

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Č. j.: DIA-4499-3/EG 2023

Číslo 2023/131 NAKIT

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

Článek I. Smluvní strany

Česká republika – Digitální a informační agentura

se sídlem: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
IČ, DIČ: 17651921, CZ17651921
zastoupená: Martinem Mesršmídem, ředitelem Digitální a informační
agentury
Kontaktní adresa: Datová schránka: yukd8p7
Kontaktní osoba:
Email:
Telefon:

(dále též „Objednatel“)

a

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

Zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 77322
Sídlo: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10
IČ: 04767543
DIČ: CZ04767543
Bankovní spojení:
Číslo účtu:
Zastoupená: Mgr. Janem Dóubalem ředitelem Národní agentury pro
komunikační a informační technologie, s. p.

Kontaktní osoba:
Email:
Telefon:

(dále též „Poskytovatel“)

(společně též jako „smluvní strany“)




Článek II. Předmět Smlouvy

1. Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje k řádnému a včasnému poskytování Služeb, které jsou blíže specifikovány v odst. 3 tohoto článku Smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje k převzetí řádně a včas poskytnutých Služeb a zaplacení sjednané ceny za jejich provedení podle podmínek sjednaných v této Smlouvě.

3. Poskytovatel bude po celou dobu účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli řádně, včas a ve sjednané kvalitě a rozsahu služby provozu aplikace informačního systému Registru smluv (dále jen „ISRS“) v hardwarové kapacitě uvedené v Příloze č. 1 (bod 1.8) Smlouvy prostřednictvím poskytování:
 - a) provozních a servisních služeb v rozsahu a dle specifikace uvedené v katalogových listech v Příloze č. 1 Smlouvy,
 - b) vykazování kvality služeb SLA pro ISRS v rozsahu a dle specifikace uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy,
 - c) reportingu poskytovaných provozních a servisních aktivit(to vše dohromady dále jen „**Služby**“).
4. Detailní popis a rozsah Služeb je uveden v Příloze č. 1 Smlouvy – Katalog služeb.

Článek III.

Způsob, termín a místo poskytování Služeb

1. Poskytovatel bude poskytovat Služby ode dne 1. 9. 2023 po dobu šestnácti (16) měsíců.
2. Poskytovatel se zavazuje k řádnému a včasnému poskytování Služeb.
3. Poskytovatel je při poskytování Služeb povinen postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytnou k řádnému plnění povinností Poskytovatele dle této Smlouvy.
4. Za každý kalendářní měsíc vypracuje Poskytovatel výkaz Služeb dle vzoru uvedeného v Příloze č. 2 Smlouvy. V případě, že Služby nebyly poskytovány v souladu s jejich popisem obsaženým v Příloze č. 1 Smlouvy, Objednatel písemně sdělí Poskytovateli své výhrady ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne předložení příslušného výkazu Poskytovatelem, jinak se výkaz považuje za akceptovaný.
5. Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat Služby 

 přičemž veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé Poskytovateli v souvislosti s poskytováním Služeb dle této Smlouvy jsou již zahrnuty v ceně poskytovaných Služeb.

Článek IV.

Cena a platební podmínky

1. Celková cena za Služby dle této Smlouvy činí částku **5 114 991,36 Kč bez DPH** (slovy: pět milionů sto čtrnáct tisíc devět set devadesát jedna korun třicet šest haléřů české bez DPH), **tj. 6 189 139,54 Kč s DPH** (slovy: šest milionů sto osmdesát devět tisíc sto třicet devět korun, padesát čtyři haléře české včetně DPH) při sazbě DPH ve výši 21 %,

přičemž sazba DPH bude v případě její změny stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

