

**SMLOUVA O SPOLUPRÁCI
PŘI ZABEZPEČENÍ PROVOZU IINFORMAČNÍHO SYSTÉMU REGISTRU SMLUV**

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

se sídlem: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10
IČO: 04767543
DIČ: CZ04767543
zastoupen: Mgr. Markem Vodenkou, ředitelem sekce Strategie a řízení rozvoje ICT
zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod s.p. Zn A 77322
bankovní spojení: ČSOB, a. s., č. ú.: 117404973/0300
Kontaktní osoba: [redacted] vedoucí odboru Obchod a zákaznická řešení,
e-mail: [redacted]@nakit.cz

(dále jen „NAKIT“ nebo „Objednatel“)

a

Plzeňský kraj

se sídlem: Škroupova 1760/18, Plzeň 3 – Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň 1
Kontaktní adresa: Škroupova 18, 306 13 Plzeň
IČO: 70890366
DIČ: CZ70890366
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.
číslo účtu: 1063003377/5500
zastoupen: Rudolfem Špotákem, hejtmánem
K podpisu smlouvy oprávněn: Petr Vanka, náměstek hejtmána, na základě usnesení Rady Plzeňského kraje č. č. 3676/23 ze dne 26. 06. 2023
Kontaktní osoba [redacted] vedoucí odboru informatiky Krajského Úřadu Plzeňského kraje
e-mail: [redacted]@plzensky-kraj.cz, mobil: [redacted]

(dále jen „Kraj“ nebo „Provozovatel“)

(dále jednotlivě jako „Smluvní strana“ nebo společně jako „Smluvní strany“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, tuto smlouvu o spolupráci při zabezpečení provozu informačního systému Registru smluv [č. j. NAKIT 2023/132 NAKIT; č.j. Kraj 36742023 (dále jen „Smlouva“)].

1. Předmět a účel Smlouvy

- 1.1. Předmětem a účelem této Smlouvy je vzájemná spolupráce Smluvních stran při technickém zprovoznění a zabezpečení provozu informačního systému Registru smluv (dále jen „**Informační systém**“ nebo „**Systém**“) prostřednictvím Infrastruktury, jak je tento pojem definován v odst. 1.2 tohoto článku Smlouvy, v rámci technologického centra Kraje.
- 1.2. Smlouvou dotčené technické prostředky v majetku Kraje, Krajem připravené, určené a vyhrazené pro provoz Informačního systému (dále jen „**Infrastruktura**“), budou umístěny v prostorách technologického centra Kraje na adrese — Škroupova 18, Plzeň; U Hasičů 1, Plzeň. Rozsah Infrastruktury je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy.
- 1.3. Kraj souhlasí s tím, aby za podmínek stanovených touto Smlouvou byl Informační systém provozován na Infrastruktuře ve vlastnictví Kraje v rámci technologického centra na adresách uvedených v odst. 1.2 tohoto článku Smlouvy.
- 1.4. Předmětem této Smlouvy je dále závazek NAKIT zaplatit Kraji za služby související se zprovozněním a zabezpečením provozu Informačního systému cenu stanovenou dle čl. 3 této Smlouvy.
- 1.5. Po uzavření Smlouvy sdělí NAKIT Kraji tzv. číslo Evidenční objednávky (EOBJ) na celý rozsah plnění dle této Smlouvy, která má pouze evidenční charakter pro NAKIT a nemá žádný vliv na plnění Smlouvy. Číslo EOBJ je Kraj povinen uvádět v daňových dokladech (viz čl. 3 odst. 3.5 Smlouvy).

2. Obsah spolupráce Smluvních stran

- 2.1. Kraj se k naplnění obsahu spolupráce dle této Smlouvy zavazuje zejména:
 - a) Vyčlenit a zprovoznit Infrastrukturu, pro produkční a záložní prostředí (dále PROD-ZAL), pro zajištění provozu Informačního systému, zejména v podobě příslušných virtuálních serverů a datových úložišť v technologickém centru Kraje.
 - b) Poskytnout technické kapacity Infrastruktury pro Informační systém v rozsahu a termínu dle specifikace uvedené v Příloze č. 1. Smlouvy.

- c) Provozní a servisní služby nad Infrastrukturou v rozsahu a dle specifikace jednotlivých služeb uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy.
- d) Měření kvality poskytovaných služeb a procesy poskytovat v rozsahu a dle specifikace uvedené v Příloze č. 2 Smlouvy.
- e) Reporting poskytovaných služeb v rozsahu a způsobem dle Přílohy č. 3 Smlouvy.
- f) Zajistit požadavky na bezpečnost v souladu s kapitolou „Kybernetická bezpečnost“, platné pro roli „Významný dodavatel“.

2.2. NAKIT se k naplnění obsahu spolupráce dle této Smlouvy zavazuje zejména:

- a) Poskytovat Kraji řádně a včas nezbytnou součinnost nutnou pro řádný výkon jeho povinností dle této Smlouvy.
- b) Na požádání Kraje telefonicky potvrdit nutnost odstranění incidentu pověřenou osobou na tel. čísle: [REDACTED]
- c) Poskytnout Kraji na vyžádání veškeré informace nezbytné pro výkon jeho povinností dle této Smlouvy.
- d) Uhradit služby poskytované Krajem ve výši a termínech stanovených v čl. 4, jejichž součástí jsou i náklady na běžný provoz technických prostředků zahrnující zejména náklady na spotřebu elektrické energie a obsluhu.

3. Cena a platební podmínky

3.1. Smluvní strany se dohodly, že NAKIT zaplatí Kraji za provoz a poskytnutí služeb dle čl. 2. odst. 2.1 písm. a) — f) měsíčně zpětně cenu za kalendářní měsíc uvedenou v následující tabulce:

V období	Prostředí	Druh provozu	Cena / měsíc bez DPH
01. 09. 2023 – 31. 12. 2024	PROD ZAL	Provoz a servis	61.800,- Kč

K této ceně bude připočtena DPH ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění (ke dni podpisu Smlouvy sazba DPH činí 21 %).

3.2. Na cenu za služby dle odst. 3.1 tohoto článku Smlouvy bude Krajem měsíčně vystavován daňový doklad (faktura) a to do 5 pracovních dnů po skončení každého měsíce. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den měsíce, ve kterém byly služby poskytovány. DPH bude účtována dle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Při změně právních předpisů určujících sazby daně z přidané hodnoty se nebude uzavírat písemný dodatek na změnu ceny. V případě neúplného poskytování služeb bude fakturace provedena v alikvotní výši.

