

SMLOUVA O SPOLUPRÁCI PŘI ZABEZPEČENÍ PROVOZU IINFORMAČNÍHO SYSTÉMU REGISTRU SMLUV

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: ČSOB, a. s.
Číslo účtu: 117404973/0300
Zastoupená: Mgr. Janem Ďoubalem, ředitelem Národní agentury pro komunikační a informační technologie, s. p.
Kontaktní osoba: Marek Vodenka, ředitel sekce Strategie a řízení rozvoje ICT
Email: marek.vodenka@nakit.cz
Telefon: +420 775 013 568

(dále jen „**NAKIT**“)

a

Kraj Vysočina

se sídlem: Žižkova 1882/57, 586 01 Jihlava
IČO: 70890749
DIČ: CZ 70890749
bankovní spojení: Komerční banka a.s.
číslo účtu: 123-6403610257/0100
zastoupen: Mgr. Vítězslavem Schrekem, MBA, hejtmanem kraje
K podpisu smlouvy oprávněn: RNDr. Jan Břížďala, radní kraje
Kontaktní osoba: Ing. Petr Pavlinec, vedoucí odboru informatiky Krajského úřadu Kraje Vysočina
pavlinec.p@kr-vysocina.cz, 724 650 102

(dále jen „**Kraj**“)

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

(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 2023/133 NAKIT; č.j. Kraj xxxxxx (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**“) 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: Žižkova 57, Jihlava; Vrchlického 59, Jihlava. Rozsah Infrastruktury je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy.
- 1.3. Kraj Vysočina souhlasí s tím, aby za podmínek stanovených touto Smlouvou byl Informační systém provozován na Infrastrukturu ve vlastnictví Kraje v rámci technologického centra.
- 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 (dále PROD-PROD) a testovací prostředí (dále TEST), 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 termínech dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy.
- c) Zajistit 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) Poskytnout 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: 974 801 131.
- 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 el. 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 ve výši dle příslušného období uvedenou v následující tabulce:

V období	Prostředí	Druh provozu	Cena / měsíc bez DPH
1. 9. 2023 – 31. 12. 2024	PROD PROD a TEST	Provoz a servis	81 000,- 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 faktury@nakit.cz, 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 termínech 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 NAKIT či jejich 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 v následujících požadavcích:
- 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 Ministerstvo vnitra České republiky, Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7 (dále jen „Ministerstvo vnitra“) 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 NAKIT 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 ISRS 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 NAKIT 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. 4.7 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 s poskytováním služeb NAKIT ve stanovených termínech 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 za příslušné období, a to za každý započatý kalendářní den prodlení.

5.2. V případě, že dojde k prodlení Kraje s posílením Infrastruktury dle plánovaném milníku v období do 1.1.2023 v termínech dle Přílohy č. 1 Smlouvy není NAKIT povinen platit navýšenou částku ceny dle příslušného období v čl. 3 odst. 3.1, a to až do provedení příslušného posílení Infrastruktury na požadovanou kapacitu. V případě, že bude zajištění kvality (kapacity Infrastruktury) pokrývat pouze dílčí část měsíce, bude takto poměrně krácena i příslušná cena za měsíc z daného období dle čl. 3 odst. 3.1 Smlouvy.

5.3. 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.

5.4. 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.

- 5.5. 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.
- 5.6. V případě, že dojde k porušení povinnosti 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.
- 5.7. V každém jednotlivém případě porušení povinnosti dle článku 4. této Smlouvy jsou smluvní strany oprávněny požadovat navzájem zaplacení smluvní pokuty ve výši 30.000, -- Kč (slovy: třicet tisíc korun českých).
- 5.8. 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.
- 5.9. 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.
- 5.10. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě třicet (30) kalendářních dnů ode dne doručení jejího vyúčtování Kraji.
- 5.11. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé újmy v celém rozsahu způsobené újmy.
- 5.12. Pro případ prodlení se zaplacením peněžité částky je Smluvní strana oprávněna požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy; tím není dotčeno právo Smluvní strany na uplatnění smluvní pokuty, náhrady újmy nebo jiného práva.
- 5.13. 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 dle příslušného období 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:
Mgr. Jaromír Baďura
e-mail- jaromir.badura@nakit.cz
tel.: +420 720 757 584
- Kontaktní osoba Kraje ve věcech obchodních:
Ing. Petr Pavlinec
e-mail: pavlinec.p@kr-vysocina.cz
tel.: + 420 724 650 102
- Kontaktní osoba NAKIT ve věcech technických:
Martin Slavek
e-mail: martin.slavek@nakit.cz
tel.: +420 606 606 423
- Kontaktní osoba Kraje ve věcech technických:
Martin Procházka
e-mail: Prochazka.M@kr-vysocina.cz
tel.: +420 604 223 078
- 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 1. 9. 2023 do 31. 12. 2024.
- 7.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem 1. 9. 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 lhůta 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:
- c) je NAKIT v prodlení s úhradou faktury vystavené na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než třicet (30) kalendářních dnů;
 - d) Kraj předá jakékoli informace o poskytovaných Službách třetí osobě, nebo jinak poruší své závazky dle článku 4.3–4.6 Smlouvy;
 - e) 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 Ministerstvem vnitra 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 smírného 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. O uzavření této Smlouvy rozhodla Rada Kraje Vysočina dne 29. 8. 2023 usnesením č. 1545/25/2023/RK.
- 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