2. Celková cena za Služby je tvořena cenou za Služby dle čl. II. odst. 3 písm. a) – c) této Smlouvy, která je stanovena v českých korunách jako měsíční paušální cena, a to ve výši 319 686,96 Kč bez DPH (slovy: tři sta devatenáct tisíc šest set osmdesát šest korun devadesát šest haléřů českých), tj. 386 821,22 Kč včetně DPH (slovy: tři sta osmdesát šest tisíc osm set dvacet jedna korun dvacet dva haléřů českých) za jeden měsíc poskytování Služeb (dále jen „**Měsíční paušální cena**“), dle počtu měsíců poskytování Služby.
3. Cena poskytnutých Služeb bude uhrazena na základě faktury — daňového dokladu za poskytnuté Služby. Faktura bude vystavena po akceptování výkazu Objednatelem.
4. Povinnou přílohou každé faktury Poskytovatele týkající se Služeb bude Objednatelem akceptovaný výkaz (viz Příloha č. 2 Smlouvy).
5. Faktura (daňový doklad) vystavená Poskytovatelem musí obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy, evidenční číslo Smlouvy, a dále vyčíslení ceny Služeb bez DPH, DPH a cenu Služeb včetně DPH.
6. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení faktury Objednateli na kontaktní adresu Objednatele. V případě pochybností se má za to, že dnem doručení se rozumí třetí (3.) den ode dne odeslání faktury. Cena za poskytnuté Služby se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované ceny za poskytnuté Služby z bankovního účtu Objednatele.
7. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto Smlouvou, nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně, či fakturu, ke které nebude přiložen měsíční výkaz. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není Objednatel v prodlení se zaplacením faktury. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů.
8. Při doručení jakékoliv faktury (i nového daňového dokladu dle čl. IV. odst. 6 a 7 Smlouvy) po 15. 12. kalendářního roku po 10:00 hodin nelze fakturu v daném roce proplatit. Doba splatnosti takovéto faktury se při doručení po termínu uvedeném v předchozí větě prodlužuje na šedesát (60) kalendářních dnů ode dne doručení faktury Objednateli.
9. Objednatel nebude poskytovat Poskytovateli jakékoliv zálohy na úhradu ceny poskytovaných Služeb nebo jejich části.
10. Pokud bude Poskytovatel v prodlení s plněním jakékoli povinnosti podle této Smlouvy, zejména pokud neposkytne Služby řádně a včas nebo ve sjednané kvalitě, nebude Objednatel povinen provést úhradu ceny za poskytnuté Služby podle této Smlouvy, dokud Poskytovatel nezjedná nápravu.

**Článek V.
Práva duševního vlastnictví**

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 porušením povinnosti Poskytovatele dle předchozí věty.

**Článek VI.
Povinnost mlčenlivosti**

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

**Článek VII.
Smluvní sankce, odstoupení od Smlouvy a výpověď Smlouvy**

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

- c) 0,1 % z Měsíční paušální ceny dle čl. IV. odst. 2 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 Služby dle čl. IV. odst. 2 v příslušném období.

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

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

Článek VIII. Obsah spolupráce smluvních stran

1. Poskytovatel se k naplnění obsahu předmětu plnění dle této Smlouvy zavazuje zejména k následujícímu:
 - a) Řešit provozní incidenty ve lhůtách a v rozsahu daných v Příloze č. 1. Objednatel provozní incidenty zadává formou CA SD ministerstva vnitra (MV) na adrese [REDACTED] popřípadě telefonicky na číslo [REDACTED]
 - b) Informovat kontaktní osobu Objednatele elektronicky o plánovaných odstávkách i dalších okolnostech, které by mohly narušit provoz.
 - c) Poskytovat veškerou součinnost nezbytnou k plnění povinností vyplývajících z relevantních právních předpisů, zejména zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů
2. Objednatel se k naplnění obsahu předmětu plnění dle této Smlouvy zavazuje zejména k následujícímu:
 - a) Poskytovat Poskytovateli řádně a včas nezbytnou součinnost nutnou pro řádný výkon jeho povinností dle této Smlouvy.
 - b) Na požádání Poskytovatele písemně (e-mail, SMS) potvrdit nutnost odstranění poruchy pověřenou osobou.

- c) Poskytovateli poskytovat na vyžádání veškeré informace nezbytné pro výkon jeho povinností dle této Smlouvy.

Článek IX. Kybernetická bezpečnost

1. Poskytované Služby budou realizovány na ISRS, 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 Digitální a informační agentura, Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 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 se v souvislosti s realizací předmětu této Smlouvy zavazuje zohledňovat pravidla při zajišťování provozu, která jsou spojená s naplňováním požadavků ZoKB a vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „**VyKB**“). Podrobný rozsah rozdělení zajištění povinností dle ZoKB a VyKB tvoří Přílohu č. 3 této Smlouvy a Poskytovatel i Objednatel jsou tímto rozdělením vázáni.

Článek X. Ostatní ujednání

1. Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu Objednatele oprávněn postoupit práva a povinnosti z této Smlouvy na třetí osobu.
2. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu písemně oznámit změnu údajů v záhlaví Smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen dokumenty související s poskytováním Služeb dle této Smlouvy uchovávat nejméně po dobu deseti (10) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení poslední části ceny poskytnutých Služeb, popř. k poslednímu zdanitelnému plnění dle této Smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
4. Poskytovatel je povinen umožnit kontrolu dokumentů souvisejících s poskytováním Služeb dle této Smlouvy ze strany Objednatele a jiných orgánů oprávněných k provádění kontroly, a to zejména ze strany Digitální a informační agentury, Ministerstva financí, orgány finanční správy, Nejvyššího kontrolního úřadu, Evropské komise, Evropského účetního dvora, případně dalších orgánů oprávněných k výkonu kontroly a ze strany třetích osob, které tyto orgány ke kontrole pověří nebo zmocní.
5. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
6. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud Poskytovatel

i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této Smlouvy.

7. Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a všech dalších údajů uvedených v této Smlouvě včetně ceny poskytovaných Služeb.

Článek XI. Závěrečná ustanovení

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

Kontaktní osoba Objednatele ve věcech technických:



Kontaktní osoba Poskytovatele ve věcech technických:



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

2. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění dle zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v registru smluv, nejdříve však 1. 9. 2023 a uzavírá se na dobu určitou šestnácti (16) měsíců.
3. Práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou přímo upraveny touto Smlouvou, se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
4. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací Smlouvy budou řešeny smírnou cestou. Nedojde-li k dohodě, budou spory řešeny před příslušnými obecnými soudy.
5. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami, včetně jejich prohlášení, je ve vztahu k této Smlouvě irelevantní, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
6. Tato Smlouva může být změněna pouze dohodou smluvních stran v písemné formě.
7. Smlouva bude podepsána elektronicky zaručeným podpisem, kdy každá ze smluvních stran obdrží elektronický dokument, podepsaný v souladu s platnou právní úpravou.
8. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto Smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této Smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy veškeré

skutečnosti, jež jsou pro uzavření této Smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují smluvní strany k této Smlouvě své podpisy.

Přílohy:

Příloha č. 1 – Katalog Služeb

Příloha č. 2 – Výkaz pro SLA

Příloha č. 3 – Rozdělení zajištění povinností dle ZoKB a VyKB

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

.....
Česka republika – Digitální a informační
agentura
Martin Mesršmíd
ředitel Digitální a informační agentury



Národní agentura pro komunikační
a informační technologie, s. p.
Jan Ďoubal
ředitel Národní agentury pro komunikační
a informační technologie, s. p.

Příloha č. 1- Katalog Služeb

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

1. Přehled a popis služeb

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

1.1. Přehled služeb provozu

ID	Název a platnost služby	Typ platby
KLD01IPL	Dostupnost ISRS	Paušální platba
KLPR01SY	Provoz ISRS – Profylaxe	Paušální platba
KLPR03SY	Dokumentace provozu ISRS	Paušální platba
KLPR04SY	Provoz ISRS	Paušální platba
KLSE01SY	Servis ISRS 01	Paušální platba
KLSE02SY	Servis ISRS 02	Paušální platba
KLRE01SY	Reporting SLA ISRS	Paušální platba

1.1.1. Dostupnost ISRS

Katalogový list – Dostupnost ISRS	
ID	KLD01IPL
Název a platnost služby	Zajištění dostupnosti ISRS – infrastruktura a aplikace (PROD – PROD a PROD – ZAL a TEST).
Popis Služby	Zajištění dostupnosti za účelem udržení smlouveného parametru dostupnosti.
Název parametru	Dostupnost poskytování služeb při standardním provozu
Popis činnosti	Dostupnost je monitorována smlouvenými nástroji. Report SLA je pravidelně reportován pouze v případě, že v daném měsíci incident, který má dopad na dostupnost, nastane.
Parametr dostupnosti, způsob měření a výpočtu	Monitorovací nástroj pravidelně každé 2 minuty monitoruje dostupnost ISRS a funkcionální vstupu a výstupu odezvy ISRS. Dostupnost se v provozním prostředí a do parametru se nezapočítává vyhrazená servisní okna.
Hodnota parametru	Prostředí (PROD – PROD a PROD – ZAL). Parametr je uveden v kapitolách 1.2 pro produkční prostředí a v kapitole 1.3 pro testovací prostředí, níže.
Režim Služby	Služba se poskytuje v režimu 7x24
Způsob dokladování	Dokladování se provádí pomocí dokumentu „Příloha č. 2 – Výkaz pro SLA.xls“ za periodu.

1.1.2. Služba provozu ISRS 01

Katalogový list služby provoz ISRS – profylaxe	
ID	KLPR01SY
Název a platnost služby	Proaktivní údržba ISRS – platí pro aplikaci tak i pro infrastrukturu ISRS.