- 3.3. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktur v délce třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení faktury NAKIT elektronicky na mailovou adresu [REDACTED] případně na kontaktní adresu NAKIT.
- 3.4. NAKIT je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto Smlouvou nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně. Kraj je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není NAKIT v prodlení se zaplacením ceny poskytovaných služeb. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů.
- 3.5. Daňový doklad (faktura) vystavený Krajem musí mít obecné náležitosti daňových dokladů podle ustanovení § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a zejména níže uvedené údaje:
- číslo Smlouvy;
 - číslo evidenční objednávky (EOBJ);
 - platební podmínky v souladu se Smlouvou;
 - popis fakturovaných služeb, rozsah a cenu;
 - v případě, že Kraj splňuje podmínku § 81 odst. 2 písm. b) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění, je povinen tuto skutečnost oznámit v rámci každé vystavené faktury.
- 3.6. Kraji nenáleží úhrada za poskytnuté služby, pokud je, přes písemné upozornění ze strany NAKIT, nezabezpečí v dostatečném rozsahu nebo kvalitě dle Přílohy č. 1 a Přílohy č. 2 Smlouvy, a v důsledku toho dochází vinou služeb poskytovaných Krajem opakovaně k výpadkům a závažnému snižování kvality služeb, poskytovaných NAKIT uživatelům Infrastruktury.
- 3.7. Součástí všech cen dle této Smlouvy jsou veškeré práce dodávky, oprávnění (licence), poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné poskytování služeb. Všechny ceny a jejich součásti jsou cenami maximálními a nejvýše přípustnými.
- 3.8. Všechny ceny a její součásti jsou ve Smlouvě uváděny v české měně (CZK). Stane-li se v průběhu trvání Smlouvy Česká republika členem Evropské měnové unie a bude-li závazně stanoven koeficient pro přepočítání CZK na EUR, budou ceny sjednané v CZK přepočteny na EUR na základě odpovídajícího koeficientu sjednaného v mezinárodních úmluvách, kterými bude Česká republika vázána, jakož i v souladu s případnou tomu odpovídající vnitrostátní právní úpravou České republiky.
- 3.9. NAKIT neposkytuje Kraji jakékoliv zálohy za plnění dle této Smlouvy.

4. Další povinnosti Smluvních stran

- 4.1. Kraj se zavazuje garantovat poskytnutí technické kapacity Infrastruktury v rozsahu a specifikaci dle Přílohy č. 1 Smlouvy v termínu dle Přílohy č. 1 Smlouvy. Zajištění naplnění tohoto požadavku bude ze strany Kraje doloženo předložením zprávy (technickým popisem) o nastavení (konfiguraci) prvků Infrastruktury dle Přílohy č. 1 včetně nastavení diskového prostoru ke dni účinnosti této Smlouvy.
- 4.2. Kraj je povinen na výzvu NAKIT nebo při jakékoliv konfigurační změně prvků Infrastruktury dle Přílohy č. 4 Smlouvy předložit do 5 pracovních dnů od jejího doručení nebo provedení konfigurační změny zprávu o nastavení (konfiguraci) prvků Infrastruktury dle Přílohy č. 1 Smlouvy včetně nastavení diskového prostoru NAKIT. Zprávu na vyžádání je NAKIT oprávněn požadovat maximálně 1x měsíčně.
- 4.3. Kraj se zavazuje zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění této Smlouvy získá od NAKIT nebo o NAKIT či jeho zaměstnancích a spolupracovnících, a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu NAKIT žádné třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem této Smlouvy, ledaže se jedná o:
- a) informace, které jsou veřejně přístupné, nebo
 - b) o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
- 4.4. Kraj je povinen zavázat povinností mlčenlivosti podle odst. 1 tohoto článku všechny osoby, které se budou podílet na realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy.
- 4.5. Kraj se zavazuje plnit požadavky v oblasti kybernetické bezpečnosti, a to v následujících oblastech a rozsahu:
- a) Poskytované služby budou realizovány na Informačním systému, který je provozován NAKIT, 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 Digitální a informační agentura, Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 (dále jen „DIA“) je správcem Informačního systému a NAKIT jeho provozovatelem dle ZoKB.
 - b) Kraj podpisem této Smlouvy akceptuje, že poskytované služby dle této Smlouvy jsou ve prospěch Informačního systému, který je VIS dle ZoKB. Kraj 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 Kraj seznámen, a to minimálně po dobu poskytování služeb dle této Smlouvy.
 - c) Kraj je povinen informovat neprodleně NAKIT o kybernetických bezpečnostních incidentech na straně Kraje souvisejících s plněním dle této Smlouvy, a které by mohly

mít dopad na kybernetickou bezpečnost u NAKIT. Kybernetický bezpečnostní incident je definován ustanovením § 7 odst. 2 ZoKB.

- d) Kraj je povinen dodržovat při poskytování služeb příslušná ustanovení bezpečnostních politik, metodik a postupů předaných Kraji ze strany NAKIT, resp. platné řídicí dokumentace NAKIT či její části anebo platné řídicí dokumentace, k jejímuž dodržování se NAKIT zavázal, pokud byl Kraj s takovými dokumenty nebo jejich částmi seznámen, a to bez ohledu na způsob, jakým byl s takovou dokumentací NAKIT seznámen (např. školením, protokolárním předáním příslušné dokumentace Kraji, elektronickým předáním prostřednictvím e-mailu, zřízením přístupu Kraji na sdílené úložiště aj.). V případě provedených změn v bezpečnostní dokumentaci VIS bude Kraj ze strany NAKIT informován. Kraj je povinen řídit se novým obsahem bezpečnostní dokumentace VIS od data stanoveného ze strany NAKIT, nejdříve však ode dne, kdy byl o změně informován. Kraj 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.
- e) Kraj je povinen umožnit NAKIT provedení zákaznického auditu u Kraje a poskytnout mu k němu nezbytnou součinnost (dále jen „**zákaznický audit**“). NAKIT je oprávněn provést zákaznický audit v případě auditu kybernetické bezpečnosti, dle § 16 VyKB NAKITem 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 NAKIT provést pověřený zaměstnanec NAKIT nebo jiná pověřená osoba. NAKIT je oprávněn pověřit provedením zákaznického auditu třetí stranu. Rozsah auditu musí být rozsahem relevantní k předmětu a účelu této Smlouvy.
- f) Kraj bere na vědomí, že přístup k datům, informacím či zařízením souvisejícím s předmětem Smlouvy je možné povolit pouze fyzické identitě zaměstnance Kraje nebo poddodavatele Kraje zaevidované, a to na základě požadavku Kraje na přístup.
- g) Kraj bere na vědomí, že přidělení oprávnění zaměstnanci Kraje musí být řízeno zásadou tzv. „potřeba vědět“ (need to know) a není nárokové.
- h) Kraj se zavazuje, že udělený přístup nesmí být sdílen více zaměstnanci Kraje nebo poddodavatele Kraje.
- i) Kraj je při poskytování plnění pro NAKIT oprávněn užívat data předaná Kraji ze strany NAKIT za účelem plnění předmětu Smlouvy, avšak vždy pouze v rozsahu nezbytném ke splnění předmětu Smlouvy.
- j) Kraj se při poskytování plnění pro NAKIT zavazuje nakládat s daty pouze v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy, zejména ZoKB, VyKB a dalšími souvisejícími právními předpisy.
- k) Kraj 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.