Mgr. Jan Ďoubal

ředitel NAKIT

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

(podepsáno elektronicky)

Mgr. Vítězslav Schrek

hejtman kraje

Kraj Vysočina

(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 Vysočina

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 Vysočina. 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-PROD Infrastruktura v TCK kraje Vysočina

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 navýšování kapacit infrastruktury se řídí kapitolou 2.3 „**Milníky plánovaného posilování Infrastruktury**“. Navýšování kapacit Infrastruktury je v souladu se zajištěním stability a maximální dostupnosti provozu.

Prostor na diskovém poli 16 TiB v TCK Vysočina. Použitá storage bude umožňovat Tiering. Kapacity je možno dodávat postupně až do smluvně zajištěných hodnot. Upgrade HW a SW se provádí v souladu se zajištěním dostupnosti systému.

Infrastruktura se skládá:

- z provozovaného prostředí virtualizovaných systémů (servery, virtuální servery a příslušný SW)
- z provozovaného prostředí LAN a jejich napojení na Krajský konektor do vytvořených „VPN“
- z provozovaného prostředí diskových prostorů
- z nastavené zálohovací politiky, která obsahuje způsob zálohování a zajištění obnovy na vyžádání (zálohovací řešení pro zálohování virtualizovaných systémů, které umožní realizaci záloh bez nutnosti instalace agenta do zálohovaných systémů a s realizací záloh v následujícím

schématu, tj. 1x záloha jednou denně tak, aby bylo možné obnovit data pro dobu 14 dnů včetně potřebného prostoru pro uložení záloh)

- z provozovaného prostředí a údržby virtualizační platformy
- zajištění provozu, údržba a dohled prostředí na úrovni dodávaných služeb, kdy bude umožněn ICMP PING na jednotlivé stroje (nejedná se o monitoring vlastních virtualizovaných systémů)
- Síťová infrastruktura pro běh virtualizovaných serverů a pro připojení do krajského konektoru CMS, kde bude jedna „VPN“ vždy na samostatném portu krajského konektoru.
- Virtualizované serverové prostředí splňující parametry pro provoz serverů.
- Lokalita Vysočina produkční DC2 (PROD–PROD) Celkem 10 virtuálních serverů, kterým může být přiřazeno až 60 VCPU, 260 GB RAM a s interní diskovou plochou 32,0 TB pro vSery. vSery jsou zařazeny do celkem 4 VLAN dle podrobné specifikace v projektu.
- Lokalita Vysočina testovací DC2 (TEST) Celkem 20 virtuálních serverů, kterým může být přiřazeno až 40 VCPU, 144 GB RAM a s interní diskovou plochou 4,0 TB pro vSery. vSery 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 PROD-PROD prostředí

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

Plán na zajištění dostatečné kapacity pro provozní prostředí (PROD-PROD)					Kapacity HW na 16 měsíců		
					Od:	Do:	
					1.9.2023	31.12.2024	
Prostředí	Lokalita	Zařízení	Jednotky	Stávající zjištěná kapacita	Smluvně zajištěná kapacita	Hodnoty po UPG.	Hodnoty se navýší o:
PROD-PROD	Vysočina	CPU	Ks	40	60	až 64	+ 4
PROD-PROD	Vysočina	RAM	GB	144	260	260	0
PROD-PROD	Vysočina	HDD	TB	18,6	až 32	až 32	0