Popis Služby	Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti ISRS (tj. aplikace a technické infrastruktury). Součástí služby je implementace patchů, updatů, zálohování a jiné plánované odstávky ISRS.
Časová perioda služby	Vyhrazené servisní okno
Detailní popis prováděných činností	1. Provádění pravidelných kontrol nastavení (konfigurace) ISRS. 2. Profylaxe obsahuje činnosti pravidelné promazání temp adresářů, kontrola událostí na infrastruktuře a aplikaci. V případě, že se opakuje výskyt nějaké události, Poskytovatel je povinen na tyto události upozornit. Aktualizace provozní dokumentace. 3. Zálohování. 4. Implementace patchů a updatů.
Režim Služby	Služba se poskytuje v režimu 5x8
Objem poskytované Služby	Podle Objednatelům schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služeb požadovaných v rámci Smlouvy.
Služba nezahrnuje	Rozvoj, změnové řízení a release management pro ISRS a profylaxi integrovaných systémů mimo ISRS.
Služba je zahrnuta	V Paušální službě provozu
Způsob dokladování	Dokladování se provádí pomocí dokumentu „Příloha č. 2 – Výkaz pro SLA.xls“ za periodu.

1.1.2.1. Služba provoz ISRS 02

Katalogový list aktualizace ISRS	
ID	KLPR02SY
Název Služby	Aktualizace ISRS
Popis Služby	Provádění prací spojených s podporou nepravidelných aktualizací nebo patchování infrastruktury a běžné konfigurace aplikace ISRS.
Název činnosti	Aktualizace ISRS musí být v souladu s doporučeními výrobců komponentů.
Časová perioda služby	Vyhrazené servisní okno
Detailní popis prováděných činností	Provedení aktualizace nebo změny ISRS Poskytovatel při provádění změn zajišťuje a zodpovídá za: <ol style="list-style-type: none"> 1) Jednorázovou zálohu prvku (pokud je potřeba). 2) Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na ISRS, výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny. 3) Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s aplikačními administrátory a Objednatelům. 4) Provedení implementace na testovacím prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden uzel následně na druhý po ověření funkčnosti. 5) Provedení testování implementované aktualizace a ověření zachování funkčnosti celého řešení. 6) Implementace odsouhlasených aktualizací. 7) Implementace aktualizace na vyžádání formou servisního požadavku. 8) Aktualizace provozní dokumentace. 9) Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci SW.
Objem poskytované služby	Podle Objednatelům schváleného harmonogramu kontrol a údržby a jednotlivých harmonogramů implementací aktualizací a v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služeb požadovaných v rámci Smlouvy.

Režim Služby	Služba se poskytuje v režimu 5x8
Služba je zahrnuta	Není zahrnuta v paušální platbě, služba se objednává na základě zvláštní objednávky.
Způsob dokladování	Dokladování se provádí pomocí dokumentu „Příloha č. 2 – Výkaz pro SLA.xls“ za periodu.

1.1.2.2. Služba provoz ISRS 03

Katalogový list Dokumentace provozu ISRS	
ID	KLPR03SY
Název Služby	Dokumentace provozní dokumentace
Popis Služby	Udržování aktuálnosti dokumentace, předávání aktuálních zdrojových kódů, administrace předávaných dokumentů.
Název činnosti	Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa
Popis činnosti	Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: <ol style="list-style-type: none"> 1) Aktuálnost veškeré dokumentace k ISRS. 2) Aktuálnost popisů jím poskytovaných webových služeb. 3) Aktuálnost seznamů použitého HW a SW, včetně informací o době platnosti podpory a maintenance. Poskytovatel předává aktualizovanou dokumentaci na smluveném mediu: <ul style="list-style-type: none"> - Aktuální verzi kompletní dokumentace ISRS - Aktuální kopii zdrojových kódů ISRS
Režim Služby	Služba se poskytuje v režimu 5x8
Služba je zahrnuta	V Paušální službě provozu
Způsob dokladování	Datové médium s aktuálními verzemi dokumentace a v případě funkčních změn i kopii zdrojových kódů.