- l) Kraj bere na vědomí, že přístup do interní sítě a/nebo k informačním systémům bude realizován s využitím zařízení MVČR. V případě, že MVČR povolí Kraji přístup do interní sítě a/nebo k Informačnímu systému ze zařízení Kraje, musí veškerá tato zařízení Kraje splňovat příslušné bezpečnostní standardy MVČR.
- m) Kraj se během poskytování plnění pro NAKIT zavazuje dostatečně zabezpečit veškerý přenos dat a informací z pohledu bezpečnostních požadavků na jejich důvěrnost, integritu a dostupnost.
- n) Kraj se zavazuje plnit požadavky NAKIT v oblasti likvidace dat (ať už dat na papírových médiích, dat zpracovávaných elektronicky nebo prostřednictvím jakýchkoliv dalších nosičů dat) dle přílohy č. 4 VyKB.
- o) Kraj se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění pro NAKIT, kteří přistupují do interní sítě a/nebo informačního systému chránili autentizační prostředky a údaje k systémům NAKIT. Kraj bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident ve smyslu příslušné řídicí dokumentace a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládání bezpečnostního incidentu (např. okamžité zrušení přístupu k informačním aktivům fyzických osob externího subjektu platí pro Kraje, pokud byl s takovou řídicí dokumentací NAKIT seznámen).
- p) Kraj bere na vědomí, že postup zvládání bezpečnostního incidentu či skutečnost vzniklá v důsledku porušení bezpečnostních požadavků nebude posuzována jako okolnost vylučující odpovědnost Kraje za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu Smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy Kraji či jiné osobě ze strany Kraje. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti Kraje za prodlení obsažená v Smlouvě nejsou tímto ustanovením dotčena.
- q) Kraj se zavazuje poskytnout NAKIT 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.
- r) Kraj se zavazuje, že používané kryptografické prostředky, algoritmy a klíče musí být ze strany NAKIT schváleny a musí být v souladu s doporučením NÚKIB.
- s) Kraj 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 NAKIT prostřednictvím ohlašovacích kanálů NAKIT. Kraj provádí nápravná opatření, pokud to charakter incidentu umožňuje, s předchozím souhlasem Kraje. Kraj vede a uchovává přiměřené záznamy o bezpečnostních incidentech, vč. krátkodobých a dlouhodobých nápravných opatřeních a poskytuje je NAKIT. S nastavenými pravidly a postupy seznámí NAKIT.

- t) Kraj provede analýzu příčin bezpečnostního incidentu souvisejícího s poskytovanými službami a navrhne opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že Kraj bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.
 - u) Kraj nezapojí do poskytování plnění dle této Smlouvy žádného dalšího poddodavatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení NAKIT.
 - v) Kraj je povinen zajistit, že i jeho poddodavatelé, kteří se budou podílet na plnění této Smlouvy se zaváží dodržovat v plném rozsahu ujednání mezi Krajem a NAKITem a nebudou v rozporu s požadavky NAKIT uvedenými v této Smlouvě.
- 4.6. Kraj 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 Kraje, považuje se každé takové nedodržení požadavků za porušení povinnosti Kraje dle této Smlouvy.
- 4.7. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy, odpovídá Kraj jako by povinnost porušil sám.
- 4.8. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 4.9. Smluvní strany jako správci zpracovávají 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. Zpracováním osobních údajů ve smyslu tohoto odstavce se rozumí zejména jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného poskytování služeb.
- 4.10. Kraj nepředává NAKIT v rámci poskytování plnění dle Smlouvy kromě případu uvedeného v odst. 4.9 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 Kraj povinen na tuto skutečnost NAKIT předem písemně upozornit a NAKIT je oprávněn dle svého uvážení převzetí osobních údajů odmítnout.
- 4.11. Pro případ, že Kraj v rámci plnění Smlouvy získá nahodilý přístup k takovým informacím, jež budou obsahovat osobní údaje podléhající ochraně dle právních předpisů, je Kraj oprávněn přistupovat k takovým osobním údajům pouze v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy. Kraj se zavazuje nakládat se zpřístupněnými osobními údaji pouze na základě pokynů NAKIT 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.
- 4.12. 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).

5. Sankce

- 5.1. V případě prodlení Kraje se zahájením poskytování služeb pro NAKIT v termínu dle Přílohy č. 1, je NAKIT oprávněn požadovat od Kraje zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1 % z Ceny uvedené v článku 3. odst. 3.1, a to za každý započatý kalendářní den prodlení.
- 5.2. V případě nedodržení povinností stanovených čl. 4 odst. 4.1 a 4.2 této Smlouvy je NAKIT oprávněn požadovat od Kraje zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000,-- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý den prodlení.
- 5.3. V případě nedodržení lhůt odstranění incidentu uvedených v tabulce Klasifikace priorit a parametrů SLA v produkčním prostředí, která je součástí Přílohy č. 2 Smlouvy, je Kraj povinen poskytnout slevu ve výši:
- 1 % z ceny dle čl. 3. odst. 3.1 Smlouvy dle příslušného období v případě incidentu kritické priority za každou započatou hodinu až do doby obnovení provozu.
 - 0,5 % z ceny dle čl. 3. odst. 3.1 Smlouvy dle příslušného období v případě incidentu vysoké priority za každou započatou hodinu až do doby obnovení provozu.
 - 0,3 % z ceny dle čl. 3. odst. 3.1 Smlouvy dle příslušného období v případě incidentu střední priority za každou započatou hodinu až do doby obnovení provozu.

Maximální výše slevy dosahuje 100 % z ceny služby dle čl. 3 odst. 3.1 Smlouvy v příslušném období.

