pro IM** | **Čas obnovy** | **Priorita obnovy** |
| Výběrové pole | FyzickýVirtuální | Vyplňte relevantní informace o použitém SW | Název prvku v síti | IP adresa | VLAN | Výběrové pole | Výběrové pole | Vlož hodnotu | Vlož čas pro převzetí | Vlož čas zprovoznění | Čas obnovy prvku | Vlož hodnotu |
| PROD PROD | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 99% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc) |
| PROD PROD | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 99% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc) |
| PROD PROD | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 99% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Střední-Aplikační a Webové |
| PROD PROD | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 99% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Střední-Aplikační a Webové |
| PROD PROD | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 99% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Střední-Aplikační a Webové |
| PROD PROD | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 99% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Střední-Aplikační a Webové |
| PROD PROD | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 99% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Vyšší-obnovení DB serveru |
| PROD PROD | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 99% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Nižší-Ostatní |
| PROD PROD | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 99% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc) |
| PROD PROD | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 99% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Střední-Aplikační a Webové |
| TEST | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| TEST | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| TEST | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| TEST | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| TEST | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| TEST | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| TEST | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| TEST | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| TEST | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| Pokud je potřeba vložit řádek, vlož další řádek před poslední správně vyplněný řádek |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Prostředí | Definice prvku | Identifikace prvku | Servisní úroveň prvku | DRP prvku |
| **Prostředí prvku** | **Typ serveru** | **Název virtualizace** | **Virt.verze** | **Název OS** | **Verze OS** | **HostName** | **IP adresace** | **Režim provozu** | **Dostupnost v %** | **Výkonnost v sec.** | **Servisní parametry pro IM** | **Čas obnovy** | **Priorita obnovy** |
| Výběrové pole | FyzickýVirtuální | Vyplňte relevantní informace o použitém SW | Název prvku v síti | IP adresa | IP VLAN | Výběrové pole | Výběrové pole | Vlož hodnotu | Vlož čas pro převzetí | Vlož čas zprovoznění | Čas obnovy prvku | Vlož hodnotu |
| PROD ZAL | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 0,99 | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc) |
| PROD ZAL | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 0,99 | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Střední-Aplikační a Webové |
| PROD ZAL | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 0,99 | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Střední-Aplikační a Webové |
| PROD ZAL | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 0,99 | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Střední-Aplikační a Webové |
| PROD ZAL | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 0,99 | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Střední-Aplikační a Webové |
| PROD ZAL | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 0,99 | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Střední-Aplikační a Webové |
| PROD ZAL | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 0,99 | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Střední-Aplikační a Webové |
| PROD ZAL | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 0,99 | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Vyšší-obnovení DB serveru |
| PROD ZAL | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 0,99 | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Vyšší-obnovení DB serveru |
| PROD ZAL | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 24x7 | 0,99 | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů DRP | Nižší-Ostatní |
| TEST | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| TEST | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| TEST | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| TEST | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| TEST | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| TEST | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| TEST | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| TEST | Virtuální | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | viz. soubor ISZR\_VLAN. | iz. soubor ISZR\_VLAN.xl | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| Pokud je potřeba vložit řádek, vlož další řádek před poslední správně vyplněný řádek |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Prostředí | Definice prvku | Identifikace prvku | Servisní úroveň prvku | DRP prvku |
| **Lokalita prvku** | **Prostředí prvku** | **Typ aplikace** | **Název aplikace (modulu aplikace)** | **Značka virtualizace** | **Verze virtualizace** | **Značka OS** | **Verze OS** | **HostName** | **IP adresace** | **Režim provozu** | **Dostupnost v %** | **Výkonnost v sec.** | **Servisní parametry pro IM** | **Čas obnovy** | **Priorita obnovy** |
| Výběrové pole | Výběrové pole | Vyplňte název modelu | Vyplňte relevantní informace o použitém SW | Název prvku v síti | IP adresa | VLAN | Výběrové pole | Výběrové pole | Vlož hodnotu | Vlož čas pro převzetí | Vlož čas zprovoznění | Čas obnovy prvku | Vlož hodnotu |
| Vysočina | PROD PROD | FE |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | PFE01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc) |
| Vysočina | PROD PROD | FE |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | PFE02 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc) |
| Vysočina | PROD PROD | Aplikace |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | PAPP01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Střední-Aplikační a Webové |
| Vysočina | PROD PROD | Aplikace |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | PAPP02 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Střední-Aplikační a Webové |
| Vysočina | PROD PROD | FS |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | PFS01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Střední-Aplikační a Webové |
| Vysočina | PROD PROD | FE |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | PFT01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Střední-Aplikační a Webové |
| Vysočina | PROD PROD | FE |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | PFT02 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Střední-Aplikační a Webové |
| Vysočina | PROD PROD | DB - MariaDB |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | PDB01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Vyšší-obnovení DB serveru |
| Vysočina | PROD PROD | DB - MariaDB |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | PDB02 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Vyšší-obnovení DB serveru |
| Vysočina | PROD PROD | Monitoring |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | PMON01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Nižší-Ostatní |
| Plzeň | PROD ZAL | FE |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | SFE01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc) |
| Plzeň | PROD ZAL | FE |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | SFE02 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc) |
| Plzeň | PROD ZAL | Aplikace |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | SASS01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Střední-Aplikační a Webové |
| Plzeň | PROD ZAL | Aplikace |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | SASS02 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Střední-Aplikační a Webové |
| Plzeň | PROD ZAL | FS |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | SFS01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Střední-Aplikační a Webové |
| Plzeň | PROD ZAL | FE |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | SFT01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Střední-Aplikační a Webové |
| Plzeň | PROD ZAL | FE |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | SFT02 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Střední-Aplikační a Webové |
| Plzeň | PROD ZAL | DB - MariaDB |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | SDB01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Vyšší-obnovení DB serveru |
| Plzeň | PROD ZAL | DB - MariaDB |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | SDB02 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Vyšší-obnovení DB serveru |
| Plzeň | PROD ZAL | Monitoring |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | SMON01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 24x7 | 99,50% | N/A | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | dle parametrů SLA | Nižší-Ostatní |
| Vysočina | TEST | FE |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | TPFE01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| Vysočina | TEST | FE |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | TPFE02 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| Vysočina | TEST | FS |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | TPFS01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| Vysočina | TEST | FT |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | TPFT01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| Vysočina | TEST | Aplikace |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | TPAPP01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| Vysočina | TEST | Aplikace |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | TPAPP02 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| Vysočina | TEST | DB - MariaDB |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | TPDB01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| Vysočina | TEST | DB - MariaDB |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | TPDB02 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| Vysočina | TEST | Monitoring |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | TPMON01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| Plzeň | TEST | FE |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | TSFE01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| Plzeň | TEST | Aplikace |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | TSAPP01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| Plzeň | TEST | FS |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | TSFS01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| Plzeň | TEST | Aplikace |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | TSAPP02 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| Plzeň | TEST | FT |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | TSFT01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| Plzeň | TEST | DB - MariaDB |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | TSDB01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| Plzeň | TEST | DB - MariaDB |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | TSDB02 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |
| Plzeň | TEST | Monitoring |  | VMWare | 6.x | Linux - Centos | 8.x | TSMON01 | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | viz. soubor ISZR\_VLAN.xls | 8x5 | Neměřena | N/A | N/A | N/A | N/A | Bez priority |