1.1.2.3. Služba provozu ISRS 04

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

1.1.2.4. Služba Servis ISRS 01

Katalogový list služby: Servis ISRS 01
--

ID	KLSE01SY
Název Služby	Servis ISRS 01 – evidence a dohled v dohledovém centru
Popis Služby	Servisem ISRS 01 – jde o aktivity s evidencí incidentů, dohledem ISRS v dohledovém centru. Dohledem se rozumí zjišťování a řízení odstranění vzniklého nebo nahlášeného incidentu v souladu se Servisní smlouvou, procesy a parametry SLA.
Detailní popis prováděných činností	Poskytovatel průběžně zadává, eviduje, řídí a zjišťuje stavy incidentů v souladu s procesem Incident management DCeGOV. Činnosti jsou prováděny pracovníky L1 (evidence a řízení incidentů) a pracovníky L2 podpory (dohled, monitoring). Incidenty musí být zaznamenány a aktualizovány v CA SD MV. Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: <ul style="list-style-type: none"> • příjem převzetí incidentu se provádí pomocí všech komunikačních kanálů (telefon, eMail, fax) • dále L2 po přidělení incidentu provede a řídí analýzu nahlášeného incidentu • Pokud je to nutné, organizování provedení výjezdu na místo s náhradním dílem nebo objednání zásahu u výrobce • Organizuje výměnu nebo opravu vadné části komponenty (část aplikace/dílu/prvku a otestování funkčnosti) v souladu s podporou • Eviduje a řídí informace o stavu řešení incidentu na L2 a L1
Režim Služby	Služba se poskytuje v režimu 7x24
Odezva	Stanoveno v parametrech SLA
Obnovení Služby	Pokud nebude smluvními stranami výslovně sjednán termín odstranění vady, platí, že Poskytovatel je povinen vadu odstranit v souladu s parametry SLA. Poskytovatel při odstraňování incidentů analyzuje způsob a druh náhradní řešení s ohledem na prioritu incidentu a parametry SLA s L3 specialistou.
Poznámka	Poskytovatel má uzavřenou smlouvou na podporu od výrobce nebo od jeho certifikovaného servisního partnera, nebo doložením certifikátu na poskytování této služby.
Služba je zahrnuta	V Paušální službě provozu
Způsob dokladování	Dokladování se provádí pomocí dokumentu „Příloha č. 2 – Výkaz pro SLA.xls“ za periodu.

1.1.2.5. Služba Servis ISRS 02

Katalogový list služby: Servis ISRS 02	
ID	KLSE02SY
Název Služby	Služba Servis ISRS 02 – řešení incidentů
Popis Služby	Incident je chápán jako nefunkčnost/nestandardní chování ISRS. Při vzniku takového incidentu je nutno zahájit odstraňování nežádoucího chování ISRS. Službou servis ISRS v dohledovém centru je zabezpečeno procesní odstraňování vzniklých incidentů v souladu s parametry SLA.
Detailní popis prováděných činností	Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: <ol style="list-style-type: none"> 1) Příjem incidentů od L1 nebo L2 podpory v CA SD MV. 2) Pracovník převezme nebo provede analýzu nahlášeného incidentu a potvrdí, L 2 zda se jedná o incident (tj. nefunkčnost). Pokud je analýzou zjištěno, že se jedná o incident, incident je procesován dle procesu incident management

	<p>3) Pokud je analýzou zjištěno, že se nejedná o incident, incident je označen statusem Součinnost. Objednatele upozorní, že se jedná o Požadavek na úpravu systému a že je nutné spustit proces -> Řešení provozních požadavků (Rozvoj ISRS).</p> <p>4) L3 provádí aplikační a infrastrukturní support ISRS na problematiku technického troubleshootingu, řešení incidentů a požadavků v systému ISRS a na rozhraní ISRS v součinnosti s dalšími správci integrovaných informačních systémů. Součinnost je vyžadována při provádění datového / obsahového troubleshootingu na rozhraní ISRS. Za tuto součinnost odpovídá Objednatel.</p> <p>5) V případě dostatečného oprávnění na L3 úrovni, je možné provádět vyřešení incidentu i na této úrovni. V opačném případě směřování na další úroveň podpory L4 – subdodavatele.</p> <p>6) L3 nasazuje vyřešený incident nebo částečné vyřešení incidentu v případě (zprovoznění předchozí verze), kdy je provedena oprava na aplikaci nebo infrastruktuře ISRS, včetně úspěšného otestování.</p> <p>7) L3 je kontaktní osobou pro zajištění součinnosti Objednatelem pro ostatní L2 a L3 pracovníky integrovaných systémů s ISRS.</p>
Režim Služby	Služba se poskytuje v režimu 5x10
Odezva	Stanoveno v parametrech SLA
Obnovení Služby	Stanoveno v parametrech SLA
Služba neobsahuje	Jakékoliv řešení nebo analýzu návazných problémů, požadavků na změny, release upgradů pocházející z rozvojových aktivit.
Služba je zahrnuta	V Paušální službě provozu
Způsob dokladování	Dokladování se provádí pomocí dokumentu „Příloha č. 2 – Výkaz pro SLA.xls“ za periodu.