- 5.4. V případě neplnění parametrů SLA definovaných v Příloze č. 2 Smlouvy za jednotlivý měsíc je Kraj povinen poskytnout slevu ve výši 5 % z ceny služby v příslušném období dle čl. 3 odst. 3.1 Smlouvy za dané období.
- 5.5. V případě, že dojde k porušení povinností Kraje, která zakládá právo NAKIT na odstoupení od Smlouvy, je NAKIT bez ohledu na skutečnost, zda využije svého práva na odstoupení od Smlouvy, oprávněn účtovat Kraji smluvní pokutu ve výši 10.000, -- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
- 5.6. V každém jednotlivém případě porušení povinnosti dle článku 4. této Smlouvy, s výjimkou ustanovení čl. 4 odst. 4.1 a 4.2 této Smlouvy, jsou smluvní strany oprávněny požadovat navzájem zaplacení smluvní pokuty ve výši 30.000, -- Kč (slovy: třicet tisíc korun českých).

- 5.7. V případě prodlení NAKIT s úhradou řádně vystavené a doručené faktury, je NAKIT povinen uhradit Kraji 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.
- 5.8. NAKIT je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Kraji dle této Smlouvy v případě neuhrazení smluvní pokuty ze strany Kraje oprávněn využít institut započtení vzájemných pohledávek.
- 5.9. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě třicet (30) kalendářních dnů ode dne doručení jejího vyúčtování Kraji.
- 5.10. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé újmy v celém rozsahu způsobené újmy.
- 5.11. Pro případ prodlení se zaplacením peněžitě 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.
- 5.12. Smluvní strany se dohodly, že souhrn stanovených smluvních pokut může činit v 1 kalendářním měsíci nejvýše částku odpovídající ceně za provoz a poskytnutí služeb dle čl. 2. odst. 2.1 písm. a) — f) této Smlouvy za jeden kalendářní měsíc uvedené v čl. 3 odst. 3.1 této Smlouvy.

6. Ostatní ujednání

- 6.1. Kraj je povinen ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole) spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
- 6.2. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené ve Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 6.3. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami při plnění předmětu této Smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob, uvedených v odst. 6.4 tohoto článku Smlouvy, popř. jimi pověřených pracovníků. Relevantní forma komunikace je písemná a e-mail s elektronickým podpisem nebo potvrzením přijetí. Smluvní strany jsou oprávněny změnit kontaktní osoby či kontaktní údaje, ale jsou povinny o této změně neprodleně informovat druhou Smluvní stranu.
- 6.4. Kontaktní osoby:

Kontaktní osoba NAKIT ve věcech obchodních:

██████████ e-mail: ██████████@nakit.cz,

tel.: +420 ██████████

Kontaktní osoba Kraje ve věcech obchodních:

██████████ e-mail: ██████████@plzensky-kraj.cz,

tel.: + 420 ██████████

Kontaktní osoba NAKIT ve věcech technických:

██████████ e-mail: ██████████@nakit.cz

tel.: +420 ██████████

Kontaktní osoba Kraje ve věcech technických:

██████████ e-mail: ██████████@plzensky-kraj.cz

tel.: +420 ██████████

- 6.5. Kontaktní osoby zastupují Smluvní strany ve věcech obchodních a ve věcech technických týkajících se plnění Smlouvy.
- 6.6. Proces kontaktování L3 podpory bude řízen pracovníky L1 DCeGOV (centrálního pracoviště Helpdesku, a to po telefonu, e-mailu uvedeném v odst. 6.4 tohoto článku Smlouvy). Pro proces identifikace/komunikace ohlašovatele incidentu bude NAKIT krajem sděleno identifikační číslo před zahájením poskytování služeb.

7. Doba trvání Smlouvy

- 7.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od 01. 09. 2023 – 31. 12. 2024.
- 7.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem 01. 09. 2023 za předpokladu splnění podmínky zveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění, jinak dnem zveřejnění v registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu v registru smluv zveřejní Kraj, přičemž NAKIT souhlasí se zveřejněním celého textu Smlouvy.
- 7.3. 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.
- 7.4. Výpověď musí být učiněna písemně na kontaktní adresu. Výpovědní doba počíná běžet 1. dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně a činí 2 měsíce.

- 7.5. Za podstatné porušení této Smlouvy se považují zejména případy, kdy:
- a) je NAKIT v prodlení s úhradou faktury vystavené na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než třicet (30) kalendářních dnů;
 - b) Kraj předá jakékoli informace o poskytovaných službách třetí osobě, nebo jinak poruší své závazky dle článku 4.3—4.6 Smlouvy;
 - c) Kraj neposkytne služby řádně a/nebo v rozsahu dle Smlouvy;
- 7.6. 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.
- 7.7. NAKIT je oprávněn vypovědět Smlouvu v případě, že dojde k ukončení Smlouvy o poskytnutí služeb podpory a provozu Informačního systému Registr smluv uzavřené mezi DIA a NAKIT.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Jakékoli změny a doplňky této Smlouvy lze platně provádět pouze na základě vzájemné dohody, a to formou písemných, číslovaných a oboustranně podepsaných dodatků.
- 8.2. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory přátelským jednáním a vzájemnou dohodou za účelem smířícího vyřešení sporu.
- 8.3. Právní vztahy touto Smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí odpovídajícími ustanoveními občanského zákoníku.
- 8.4. Tato Smlouva je Smluvními stranami podepisována elektronicky, každá Smluvní strana obdrží elektronický dokument, podepsaný v souladu s platnou právní úpravou.
- 8.5. Uzavření této Smlouvy schválila Rada Plzeňského kraje dne dne 26. 06. 2023 usnesením č. 3676/23.
- 8.6. Každá ze Smluvních stran prohlašuje, že tuto Smlouvu uzavírá svobodně a vážně, nikoli v tísní ani za jinak nápadně nevýhodných podmínek, 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 na Smlouvě podpisy svých oprávněných zástupců.
- 8.7. Smluvní strany prohlašují, že provoz Informačního systému v rámci technologických center je jejich společným zájmem navazujícím na strategii Egoncenter krajů.
- 8.8. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Název přílohy	Typ dokumentu
Priloha_1_Katalog služeb Katalogové listy_Infrastruktura.docx	Word dokument
Priloha_2_Popis_Procesy-provozu.docx	Word dokument
Priloha_3_Vykaz_SLA.xlsx	Excel dokument
Příloha_4 – Seznam prvků systému.xlsx	Excel dokument

Marek
Vodenka



Marek Vodenka

ředitel sekce Strategie a řízení rozvoje ICT

(podepsáno elektronicky)

Petr Vanka

náměstek hejtmana

Plzeňského kraje

(podepsáno elektronicky)

Vladimír
Chrástecký



Vladimír Chrástecký

ředitel sekce Legislativa

(podepsáno elektronicky)

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

(podepsáno elektronicky)