**Příloha č. 4 – samostatný soubor – Výkaz SLA**

## 39

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

|  |
| --- |
| **Prvky Systému zapojené do měření dostupnosti** |
|  | **Sjednaná dostupnost prvků Aplikace** |  | **DN** | **99,50%** | **Celková dosažená dostupnost Aplikace (DNd)** | **99,60%** |
| Skupina Systemu | Prvek | Počet | HostName/AppName | Prvek je vysoce dostupný? | Zapojen do GeoClusteru? | Režim zapojeníprvku | Sjednaná dostupnost | Leden | Únor | Březen | Duben | Květen | Červen | Červenec | Srpen | Září | Říjen | Listopad | Prosinec | Celkem |
| Hlavní aplikace | Hlavní aplikace | 1 | Aplikace | Ano | Ano | Pasive | 99,50% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% | 99,60% |
| Web aplikace (FE) | Web aplikace (FE) | 2 | FrontEnd aplikace | Ano | Ano | Pasive | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% |
| Databáze | Databáze | 1 | Databaze | Ne | Ano | Pasive | 99,50% | 99,80% | 99,80% | 99,80% | 99,80% | 99,80% | 99,80% | 99,80% | 99,80% | 99,80% | 99,80% | 99,80% | 99,80% | 99,80% |