1.1.2.6. Služba reporting ISRS

Katalogový list – Reporting SLA ISRS	
ID	KLRE01SY
Název Služby	Předávání provozních dat a vyhodnocení reporting SLA parametrů
Popis služby	Poskytovatel předává reporty v souladu se smluvním ujednáním minimálně v měsíčně periodě.
Detailní popis prováděných činností	Předávání neagregovaných dat pro vyhodnocování SLA v požadované struktuře a časové periodě (týdně a měsíčně), SLA reporting se vykazuje pouze v případě, že za vykazované období je zaregistrovaný incident.
Služba je zahrnuta	V Paušální službě provozu
Režim Služby	Služba se poskytuje v režimu 5x8
Způsob dokladování	Dokladování se provádí pomocí dokumentu „Příloha č. 2 – Výkaz pro SLA.xls“ za periodu.

1.2. Definice parametrů SLA pro servis ISRS (Produkční prostředí)

- Režim dostupnosti servisu(KLSE01SY) je 24 x 7(pondělí až neděle 00:00 – 24:00). V tomto čase je možné zadávat tickety do CA SD MV.
- Režim podpory služby(KLSE02SY) je 10 x 5(pracovní dny od 7:00 do 17:00) – v rámci této doby jsou tyto služby poskytovány a vyhodnocovány.

Priorita incidentu	Definice priority incidentu	Parametry SLA
<p>Priorita 1 Kritická (A)</p>	<p>Všechny funkční služby ISRS selhaly a jsou zcela nedostupné nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna funkce evidence do ISRS. Mezi kritické incidenty patří:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funkce služby zveřejňování ISRS není dostupná z URL a ani jiných zdrojů - Funkce služby správce ISRS není dostupná - Funkce autentizace přes JIP/KAAS aktérů Správy nebo Dozoru není dostupná - Funkce integrace k ISDS není dostupná 	<p>Odezva a zahájení opravy: do 2 hodin Obnovení provozu: do 8 hodin od zahájení opravy</p>
<p>Priorita 2 Vysoká (B)</p>	<p>Funkční služby ISRS jsou podstatně omezeny. Některé části funkčních služeb selhaly nebo jedna funkční služba omezena tak, že ovlivňuje plynulou činnost s ISRS Mezi vybrané technické závady zejména patří:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ISRS je dostupná jen z URL nebo jen z jiných zdrojů, nicméně funkce ISRS prokazuje nestabilitu nebo pro provedení služby je zapotřebí enormně vysoký čas. - Funkce služby správce ISRS není stabilní - Funkce služby dozoru ISRS není stabilní - Funkce autentizace přes JIP/KAAS aktérů Správy nebo Dozoru není dostupná – ISRS neprovádí notifikace uživatelů - Funkce integrace k ISDS 	<p>Odezva a zahájení opravy: do 4 hodin Obnovení provozu: do 24 hodin od zahájení opravy</p>
<p>Priorita 3 Střední (C)</p>	<p>Funkční služby ISRS jsou dostupné, závada nemá vliv na zásadní činnosti ISRS. Vyskytují se funkční nedostatky nepodstatné povahy, jako je například jednorázové zvýšení doby odezvy ISRS v běžném provozu. Mezi vybrané technické závady zejména patří:</p> <ul style="list-style-type: none"> - občasné selhání funkcí služeb, které nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádnou funkčnost ISRS. - ISRS je plně funkční a vytváří varovné informace související s provozem ISRS. 	<p>Odezva do 4 hodin a zahájení opravy: do 8 hodin Obnovení provozu: do 48 hodin od zahájení opravy</p>
<p>Priorita 4 Ostatní (D)</p>	<p>Požadavky na drobné provozní změny funkcionality ISRS.</p> <ul style="list-style-type: none"> - - Požadavky objednatele jsou například: <ul style="list-style-type: none"> - předané požadavky uživatelů - požadavky na ergonomii - změny v aplikační a systémové (OS virtualizace, a další), části vyvolané požadavky napojení na další informační systémy 3. stran nebo informační systémy objednatele 	<p>Požadavky jsou řízeny individuálně bez měření Odezva na podání požadavku: je stanovena na provedení do následujícího pracovního dne Nasazení změny:</p>

Priorita incidentu	Definice priority incidentu	Parametry SLA
		Po domluvě nejpozději v následující verzi SLA dostupnosti Služby provozu: <i>podle dohody</i>