Příloha č. 1 — Katalog služeb a katalogové listy pro infrastrukturu

Příloha č. 2 – Popis procesů poskytovaných služeb

Příloha č. 3 – Výkaz SLA

Příloha č. 4 – Seznam prvků

Příloha č. 1 — Katalog služeb a katalogové listy pro infrastrukturu

1. Definice dalších pojmů

Celková měsíční cena	Součet paušálních měsíčních cen za smlouvené katalogové listy
Provozovatel	Název pozice, která je ve smluvním vztahu definována jako Poskytovatel
ID služby	– ID služby definuje typ katalogového listu (provoz a servis infrastruktury, provoz a servis infrastruktury)
Služby provozu	jsou provozní služby aplikované na infrastrukturu, provozní služby jsou popsány v katalogových listech
Služby servisu	jsou servisní služby aplikované na infrastrukturu, servisní služby jsou v katalogových listech
Parametry SLA	jsou měřitelné parametry, které jsou smluvně definovány v tabulce SLA
Dostupnost	Parametr kvality provozu Systému
Výkonnost	Parametr kvality výkonnosti Systému – měří se na aplikaci přes vzdálený monitoring z CMS
Služby reportingu	jsou reportovací služby, smlouvené v rámci smluvního vztahu
Podpora L1	operátor Service Desk, který přímá 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 provozovatel povinen odpovědět na požadavek předaný prostřednictvím servis desku (L1)

Obnovení služby	je časová lhůta, ve které je Provozovatel 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
Režimy poskytování služeb	pracovní režim, při kterém jsou služby poskytovány (od-do, dny v týdnu)
Režim 8x5	pracovní režim od 8:00 do 16:00 hodin poskytovaný v 5 pracovních dnech
Režim 10x5	pracovní režim od 8:00 do 18:00 hodin poskytovaný v 5 pracovních dnech
Režim 24x7	nepřetržitý pracovní režim
SD DC eGOV	Nástroj Dohledového centra eGOV – nástroj je umístěn na centrálním pracovišti. Jsou zde umístěny ostatní dohledové nástroje a pracoviště Helpdesku
Systém	jde o jednotný název zahrnující infrastrukturu
Infrastruktura	infrastruktura ISRS
Vyhrazené servisní okno	je to časový interval smluvený pro Systém, v rámci tohoto intervalu je povoleno prováděn plánovaný zákrok na Systému

2. Specifikace Infrastruktury pro všechna prostředí v kraji Plzeň

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

2.1. Technologická centra (TCK)

Produkční řešení je navrženo jako distribuované do dvou místně oddělených technologických center, a to do Kraje Vysočina a do kraje Plzeňského. Pro testovací prostředí je k dispozici pouze

jedno technologické centrum, a to v TCK Vysočina. Požadavky na Infrastrukturu pro zajištění provozu Informačního systému ISRS jsou uvedeny v následujících kapitolách.

2.2. PROD – ZAL Infrastruktura v TCK Plzeňského kraje

V kapitole níže jsou vloženy tabulky s přehledem kapacit stávajícího systému. V další kapitole jsou popsány požadavky na navýšení kapacity Infrastruktury v datové oblasti. V tabulce je plánovaný termín, do kterého je nutné zajistit navýšení Infrastruktury.

Plánované navyšování kapacit infrastruktury se řídí kapitolou 2.4 „Milníky plánovaného posilování Infrastruktury“. Navyšování kapacit Infrastruktury je v souladu se zajištěním stability a maximální dostupnosti provozu.

2.2.1. PROD – ZAL přehled Infrastrukturní kapacity pro vSery

Server	CPU [VCPU]	RAM [GB]	Disky provozní [GB]					
			Vel.	Určení	Vel.	Určení	Vel.	Určení
SFE01	6	4	15	system	2	aplikace	20	logy
SFE02	6	4	15	system	2	aplikace	20	logy
SAPP01	8	16	15	system	2	aplikace	10	logy
SFS	8	16	15	system	2	aplikace	10	logy
SAPP02	8	16	15	system	2	aplikace	10	logy
SFT01	4	16	15	system	2	aplikace	50	logy
SDB01	16	64	15	system	2	aplikace	20	logy
SMON01	4	8	15	system	2	aplikace	30	logy
Celkem	60	144	306					

Přehled požadovaných Infrastrukturních kapacit pro vSery jsou uvedeny v tabulce výše. Je plánováno provádění pravidelného navyšování Infrastrukturní kapacity.

2.2.2. PROD – ZAL přehled požadovaných diskových prostor na diskovém poli pro vSery

Server	Disky datové [TB]			
	Vel.	Určení	Vel.	Určení
SFE01				
SFE02				
SAPP01				
SFS			10	přílohy smluv
SAPP02				
SFT01			5	indexy
SDB01	1	data databáze		
SMON01				
Celkem	16			

Prostor na diskovém poli 16 TiB v TCK Plzeň s následujícím rozdělením na „rychlou“ a „pomalou“ kapacitu storage TCK Plzeň 1 TiB „rychlé“ kapacity a 15 TiB „pomalé“ kapacity. Za pomalou kapacitu jsou považovány disky pomalejší jako disky SSD. Za rychlou kapacitu jsou považovány disky SSD. Použitá storage bude umožňovat Tiering. Kapacity je možno dodávat postupně ale v souladu se zajištěním dostupnosti systému.

- 2.2.3. · Vytvoření prostředí pro import virtualizovaných systémů
- 2.2.4. · Vytvoření LAN a jejich napojení na Krajský konektor do vytvořených „VPN“
- 2.2.5. · Vytvoření diskových prostorů
- 2.2.6. · Nastavení zálohovacích politik a případná obnova dle požadavků
- 2.2.7. · Instalace a údržba virtualizační platformy
- 2.2.8. · Provoz, údržba a dohled prostředí na úrovni dodávaných služeb, kdy bude umožněn ICMP PING na jednotlivé stroje (nejedná se o monitoring vlastních virtualizovaných systémů)
- 2.2.9. Zálohovací řešení pro zálohování virtualizovaných systémů, které umožní realizaci záloh bez nutnosti instalace agenta do zálohovaných systémů a s realizací záloh v následujícím schématu — 1x záloha jednou denně tak, aby bylo možné obnovit data pro dobu 14 dnů včetně potřebného prostoru pro uložení záloh.
- 2.2.10. Síťová infrastruktura pro běh virtualizovaných serverů a pro připojení do krajského konektoru CMS, kde bude jedna „VPN“ vždy na samostatném portu krajského konektoru.
- 2.2.11. Virtualizované serverové prostředí splňující parametry pro provoz serverů.
- 2.2.12. Lokalita Plzeň produkční DC2 (PROD – ZAL) Celkem 8 virtuálních serverů 60 VCPU, 144 GB RAM a s interní diskovou plochou 306 GB, rozdělených dle tabulky výše. Servery jsou zařazeny do celkem 4 VLAN dle podrobné specifikace v projektu.