|  |
| --- |
| **Výkaz neplánovaných odstávek PROD prostředí** |
|  | Ok | Ok |  |
| ID incidentu | Typslužby | ID Prio | Čas vytvořeníiIncidentu | Čas obnovení služby | Přepočtený Smluvený Reakční čas | Přepočtený smluvený Čas obnovení služby | Dosažený Reakční čas | Dosažený Čas obnovení služby | Vyhodnocený Reakční čas | Vyhodnocený Čas obnovení služby | Započítat čas do neplánovaných odstávek |
| 1234 | A | 1 | 7.1.16 10:48 | 8.1.16 10:48 | 7.1.16 11:18 | 8.1.16 14:48 |  |  | Ok | Ok | Ne |
| 1245 | B | 3 | 8.1.16 10:48 | 18.1.16 10:48 | 8.1.16 11:48 | 20.1.16 10:48 |  |  | Ok | Ok | Ano |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Plán odstávek | Provozní deník |
| **Datum** | **ID** | **Zdůvodnění odstávky** | **Start (hod:min)** | **Konec (hod:min)** | **Schválil** | **Název zápisu** | **Detail zápisu** | **Poznámka** |
| 01.09.2022 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 02.09.2022 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 03.09.2022 | 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| 04.09.2022 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| 05.09.2022 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |
| 06.09.2022 | 6 |  |  |  |  |  |  |  |
| 07.09.2022 | 7 |  |  |  |  |  |  |  |
| 08.09.2022 | 8 |  |  |  |  |  |  |  |
| 09.09.2022 | 9 |  |  |  |  |  |  |  |
| 10.09.2022 | 10 |  |  |  |  |  |  |  |
| 11.09.2022 | 11 |  |  |  |  |  |  |  |
| 12.09.2022 | 12 |  |  |  |  |  |  |  |
| 13.09.2022 | 13 |  |  |  |  |  |  |  |
| 14.09.2022 | 14 |  |  |  |  |  |  |  |
| 15.09.2022 | 15 |  |  |  |  |  |  |  |
| 16.09.2022 | 16 |  |  |  |  |  |  |  |
| 17.09.2022 | 17 |  |  |  |  |  |  |  |
| 18.09.2022 | 18 |  |  |  |  |  |  |  |
| 19.09.2022 | 19 |  |  |  |  |  |  |  |
| 20.09.2022 | 20 |  |  |  |  |  |  |  |
| 21.09.2022 | 21 |  |  |  |  |  |  |  |
| 22.09.2022 | 22 |  |  |  |  |  |  |  |
| 23.09.2022 | 23 |  |  |  |  |  |  |  |
| 24.09.2022 | 24 |  |  |  |  |  |  |  |
| 25.09.2022 | 25 |  |  |  |  |  |  |  |
| 26.09.2022 | 26 |  |  |  |  |  |  |  |
| 27.09.2022 | 27 |  |  |  |  |  |  |  |
| 28.09.2022 | 28 |  |  |  |  |  |  |  |
| 29.09.2022 | 29 |  |  |  |  |  |  |  |
| 30.09.2022 | 30 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ID listu | Popis hodnoty | Hodnota | Použito |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ServisniPodpora | Započítat čas do neplánovaných odstávek | Ano | Ano | Priorita | ID Prio | Služba typ | Odezva (Min) | Obnova služby (hod) | Režim |  |  |  |
| Výkonnost | Skupina Systemu | Hlavní aplikace | Ano | Kritická | 1 | A | 1,020833 | 1,166667 | 24x7 | 1.1.00 4:00 | 4 | 0,166666667 |
| Výkonnost | Skupina Systemu | Web aplikace (FE | Ano | Vysoká | 2 | A | 1,020833 | 1,333333 | 24x7 | 1.1.00 8:00 | 8 | 0,333333333 |
| Výkonnost | Skupina Systemu | Databáze | Ano | Střední | 3 | A | 1,041667 | 2,000000 | 24x7 | 2.1.00 0:00 | 24 | 1 |
| Dostupnost | Skupina Systemu | Hlavní aplikace | Ano | Kritická | 1 | A | 1,020833 | 1,166667 | 24x7 | 1.1.00 4:00 | 4 | 0,166666667 |
| Dostupnost | Skupina Systemu | Hlavní aplikace | Ano | Vysoká | 2 | A | 1,020833 | 1,333333 | 24x7 | 1.1.00 8:00 | 8 | 0,333333333 |
| Dostupnost | Skupina Systemu | Hlavní aplikace | Ano | Střední | 3 | A | 1,041667 | 2,000000 | 24x7 | 2.1.00 0:00 | 24 | 1 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ServisniPodpora | Kategorie priority incidentu | Web aplikace (FE | Ne | Ostatní | 5 | A | 1,041667 | 21,000000 | 10x5 | 21.1.00 0:00 | 480 | 20 |
|  |  | Databáze | Ne | Kritická | 1 | B | 1,041667 | 2,000000 | 10x5 | 2.1.00 0:00 | 24 | 1 |
|  |  |  | Ne | Vysoká | 2 | B | 1,041667 | 2,500000 | 10x5 | 2.1.00 12:00 | 36 | 1,5 |
|  |  |  | Ne | Střední | 3 | B | 1,041667 | 3,000000 | 10x5 | 3.1.00 0:00 | 48 | 2 |
|  |  |  | Ne | Nízká | 4 | B | 1,041667 | 6,000000 | 10x5 | 6.1.00 0:00 | 120 | 5 |
|  |  |  |  | Ostatní | 5 | B | 1,041667 | 21,000000 | 10x5 | 21.1.00 0:00 | 480 | 20 |