1.3. Definice parametrů SLA pro servis ISRS (Testovací prostředí)

- Režim dostupnosti servisu(KLSE01SY) je 24 x 7(pondělí až neděle 00:00 – 24:00).
V tomto čase je možné zadávat tickety do CA SD MV.
- Režim podpory služby(KLSE02SY) je 8 x 5 (pracovní dny od 8:00 do 16:00) – v rámci této doby jsou tyto služby poskytovány a vyhodnocovány

Priorita incidentu	Definice priority incidentu	Parametry SLA
Priorita 1 Kritická	Všechny funkční služby ISRS selhaly a jsou zcela nedostupné nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna funkce evidence do ISRS. Mezi kritické incidenty patří: - Funkce služby zveřejňování ISRS není dostupná z URL a ani jiných zdrojů - Funkce služby správce ISRS není dostupná - Funkce autentizace přes JIP/KAAS aktérů Správy nebo Dozoru není dostupná	Odezva: 24 hodin Odstranění incidentu: není garantováno
Priorita 2 Vysoká	Funkční služby ISRS jsou podstatně omezeny. Některé části funkčních služeb selhaly nebo jsou zcela nefunkční nebo je funkční služba omezena tak, že ovlivňuje plynulou činnost s ISRS Mezi vybrané technické závady zejména patří: - ISRS je dostupná jen z URL nebo jen z jiných zdrojů, nicméně funkce ISRS prokazuje nestabilitu nebo pro provedení služby je zapotřebí enormně vysoký čas. - Funkce služby správce ISRS není stabilní - Funkce služby dozoru ISRS není stabilní - Funkce autentizace přes JIP/KAAS aktérů Správy nebo Dozoru není dostupná - ISRS neprovádí notifikace uživatelů	Odezva: 24 hodin Odstranění incidentu: není garantováno
Priorita 3 Střední	Funkční služby ISRS jsou dostupné, závada nemá vliv na zásadní činnosti ISRS. Vyskytují se funkční nedostatky nepodstatné povahy jako je například jednorázové zvýšení doby odezvy	Odezva: 24 hodin Odstranění incidentu: není garantováno

Priorita incidentu	Definice priority incidentu	Parametry SLA
	ISRS v běžném provozu. Mezi vybrané technické závady zejména patří: - Zahrnuje občasné selhání funkcí služeb, které nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádnou funkčnost ISRS. - ISRS je plně funkční a vytváří varovné informace související s provozem ISRS.	
Priorita 4 Ostatní (D)	Požadavky na drobné provozní změny, funkcionality	Požadavky jsou řízeny individuálně bez měření Odezva na podání požadavku: je stanovena na provedení do následujícího pracovního dne Nasazení změny: Po domluvě nejpozději v následující verzi SLA dostupnosti Služby provozu: <i>podle dohody</i>

1.4. Měření a vyhodnocování poskytovaných Služeb

1.4.1. Měření kvality Služeb provozu

Měření Služby provozu „Dostupnost ISRS“ se provádí na produkčním prostředí. Ostatní prostředí nejsou měřena. Veškeré nedostupnosti ISRS se evidují a vykazují měsíčně (Výkaz dle Přílohy č. 2). Neplánovaná nedostupnost ISRS je považována za incident, který je hlášen a je evidován v CA SD MV. 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 MV formou založení požadavku. Požadavek může založit pouze Objednatel.

1.4.2. Měření kvality služeb Servis s parametry SLA

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

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

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

1.4.3. Pravidla provozu produkčního a testovacího prostředí

- Pravidla pro provoz produkčního prostředí:

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

- Pravidla pro provoz na testovacím prostředí:

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

1.4.4. Definice a měření dostupnosti

- Měření Dostupnosti služby

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

Parametr DM je uváděn v % (100 % znamená, že infrastruktura je provozována bez výpadku), Parametr Dostupnosti produkčního prostředí Systému ISRS je stanovena na 99,5 % (vyhodnocováno ročně).

Režim podpory služby je 10 x 5 (pracovní dny od 7:00 do 17:00) – v rámci této doby je měřena a vyhodnocována Dostupnost služby.