2.3. Milníky plánovaného posilování Infrastruktury

- 2.3.1. Plánovaný termín navýšení kapacit infrastruktury je umístěn v tabulce níže. Navyšování kapacit Infrastruktury je v souladu se zajištěním stability a maximální dostupnosti provozu.
- 2.3.2. Časové periody nasazení infrastrukturních kapacit

2.3.2.1. Periody pro posilování Infrastruktury pro Provoz

- Stávající kapacita – kapacita aktuálně zjištěná
- Smluvně zajištěná kapacita. – smluvně zajištěná kapacita z předchozího období
- Hodnoty po UPG. – smluvně zajištěná kapacita touto Smlouvou od 1.9.2023

Plán na zajištění dostatečné kapacity pro provozní prostředí PROD-ZAL					Kapacity HW na 16 měsíců		
					Od:	Do:	
					1.9. 2023	31.12.2024	
Prostředí	Lokalita	Zařízení	Jednotky	Stávající zjištěná kapacita	Smluvně zajištěná kapacita z předchozích období	Hodnoty po UPG.	Hodnoty se navýší o:
PROD-ZAL	Plzeň	CPU	Ks	44	60	až 64	+ 4
PROD-ZAL	Plzeň	RAM	RAM GB	240	240	240	0
PROD-ZAL	Plzeň	SSD	Prostor TB	18,6	až 32	až 32	0

3. Specifikace poskytovaných služeb – katalogové listy

3.1. Přehled služeb

ID	Název a platnost služby	Typ platby
KLD01IPL	Dostupnost infrastruktury	Paušální platba
KLPR01SY	Profylaxe	Paušální platba
KLPR02SY	Rozvoj Systému	Paušální platba
KLPR03SY	Dokumentace provozu Systému	Paušální platba
KLPR04SY	Provoz Systémů	Paušální platba
KLSE01SY	Servis Systému	Paušální platba
KLSE02SY	Řešení incidentů dle procesu DCeGOV	Paušální platba
KLRE01SY	SLA reporting	Paušální platba
KLKO01SY	AD HOC požadavek (max. 15 MD ročně)	Paušální platba

3.2. Dostupnost infrastruktury kraje Plzeň

Katalogový list – Dostupnost infrastruktury	
ID	KLD01IPL
Název a platnost služby	Zajištění dostupnosti Systému – infrastruktura kraje Plzeň (PROD – ZAL)
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.
Parametr dostupnosti Způsob měření a výpočtu	Monitorovací nástroj pravidelně každé 2 minuty monitoruje dostupnost infrastruktury a funkcionalitu vstupních a výstupních odezev Systému – infrastruktury. Dostupnost se v provozním prostředí a do parametru se nezapočítává vyhrazená servisní okna.
Hodnota parametru	99,5 % - pro PROD – ZAL
Režim služby	Služby se poskytují v režimu 7x24 pro PROD – ZAL
Reportování výsledků	Report měření „Priloha_3_Vykaz_SLA.xlsx“ za periodu a kopii záznamů v provozním deníku

3.3. Služba provozu Systému 01

Katalogový list služby provoz Systémů – Profylaxe	
ID	KLPR01SY
Název a platnost služby	Proaktivní údržba Systému – platí pro infrastrukturu
Popis služby	Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti Systému (tj. technické infrastruktury). Součástí služby je implementace patchů, updatů, zálohování a jiné plánované odstávky Systému.
Časová perioda služby	Vyhrazené servisní okno
Detailní popis prováděných činností	<ol style="list-style-type: none"> 1. Provádění pravidelných kontrol nastavení (konfigurace) infrastruktury. 2. Profylaxe obsahuje činnosti pravidelné promazání temp adresářů, kontrola událostí na infrastruktuře. V případě, že se opakuje výskyt nějaké události, provozovatel je povinen na tyto události upozornit. Aktualizace provozní dokumentace. 3. Zálohování 4. Implementace patchů a updatů
Režim služby	Služby se poskytují v režimu 5x8
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 Systému (profylaxe)

3.4. Služba provoz Systému 02

Katalogový list Rozvoj Systému	
ID	KLPR02SY
Název služby	Rozvoj infrastruktury Systému
Popis služby	Provádění prací spojených s podporou nepravidelných aktualizacemi nebo patchování doporučené výrobcem infrastruktury Systému.
Název činnosti	Rozvoj Systému musí být v souladu s doporučení výrobců
Časová perioda služby	Vyhrazené servisní okno
Detailní popis prováděných činností	Provedení aktualizace nebo změnu Systému Provozovatel 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 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. 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 Objednatel schváleného harmonogramu kontrol a údržby a jednotlivých harmonogramů implementací aktualizací a v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Režim služby	Služby se poskytují v režimu 5x8
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých službách, záznam v provozním deníku

3.5. Dokumentace provozu Systému 03

Katalogový list Dokumentace provozu Systému	
ID:	KLPR03SY
Název služby	Aktualizace provozní dokumentace
Popis služby	Udržování aktuálnosti dokumentace, předávání aktuálních zdrojových kódů, administrace předávaných dokumentů.
Název činnosti	Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa
Popis činnosti	Provozovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: <ol style="list-style-type: none"> 1) Aktuálnost veškeré dokumentace k Systému 2) Aktuálnost popisů jím poskytovaných webových služeb 3) Aktuálnost seznamů použitého HW a SW včetně informací o době platnosti podpory a maintenance. Provozovatel předává aktualizovanou dokumentaci na smluveném mediu: <ul style="list-style-type: none"> - Aktuální verzi kompletní dokumentace Systému - Aktuální kopii zdrojových kódů Systému
Režim služby	Služby se poskytují v režimu 5x8
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 webových služeb u Objednatele

3.6. Služba provozu Systému 04

Katalogový list služby Provoz Systému	
ID	KLPR04SY
Název a platnost služby	Dohled Systému – platí pro infrastrukturu
Detailní popis prováděných činností	Provozovatel zajišťuje dohled nad Systémem. V případě vzniku incidentu se řídí Incident managementem

Časová perioda služby	Zajištění dohledu po dobu provozních hodin systému
Detailní popis prováděných činností	Provozovatel zajišťuje dohled nad Systémem. V případě vzniku incidentu se řídí Incident managementem
Režim služby	Služby se poskytují v režimu 5x8
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 systémů mimo Systém.
Způsob dokladování	Měsíční záznam o poskytnutí služby zajištění provozu Systému (profylaxe)