2.3.2.2. Periody pro posilování Infrastruktury pro TEST prostředí

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

Plán na zajištění dostatečné kapacity pro provozní prostředí (TEST)					Kapacity HW na 16 měsíců		
					Od:	Do:	
					1.9.2023	31.12.2024	
Prostředí	Lokalita	Zařízení	Jednotky	Stávající zjištěná kapacita	Smluvně zajištěná kapacita	Hodnoty po UPG.	Hodnoty se navýší o:
TEST	Vysočina	CPU	Ks	40	40	40	0
TEST	Vysočina	RAM	GB	144	144	144	0
TEST	Vysočina	HDD	TB	4	4	4	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 Vysočina

Katalogový list – Dostupnost infrastruktury	
ID	KLD01IPL
Název a platnost služby	Zajištění dostupnosti Systému – infrastruktura kraje Vysočina (PROD – PROD)
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 funkcionality 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-PROD
Režim Služby	Služby se poskytují v režimu 7x24 pro PROD-PROD
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	1. Provádění pravidelných kontrol nastavení (konfigurace) infrastruktury.

	<p>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.</p> <p>3. Zálohování</p> <p>4. Implementace patchů a updatů</p>
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	<p>Provedení aktualizace nebo změnu Systému</p> <p>Provozovatel při provádění změn zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Jednorázovou zálohu prvku (pokud je potřeba) 2) Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na Systém Objednatele, výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny 3) Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s 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 Objednatelem schváleného harmonogramu kontrol a údržby a jednotlivých harmonogramů implementací aktualizací a v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Režim Služby	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	<p>Provozovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <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. <p>Provozovatel předává aktualizovanou dokumentaci na smluveném mediu:</p> <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	<p>Provozovatel odstraňuje incidenty v souladu s procesem Incident management.</p> <p>Činnosti jsou řízeny pracovníky L1 a L2 podpory. Incidenty musí být zaznamenány a aktualizovány v Service Desku DC eGOV.</p> <p>Provozovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <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-PROD
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	<p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <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.

	<p>4) V případě dostatečného oprávnění na L1 úrovni, řešení Incidentu. V opačném případě směrování na další úroveň podpory dle komunikační matice.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>7) Součinnost pro ostatní L2 a L3 suporty jiných ZR s L2 a L3 supportem Systému.</p>
Režim Služby	Služby se poskytují v režimu 7x24 pro PROD-PROD
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(rm) – roční dostupnost je stanovená 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(rm) – roční dostupnost je stanovena na 99,5 %

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

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 měření 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	<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: 12 hodin Režim: 24x7
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: 24 hodin Režim: 24x7
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: 48 hodin Režim: 24x7
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: Režim: 10x5
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: Režim: 8x5

- Klasifikace priorit a parametrů SLA v testovacím prostředí**

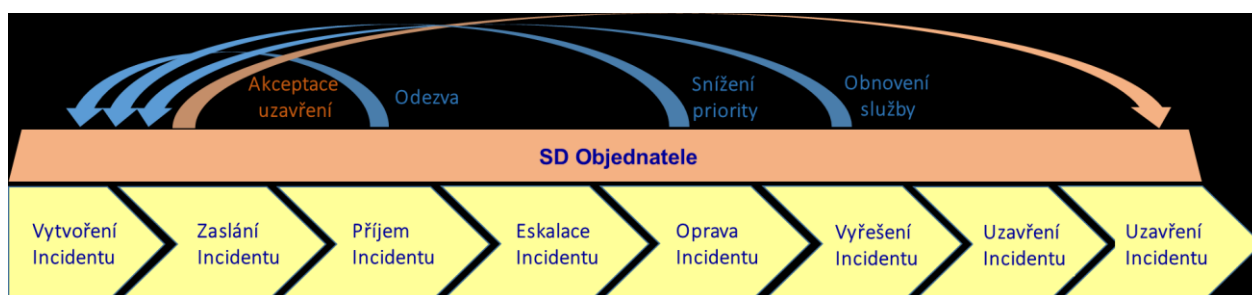
Priorita incidentu	Definice priority požadavku	Parametry SLA
Priorita 1 Kritická	<ol style="list-style-type: none"> Některé části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému nebo Všechny části Systému selhaly a jsou zcela 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 Objednatelem a Poskytovatelem

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



2.1.2. 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.

2.1.3. 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.

2.1.4. 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.

2.1.5. 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.

2.1.6. 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.

2.1.7. 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.

2.1.8. 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.

2.1.9. 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.

