

Přílohy Smlouvy na podporu provozu informačního systému CAAIS

Příloha č. 1 Katalog služeb

Příloha č. 2 Vzor Záznamu o poskytnutých Službách a Reportu

Příloha č. 3 Realizační tým Poskytovatele

Příloha č. 4 Provozní řád pro návštěvníky DC SPCSS

Příloha č. 5 Kapacity konektivity – provozní požadavky

Příloha č. 6 Smlouva o zpracování osobních údajů

Příloha č. 7 Vzor Požadavku na čerpání – DIA (PnČ)

Příloha č. 8 Přehled SW a HW, komponenty

Příloha č. 9 Přehled maintenance SW a HW

Příloha č. 10 Ceník rolí

Příloha č. 11 Technická specifikace Systému

Příloha č. 1 Katalog služeb

Katalog služeb

1 Definice pojmů

- **CAAIS, Systém CAAIS, Systém** – Pojem je definován v odst. 1.1 Smlouvy. Systém se skládá z níže uvedených komponent:
 - HW a SW infrastruktura
 - Grafické uživatelské rozhraní
 - o Aplikační grafické uživatelské rozhraní
 - o Autentizační grafické uživatelské rozhraní
 - Jádro
 - o Federační HUB
 - o Řídící modul
 - o Manažer CAAIS
 - Integrační vrstva
 - Interní poskytovatel identit (IdP)
 - Logování

v každém ve Smlouvě podporovaných prostředí – produkční, stage, školící a externí testovací.
- **ID Služby** – Identifikátor služby, např. CAAIS03.
- **MD** – Člověkodenní – 8 hodin práce jednoho pracovníka Poskytovatele.
- **Odezva (response time)** – časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na tiket předaný prostřednictvím Service Desku Objednatele, a to buď odmítnutím s odůvodněním, nebo přijetím tiketu.
- **Obnovení služby (fix time)** (též jako „obnova služby“) – časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry služby na sjednanou úroveň nebo dosáhnout nižší priority tiketu s tím, že doba obnovení parametrů služby je počítána od vzniku tiketu bez ohledu na změnu kvalifikace priority tiketu.
- **Prostředí** – Poskytovatel zajišťuje podporu provozu Systému v následujících prostředích:
 - produkční prostředí – pro reálný provoz Systému,
 - stage – pro předprodukční testování (UAT s omezeným přístupem),
 - školící prostředí – pro školení nových pracovníků a nových funkcionalit Systému,
 - externí testovací prostředí – pro potřeby testování vývojářů aplikací přistupujících k Systému.
- **Rozsah (režim) poskytování služby** – sjednaná doba (od – do), kdy je poskytována služba:
 - 8x5 – v pracovní dny 8 hodin denně v pracovní době od 9:00 do 17:00 hodin
 - 10x5 – v pracovní dny 10 hodin denně v pracovní době od 8:00 do 18:00 hodin
 - 24x7 – 24 hodin denně nepřetržitě, každý kalendářní den v týdnu
- **SD (Service Desk)** – SW produkt pro evidenci a řešení incidentů/requestů využívaný a provozovaný Objednatelem. V SD se evidují a řídí jednotlivé druhy tiketů. V SD se u tiketů evidují časová razítka všech aktivit a statusy řešení tiketu, pomocí nichž se vyhodnocuje úroveň poskytování servisu poskytovatelem.
- **Služba PROBE** – Aplikační rozhraní CAAIS umožňující prostřednictvím REST API volání ověřit dostupnost klíčových částí CAAIS
- **Tiket** – záznam v SD Objednatele vyžadující zpětnou reakci řešitele jeho zadavatelí
 - **Incident** – Typ tiketu, kdy žadatel požaduje po Poskytovateli vyřešení stavu Systému, při kterém Systém nebo jeho určitá část není plně funkční či nefunguje podle stanovených KPI.
 - **Request** – Typ tiketu na Poskytovatele v SD Objednatele, který není řešen incidentem.

2 Specifikace poskytovaných Služeb

Význam parametrů katalogových listů v textu označených jako „definované“ (a další tvary tohoto slova) jsou stanoveny v Příloze č. 11 Smlouvy – Technická specifikace Systému (dále jen „TSS“).