3.7. Služba servis Systému 01

Katalogový list služby Servis Systému	
ID	KLSE01SY
Název služby	Servis Systému
Popis služby	Servisem Systému se rozumí zajištění odstranění vzniklého incidentů v souladu se Servisní smlouvou, procesy a parametry SLA
Detailní popis prováděných činností	Provozovatel 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. Provozovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: <ul style="list-style-type: none"> • příjem převzetí Incidentu • 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 infrastruktury/dílu/prvku a otestování funkčnosti) • Zaslání informace o stavu řešení incidentu na L2 a L1
Režim služby	Služby se poskytují v režimu 7x24 pro PROD – ZAL
Odezva	Stanoveno v parametrech SLA
Obnovení služby	Pokud nebude smluvními stranami výslovně sjednán termín odstranění vady, platí, že Provozovatel je povinen vadu odstranit v souladu s parametry SLA. Provozovatel při odstraňování incidentů analyzuje způsob a druh náhradní řešení 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 „Priloha_3_Vykaz_SLA.xlsx“ o poskytnutých službách společně s reportem SLA ze Service Desku DC eGOV. SLA reporting se vykazuje pouze v případě, že za vykazované období je zaregistrovaný incident.

3.8. Služba servis Systému 02

Katalogový list služba servis Systému Řešení incidentů dle procesu DCeGOV	
ID	KLSE02SY

Název služby	Služba servis Systému v dohledovém centru – řešení incidentů
Popis služby	Incident je chápán jako nefunkčnost/nestandardní chování Systému. Při vzniku takového incidentu je nutno zahájit odstraňování nežádoucího chování systému. 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: <ol style="list-style-type: none"> 1) Příjem Incidentů v Service Desku. 2) Analýzu, zda se jedná o Incident, tj. nefunkčnost. Pokud se jedná o servisní požadavek je procesován dle procesů pro incident management, SLA 10 – Řešení provozních požadavků. 3) L1 aplikační a infrastrukturní support Systému na problematiku technického troubleshootingu/řešení požadavků rozhraní Systému v souvislosti s dalšími ZR a součinnost při datovém/obsahovém troubleshooting na rozhraní Systému. 4) V případě dostatečného oprávnění na L1 úrovni, řešení Incidentu. V opačném případě směřování na další úroveň podpory dle komunikační matice. 5) Analýzu oprávněnosti Incidentu tj.: zda je cílovým řešitelem L2 nebo L3 support infrastrukturní 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 troubleshooting v L1 úrovni. 6) Řešení Incidentu nebo částečné řešení Incidentu v případě, kdy je provedena oprava na infrastruktuře Systému a musí 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). 7) Součinnost pro ostatní L2 a L3 supporty jiných ZR s L2 a L3 supportem Systému.
Režim služby	Služby se poskytují v režimu 7x24 pro PROD – ZAL
Odezva	Stanoveno v parametrech SLA
Obnovení služby	Stanoveno v parametrech SLA
Služba nezahrnuje	Jakékoliv řešení nebo analýza návazných problémů, change, release.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

3.9. Služba SLA reporting Systému

Katalogový list služba SLA reporting Systému	
ID	KLRE01SY
Název služby	Předávání provozních dat a vyhodnocení reporting SLA parametrů
Popis služby	Provozovatel 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

Režim služby	Služby se poskytují v režimu 5x8,
--------------	-----------------------------------

3.10. Služba konzultace

Katalogový list Konzultace – AD HOC požadavek	
ID	KLKO01SY
Název služby	AD – HOC požadavek – konzultace (maximálně 15 MD ročně)
Popis služby	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a rozvoji systému Základních registrů. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Popis činnosti	Konzultace Architekta řešení dle objednávky
Režim služby	Režim služby
Objem poskytované služby	Dle objednávky
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.

Příloha č. 2 – Popis procesů poskytovaných služeb

1. Měření a vyhodnocování poskytovaných služeb

1.1. Měření stability služby provoz

Měření stability provozu se provádí na produkčním prostředí. Ostatní prostředí nejsou měřena. V produkčním prostředí se měří Systémy v aktivním stavu v jednotlivých Technických centrech krajů (datových centrech). U Systémů Active – Passive se měří pouze Active část Systému.

1.1.1. Pravidla provozu produkčního a testovacího prostředí

- **Pravidla pro provoz produkčního prostředí:**

Provoz je měřen a vyhodnocován bez omezení a dostupnost Systému je garantovaná smluvně. Provozní údržba a drobné změny Systému 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, testování není garantovaná dostupnost a výkonnost testovacího prostředí.

1.1.2. Definice a měření dostupnosti

- **Měření Dostupnosti infrastruktury**

Pro vyhodnocení Dostupnosti platformy Infrastruktury se stanovuje parametr DM – roční stanovená dostupnost.

Parametr Dostupnosti Hodnota parametru je uváděn v % (100 % znamená, že infrastruktura je provozována bez výpadku)

DM(m) – roční dostupnost je stanovena na 99,8 %

DM(dm) – měsíční dostupnost je stanovena na 99,5 %

- **Definice a měření dostupnosti aplikace**

Pro vyhodnocení Dostupnosti platformy Infrastruktury se stanovuje parametr DM – roční stanovená dostupnost.

Parametr Dostupnosti Hodnota parametru je uváděn v % (100 % znamená, že aplikace je provozována bez výpadku)

DM(m) – roční dostupnost je stanovena na 99,5 %

DM(dm) – měsíční dostupnost je stanovena na 99,2 %

2.3.2.2. Měření Výkonnosti

Pro vyhodnocení měření Výkonnosti Systému není definováno.

1.2. Měření kvality služby Servis s parametry SLA

Provozovatel bude měření kvality služby provádět dostupnými prostředky. Provozovatel je povinen incidenty a podezření na incident hlásit do Servis Desku DC eGOV a do provozního deníku zapisovat události (plánované i neplánované).

1.2.1. 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. Prioritně používaný požadavek (formulář) je zasílaný ticket vytvořený v Service Desku. Záznamy jsou vyhodnocovány pomocí SLA Reportingu.

- **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 Service Desku Provozovatele.

- **Čas (časový otisk) vyřešení incidentu**

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

- **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.

1.2.2. Pravidla a klasifikace priorit žádostí v SD a jejich parametry SLA

- **Pravidla na zasílání požadavků pro zajištění standardního provozu**

Stanovení pravidel pro používání prioritních požadavků je dána typem architektury prostředí. Systém SPP USC je Vysoce dostupný systém, pracující v režimu Active - Pasive. Pro Systém SPP USC v platí pro jednotlivá prostředí následující klasifikace – tabulky níže.