2.1.10. Uzavření Incidentu

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



Příloha č. 3 – Výkaz SLA

Přehled plnění SLA parametrů

Měřicí listy	Skupina SLA parametrů	Sjednané hodnoty	Dosažené hodnoty	Výsledná hodnota	Poznámka
Dostupnost	Infrastruktura	99,50%	100,00%	SLA dosažena	
Servisní Podpora	Odezva	Ok	Ok	SLA dosažena	
Servisní Podpora	Obnovení služby	Ok	Ok	SLA dosažena	

Plán odstávek

Datum	ID	Název odstávky	Start	Konec	Poznámka
01.09.2023	1				
02.09.2023	2				
03.09.2023	3				
04.09.2023	4				
05.09.2023	5				
06.09.2023	6				
07.09.2023	7				
08.09.2023	8				
09.09.2023	9				
10.09.2023	10				
11.09.2023	11				
12.09.2023	12				
13.09.2023	13				
14.09.2023	14				
15.09.2023	15				
16.09.2023	16				
17.09.2023	17				
18.09.2023	18				
19.09.2023	19				
20.09.2023	20				
21.09.2023	21				
22.09.2023	22				
23.09.2023	23				
24.09.2023	24				
25.09.2023	25				
26.09.2023	26				
27.09.2023	27				
28.09.2023	28				
29.09.2023	29				
30.09.2023	30				

Prostředí	Definice prvku			Identifikace prvku			Servisní úroveň prvku				DRP prvku		
	Typ komunikačního prvku	Název OS	Verze OS	HostName	IP adresace		Režim provozu	Dostupnost v %	Výkonnost v sec.	Servisní parametry pro IM		Čas obnovy	Priorita obnovy
Výběrové pole	Vyplňte název modelu			Název prvku v síti	IP adresa	VLAN	Výběrové pole	Výběrové pole	Vlož hodnotu	Vlož čas pro převzetí	Vlož čas zprovoznění	Čas obnovy prvku	Vlož hodnotu
Produční	KK - krajský konektor Cisco + switch na kraji Plzeň	Cisco			viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,90%	N/A	Dle parametrů SLA	Dle parametrů SLA	Dle parametrů SLA	Vyber hodnotu pro Act. Prvky
Produční	KK - krajský konektor Cisco + switch na kraji Plzeň	Cisco			viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,90%	N/A	Dle parametrů SLA	Dle parametrů SLA	Dle parametrů SLA	Vyber hodnotu pro Act. Prvky
Produční	KK - krajský konektor Cisco + switch na kraji Vysočina	Cisco			viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,90%	N/A	Dle parametrů SLA	Dle parametrů SLA	Dle parametrů SLA	Vyber hodnotu pro Act. Prvky
Produční	KK - krajský konektor Cisco + switch na kraji Vysočina	Cisco			viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,90%	N/A	Dle parametrů SLA	Dle parametrů SLA	Dle parametrů SLA	Vyber hodnotu pro Act. Prvky

Pokud je potřeba vložit řádek, vlož další řádek před poslední správně vyplněný řádek

Prostředí	Definice prvku					Identifikace prvku			Servisní úroveň prvku					DRP prvku		
Prostředí prvku	Typ serveru	Značka virtualizace	Virtualizace verze	Značka OS	Verze OS	HostName	IP adrese		Režim provozu	Dostupnost v %	Výkonnost v sec.	Servisní parametry pro IM			Čas obnovy	Priorita obnovy
Výběrové pole	Fyzický Virtuální	Vypíšte relevantní informace o použitém SW				Název prvku v síti	IP adresa	VLAN	Výběrové pole	Výběrové pole	Vlož hodnotu	Vlož čas pro převzetí	Vlož čas zprovoznění	Čas obnovy prvku	Vlož hodnotu	
PROD PROD	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PFE01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99,5%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc)	
PROD PROD	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PFE02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99,5%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc)	
PROD PROD	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PAPP01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99,5%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové	
PROD PROD	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PAPP02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99,5%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové	
PROD PROD	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PFS01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99,5%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové	
PROD PROD	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PFT01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99,5%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové	
PROD PROD	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PFT02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99,5%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Vyšší-obnovení DB serveru	
PROD PROD	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PDB01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99,5%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Nižší-Ostatní	
PROD PROD	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PDB02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99,5%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc)	
PROD PROD	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PMON01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	24x7	99,5%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové	
TEST	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TPFE01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
TEST	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TPFE02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
TEST	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TPFS01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
TEST	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TPFT01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
TEST	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TPAPP01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
TEST	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TPAPP02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
TEST	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TPDB01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
TEST	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TPDB02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
TEST	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TPMON01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
TEST	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TSFE01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
TEST	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TSAPP01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
TEST	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TSFS01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
TEST	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TSAPP02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
TEST	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TSFT01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
TEST	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TSDB01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
TEST	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TSDB02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
TEST	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TSMON01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	iz. soubor ISZR_VLAN.xl	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	