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

**Příloha č. 5 - Ceník služeb**



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název služby (KL typ A)** | **Paušál** | **Režim provozu** | **Parametr SLA** | **Cena/měsíc Kč bez DPH** |
| Služba provozu / Dostupnost Aplikace a OS/ KLD01APL | Vyhodnocuje a zajištuje se dostupnost Aplikace a OS v % | 24x7 | Ano | 22 000,00 |
| Služba provozu / Proaktivní údržba Aplikace a OS /KLPR01SY | Zajištuje se pravidelná aktualizace a čištění Aplikace a OS | 8x5 | Ne | 8 500,00 |
| Služba provozu / Rozvoj ISRS / KLPR02SY | Provádění prací spojených se zajištěním hlavně úprav konfigurace Aplikace a OS (Konfigurační a drobné úpravy Aplikace a OS) | 8x5 | Ne | 9 700,00 |
| Služba provozu / Aktualizace provozní dokumentace /KLPR03SY | Zajištuje aktualizace veškeré dokumentace Aplikace | 8x5 | Ne | 1 550,00 |
| Služba provozu / Dohled Aplikace a OS / KLPR04SY | Zajištuje dohled (monitoring) a zálohování Aplikace + OS | 24x7 | Ne | 3 850,00 |
| Služba servisu / Servis Aplikace a OS /KLSE01SY | Zajištuje servis (incident management) Aplikace a OS | 24x7 /10x5 podle typuincidentu |  | 9 200,00 |
| Služba servisu / Řízení incidentů v dohledovém centru/ KLSE02SY | Dle typu incidentu | Ano |  | 6 700,00 |
| Služba reporting SLA / SLA report. Aplikace a OS/ KLRE01SY | Zajištuje evidenci, eskalaci incidentů podle priorit. | 24x7 | Ano | 3 100,00 |
| **Celkem za měsíční paušál** |  |  |  | **64 600,00** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název služby (KL typ B)** | **Ad-hoc** | **Režim provozu** | **Parametr SLA** | **Cena/MD Kč bez DPH** |
| Rozvojový tým | Cena za roli vývojář | 8x5 | Ne | 12 000,00 |
| Rozvojový tým | Cena za roli analytik | 8x5 | Ne | 14 000,00 |
| Rozvojový tým | Cena za roli projektový manažer | 8x5 | Ne | 6 000,00 |
| Rozvojový tým | Cena za roli bezpečnostní manažer | 8x5 | Ne | 14 000,00 |
| Rozvojový tým | Cena za roli školitel | 8x5 | Ne | 14 000,00 |
| Provozní tým | Cena za roli operátor call centra | 8x5 | Ne | 4 800,00 |
| Provozní tým | Cena za roli analytik dohledu | 8x5 | Ne | 10 000,00 |
| Provozní tým | Cena za roli administrátor aplikací a operačních systémů | 8x5 | Ne | 9 600,00 |

**Příloha č. 6 – Akceptační protokol**

# AKCEPTAČNÍ PROTOKOL

|  |  |
| --- | --- |
| **Objednatel** | *Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.,**Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10, IČ: 04767543 (dále jen „objednatel“)* |
| **Poskytovatel** | *…* *(dále jen „Poskytovatel“)* |
| **Smlouva** | *Na základě smlouvy, č. j.* |
| **Název smlouvy** |  |

**Předmět akceptace**

**Poskytovatel** a **Objednatel** svými podpisy stvrzují předání a akceptaci předmětu plnění dle výše specifikované smlouvy.

# AKCEPTAČNÍ KRITÉRIA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Číslo** | **Popis kritéria dle předmětu plnění** | **Zjištěny vady** |
| 1. | Počet MD pro rozvojový tým (dle objednávky v souladu s čl. 3 odst. 3.6 Smlouvy) | NE |
| 2. | Počet MD pro provozní tým (dle objednávky v souladu s čl. 3 odst. 3.6 Smlouvy) | NE |
| 3. |  | NE |
| 4. |  | NE |
| 5. |  | NE |
| 6. |  | NE |
| 7. |  | NE |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Společnost** | **Jméno** | **Podpis** |
| Akceptoval za Objednatele |  |  |
| Vzal na vědomí zaPoskytovatele |  |  |

### Příloha č. 7 – Realizační týmy

**Jméno Zastávaná pozice**

#### Rozvojový tým – vývojář, analytik, projektový manažer, bezpečnostní manažer, školitel

xxx – vývojář

xxx – analytik

xxx – projektový manažer

xxx – bezpečnostní manažer

xxx – školitel

#### Provozní tým – operátor call centra, analytik dohledu, administrátor aplikací a operačních systémů

xxx – operátor call centra

xxx – analytik dohledu

xxx – administrátor aplikací a operačních systémů