1.4.5. Měření kvality služby Servis s parametry SLA

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

- Definice časů pro vyhodnocování procesu přebírání a řízení incidentů

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

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

- Definice časů pro vyhodnocování odstranění incidentů

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

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

1.5. Vyhodnocování poskytovaných služeb

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

1.6. Incident management – notifikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem

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

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

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

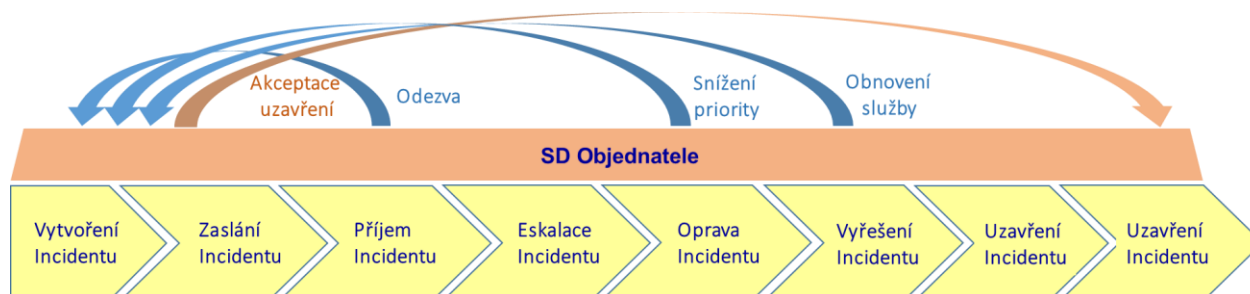
1.6.1. Incident je:

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

1.6.2. Incident není:

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

1.6.3. Popis a schéma procesu Incident management



1.6.3.1. Popis procesu

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

1.6.3.2. Přehled činností

V rámci procesu incident managementu je specifikováno několik činností, díky kterým je každý vzniklý incident korektně zaznamenán, vyhodnocen, vyřešen a uzavřen. Tyto činnosti jsou následující. Klasifikace incidentů je prováděna pracovníky CA SD Poskytovatele.

1.6.3.3. Vytvoření incidentu

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

1.6.3.4. Zaslání Incidentu (měření odezvy)

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

1.6.3.5. Příjem incidentu (čas na odstranění závady)

Skupina L2 nebo L3 přijme tiket v CA SD MV. Skupina (pracovník) provede doplnění a zapsání aktuálních informací uvedených v rámci tiketu.

Čas příjmu a předání Incidentu je měřen CA SD MV. Tento čas je součástí celkového času měření odstranění závady v rámci měření parametrů Servisní podpory. Po přijetí Incidentu je odeslána notifikace příslušné skupině pracovníků.

1.6.3.6. Eskalace Incidentu

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

1.6.3.7. Oprava incidentu (odstranění incidentu)

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

1.6.3.8. Vyřešení incidentu

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

1.6.3.9. Uzavření incidentu

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

1.7. Změnový management – požadavky Objednatelém

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

1.8. Přehled vstupní kapacity infrastruktury pro 16ti měsíční provoz

V průběhu 16 měsíců je naplánováno navýšení HW zdrojů, aby byl zajištěn plynulý provoz systému ISRS. Plán navýšení je uveden v tabulce níže. Vysvětlivky ke zkratkám:

PROD (PROD + ZAL) – produkční prostředí umístěné ve dvou lokalitách PROD – HZS kraj Vysočina, ZAL – HZS kraj Plzeň. Dále TEST – testovací prostředí umístěné v lokalitě kraj Vysočina. Legenda k vybraným hlavičkám v tabulkách níže

- Zjištěný stav při uzavření smlouvy – kapacita aktuálně zjištěná
- Smluvně zajištěný stav s rezervou – smluvně zajištěná kapacita (upgrade se provádí průběžně při zjištění potřeby)
- Možný upgrade navýšení – upgrade se provádí průběžně při zjištění potřeby

Produkční prostředí	Prvek	Jednotka	Zjištěný stav při uzavření smlouvy	Smluvně zajištěný stav s rezervou	Možný upgrade navýšení
PROD (PROD + ZAL)	vCPU	ks	84	až 128	44
PROD (PROD + ZAL)	RAM	GB	384	až 500	0
PROD (PROD + ZAL)	HDD	TB	37,2	až 64	0

Testovací prostředí	Prvek	Jednotka	Zjištěný stav při uzavření smlouvy	Smluvně zajištěný stav s rezervou	Možný upgrade navýšení
TEST	vCPU	ks	40	40	0
TEST	RAM	GB	144	144	0
TEST	HDD	TB	4	4	0

Všechna prostředí celkem	Prvek	Jednotka	Zjištěný stav při uzavření smlouvy	Smluvně zajištěný stav s rezervou	Možný upgrade navýšení
PROD + TEST	vCPU	ks	124	až 168	44
PROD + TEST	RAM	GB	528	až 644	0
PROD + TEST	HDD	TB	41,2	až 68	0

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

Příloha č. 2 – Výkaz pro SLA

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

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

Příloha č. 3 – Rozdělení zajištění povinností dle ZoKB pro ISRS