Pokud je potřeba vložit řádek, vlož další řádek před poslední správně vyplněný řádek

Prostředí	Definice prvku					Identifikace prvku			Servisní úroveň prvku					DRP prvku		
Prostředí prvku	Typ serveru	Název virtualizace	Virt.verze	Název OS	Verze OS	HostName	IP adresace		Režim provozu	Dostupnost v %	Výkonnost v sec.	Servisní parametry pro IM			Čas obnovy	Priorita obnovy
Výběrové pole	Fyzický Virtuální	Vyplňte relevantní informace o použitém SW				Název prvku v síti	IP adresa	IP VLAN	Výběrové pole	Výběrové pole	Vlož hodnotu	Vlož čas pro převzetí	Vlož čas zprovoznění	Čas obnovy prvku	Vlož hodnotu	
PROD ZAL	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	SFE01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc)	
PROD ZAL	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	SFE02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové	
PROD ZAL	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	SASS01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové	
PROD ZAL	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	SASS02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové	
PROD ZAL	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	SFS01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové	
PROD ZAL	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	SFT01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové	
PROD ZAL	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	SFT02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Střední-Aplikační a Webové	
PROD ZAL	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	SD801	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Vyšší-obnovení DB serveru	
PROD ZAL	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	SD802	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Vyšší-obnovení DB serveru	
PROD ZAL	Virtuální	VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	SMON01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	0,99	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů DRP	Nižší-Ostatní	

Pokud je potřeba vložit řádek, vlož další řádek před poslední správně vyplněný řádek

Prostředí		Definice prvku					Identifikace prvku			Servisní úroveň prvku					DRP prvku			
Lokalita prvku	Prostředí prvku	Typ aplikace	Název aplikace (modulu aplikace)	Značka virtualizace	Verze virtualizace	Značka OS	Verze OS	HostName	IP adresace		Režim provozu	Dostupnost v %	Výkonnost v sec.	Servisní parametry pro IM			Čas obnovy	Priorita obnovy
Výběrové pole	Výběrové pole	Vypíšte název modulu		Vypíšte relevantní informace o použitém SW			Název prvku v síti	IP adresa	VLAN	Výběrové pole	Výběrové pole	Víř hodnota	Víř čas pro přívazti	Víř čas zprovoznění	Čas obnovy prvku	Víř hodnota		
Výsočina	PROD PROD	FE		VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PFE01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc)	
Výsočina	PROD PROD	FE		VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PFT02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc)	
Výsočina	PROD PROD	Aplikace		VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PAPP01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Střední-Apikační a Webové	
Výsočina	PROD PROD	Aplikace		VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PAPP02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Střední-Apikační a Webové	
Výsočina	PROD PROD	FS		VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PFS01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Střední-Apikační a Webové	
Výsočina	PROD PROD	FE		VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PFT01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Střední-Apikační a Webové	
Výsočina	PROD PROD	FE		VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PFT02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Střední-Apikační a Webové	
Výsočina	PROD PROD	DB - MariaDB		VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PD001	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Vyšší-obnovení DB serveru	
Výsočina	PROD PROD	DB - MariaDB		VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PD002	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Vyšší-obnovení DB serveru	
Výsočina	PROD PROD	Monitoring		VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	PMON01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	24x7	99,50%	N/A	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	dle parametrů SLA	Nižší-Ostatní	
Výsočina	TEST	FE		VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TPFE01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
Výsočina	TEST	FE		VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TPFE02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
Výsočina	TEST	FS		VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TPFS01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
Výsočina	TEST	FT		VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TPFT01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
Výsočina	TEST	Aplikace		VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TPAPP01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
Výsočina	TEST	Aplikace		VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TPAPP02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
Výsočina	TEST	DB - MariaDB		VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TPDB01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
Výsočina	TEST	DB - MariaDB		VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TPDB02	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	
Výsočina	TEST	Monitoring		VMWare	6.x	Linux - Centos	8.x	TPMON01	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	viz. soubor ISZR_VLAN.xls	8x5	Neměřena	N/A	N/A	N/A	N/A	Bez priority	