- **Klasifikace priorit a parametrů SLA v produkčním prostředí**

Priorita incidentu	Definice priority požadavku	Parametry SLA
Priorita 1 Kritická	1. Některé části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak,	Odezva: 4 hodiny

Priorita incidentu	Definice priority požadavku	Parametry SLA
	<p>že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému nebo</p> <p>2. Všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.</p>	<p>Obnovení provozu: 12 hodin</p> <p>Režim: 24x7</p>
Priorita 2 Vysoká	<p>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).</p>	<p>Odezva: 4 hodiny</p> <p>Obnovení provozu: 24 hodin</p> <p>Režim: 24x7</p>
Priorita 3 Střední	<p>Systém je funkční pouze částečně.</p> <p>1. Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Systému.</p> <p>2. Služby vykazují funkční vady. Některé funkce pro jednotlivé Agendové informační systémy nejsou plně funkční.</p>	<p>Odezva: 4 hodiny</p> <p>Obnovení provozu: 48 hodin</p> <p>Režim: 24x7</p>
Priorita 4 Nízká	<p>Systém je funkční, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy (mohou způsobit například ztižení běžného provozu).</p> <p>Zahrnuje selhání funkcí, které nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.</p>	<p>Odezva: 4 hodiny</p> <p>Obnovení provozu:</p> <p>Režim: 10x5</p>
Priorita 5 Ostatní	<p>Systém je plně funkční a vytváří varovné informace související s provozem systému.</p> <p>Provozovatel je povinen vytvořit žádost na Call Centrum.</p>	<p>Odezva: 4 hodiny</p> <p>Obnovení provozu:</p> <p>Režim: 8x5</p>

- **Klasifikace priorit a parametrů SLA v testovacím prostředí**

Priorita incidentu	Definice priority požadavku	Parametry SLA
Priorita 1 Kritická	<ol style="list-style-type: none"> Některé části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému nebo Všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému. 	Odezva: 4 hodiny Obnovení provozu: dle dohody Režim: 8x5
Priorita 2 Vysoká	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).	Odezva: 4 hodiny Obnovení provozu: dle dohody Režim: 8x5
Priorita 3 Střední	Systém je funkční pouze částečně. <ol style="list-style-type: none"> Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Systému. Služby vykazují funkční vady. Některé funkce pro jednotlivé Agendové informační systémy nejsou plně funkční. 	Odezva: 4 hodiny Obnovení provozu: dle dohody Režim: 8x5
Priorita 4 Nízká	Systém je funkční, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy (mohou způsobit například ztížení běžného provozu). Zahrnuje selhání funkcí, které nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.	Odezva: 4 hodiny Obnovení provozu: dle dohody Režim: 8x5
Priorita 5 Ostatní	Systém je plně funkční a vytváří varovné informace související s provozem systému. Provozovatel je povinen vytvořit žádost na Call Centrum.	Odezva: 4 hodiny Obnovení provozu: dle dohody Režim: 8x5

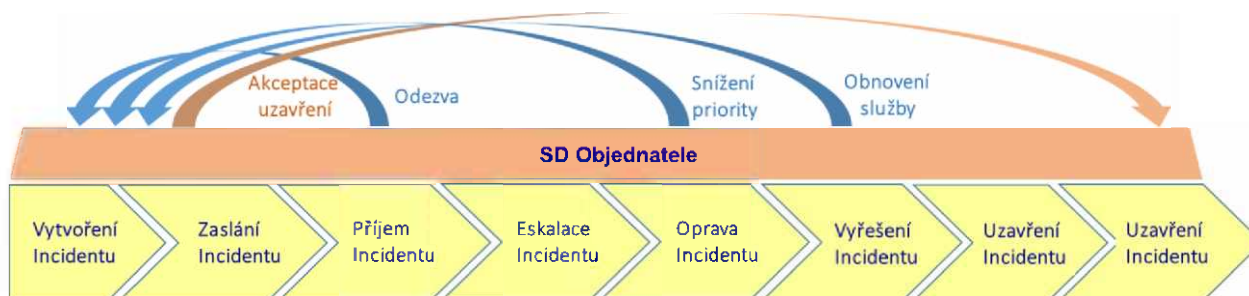
2. Incident Management – notifikace mezi Objednatелеm a Poskytovatelem

Incident management je proces a činnosti, které zajišťují obnovu Trvale poskytované služby v případě zjištění havárie na provozovaném Systému. Z důvodu zajištění kvality Trvale

poskytovaných služeb je tento proces monitorován a kvalita Trvale poskytované služby je vyhodnocována na základě parametrů v příslušných Katalogových listech Záznamy o dostupnosti, incidentech a dalších se vykazují v rámci služby reporting v excelu NAKIT_Priloha_4_Vykaz_SLA.

2.1. Popis a schéma procesu

2.1.1. Schéma notifikací procesu incident management



Popis procesu

Hlavním cílem Incident Management procesu je v co nejkratším čase obnovit Trvale poskytovanou službu do původního stavu v případě havárie, aby došlo k co nejmenšímu dopadu na provoz Systému.

2.1.2. 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.

2.1.3. Vytvoření Incidentu

V případě vzniku Incidentu vytvoří Provozovatel Servis Desku tiket, který bude obsahovat povinné informace a detailní popis vzniklého incidentu nebo podezření na incident. Incidentu (ticketu SD) bude přiřazena priorita. Incident bude klasifikován pracovníky DCeGOV na centrálním pracovišti dohledu. Tento čas je důležitý pro splnění parametrů odezva zadavateli. Parametr Odezva je měřen podle definice výše.

2.1.4. Zaslání Incidentu (měření odezvy)

Po vytvoření Incidentu v Servis Desku a vyplnění povinných údajů, je Incident tiket zaslán na skupinu pracovníků na úrovni L1, L2 nebo L3. Po přijetí Incidentu je odeslána notifikace příslušnému zadavateli.

2.1.5. Příjem Incidentu (čas na odstranění závady)

Skupina L2 nebo L3 přijme Incident ticket v Servis Desku. Skupina (pracovník) provede doplnění a zapsání aktuálních informací uvedených v rámci Incident ticketu.

Čas příjmu a předání Incidentu je měřen Servis Deskem. Tento čas pro měření odstranění závady v rámci měření parametrů Servisní podpory. Po přijetí Incidentu je odeslána notifikace příslušné skupině pracovníků.

2.1.6. Eskalace Incidentu

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

2.1.7. Oprava Incidentu

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.

2.1.8. Vyřešení Incidentu

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.

2.1.9. Uzavření Incidentu

Po vyřešení Incidentu a akceptaci uzavření příslušného ticketu dochází po uzavření Incident ticketu zadavatele.



Příloha č. 3 – Výkaz SLA

- samostatná Excel tabulka

Příloha č. 4 – Seznam prvků

- samostatná Excel tabulka