TSS je podkladem pro vyhodnocování plnění podmínek poskytovaných služeb. TSS je provozní dokument změnitelný postupem dle čl. 2 odst. 2.4 Smlouvy.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	CAAIS 01-01
Název Služby	Zajištění úrovně provozu produkčního prostředí Systému
Popis Služby	Zajištění úrovně provozu produkčního prostředí Systému dodržováním parametrů služeb
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Výkonnostní parametr: Maximální doba odezvy
Definice KPI	
Popis	Procento přijatých transakcí na definovaných komponentách produkčního prostředí Systému s odezvou v požadovaném časovém limitu.
Měřicí bod pro KPI	Vnější rozhraní definovaných komponent produkčního prostředí Systému, vyhodnocuje Objednatel podle provozních dat z těchto rozhraní předaných Poskytovatelem
Popis měření a parametry SLA	
Způsob měření a výpočtu	<p>Vyhodnocuje se doba odezvy uživatelských transakcí na vnějších rozhraních definovaných komponent produkčního prostředí Systému.</p> <p>O = odezva na vnějším rozhraní definované komponenty. Tj. doba od přijetí transakce na vnějším rozhraní do doby odeslání odpovědi z tohoto rozhraní definované komponenty.</p> <p>S = celkový počet přijatých transakcí na vnějším rozhraní definované komponenty</p> <p>M = celkový počet transakcí na vnějším rozhraní definované komponenty, u kterých nebyl překročen parametr O</p> <p>Pak $KPI\ 1 = M/S \cdot 100$</p> <p>Hodnocení plnění ze strany Objednatele probíhá v hodinových intervalech počínaje 0:00:00. Transakce se započítává do té hodiny, ve které byla přijata na vnějším rozhraní komponenty.</p>
Hodnota KPI 1	KPI 1 $\geq 90\ %$
Parametr O – odezva na definovaném vnějším rozhraní	<p>$O_p \leq 2$ sekundy – maximální doba odezvy pro přihlášení uživatele na vnějším rozhraní definovaných komponent.</p> <p>$O_o \leq 5$ sekund – maximální doba odezvy zpracovávající komponenty u ostatních transakcí</p> <p>Do doby odezvy (parametr O) se nezapočítává doba odezvy externích komponent.</p>

Parametr P – počet transakcí	P ≤ 20 transakcí/sekundu Počet přijatých transakcí na vnějším rozhraní definovaných komponent a transakcí přijatých na vnějším rozhraní integrační vrstvy (externě publikovaných API) nepřesáhne v součtu maximální hodnotu 20 transakcí za sekundu (měřeno na jejich vnějších rozhraní). Parametr P se bere v úvahu při výpočtu slevy z ceny (viz čl. 5.2. této přílohy) Je-li P > 20, pak Objednatel není oprávněn uplatnit slevu z ceny.
Parametry poskytování Služby	
Režim poskytování Služby	24x7
Odezva na tiket v SD	Podle bodu 4.4.1 této přílohy
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 4.4.1. této přílohy
Měřicí bod poskytování Služby	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 5.2. této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, měsíční report o plnění KPI.
Priority incidentů při plnění KPI pod 90 %	Priorita 1 – KPI 1 je méně než 50 % Priorita 2 – KPI 1 je méně než 65 % a více nebo rovno 50% Priorita 3 – KPI 1 je méně než 80 % a více nebo rovno 65% Priorita 4 – KPI 1 je méně než 90 % a více nebo rovno 80 %
Poznámka	Logování, přípravu a předání dat potřebných pro vyhodnocení KPI 1 Objednatel zajišťuje Poskytovatel (více v katalogovém listu CAAIS06).

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	CAAIS 01-02
Název Služby	Zajištění úrovně provozu ostatních prostředí Systému
Popis Služby	Zajištění úrovně provozu ostatních prostředí Systému (stage, školící a externí testovací prostředí) dodržováním parametrů služeb podle definovaných KPI
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Výkonnostní parametr: Maximální doba odezvy
Definice KPI	
Popis	Procento přijatých transakcí na všech definovaných komponentách ostatních prostředí Systému s odezvou v požadovaném časovém limitu.
Měřicí bod pro KPI	Vnější rozhraní definovaných komponent ostatních prostředí Systému, vyhodnocuje Objednatel podle provozních dat z těchto rozhraní předaných Poskytovatelem.
Popis měření a parametry SLA	
Způsob měření a výpočtu	Vyhodnocuje se doba odezvy uživatelských transakcí na vnějších rozhraních definovaných komponent ostatních prostředí Systému. O = odezva na vnějším rozhraní definované komponenty. Tj. doba od přijetí transakce na vnějším rozhraní do doby odeslání odpovědi z tohoto rozhraní definované komponenty. S = celkový počet přijatých transakcí na vnějším rozhraní definované komponenty M = celkový počet transakcí na vnějším rozhraní definované komponenty, u kterých nebyl překročen parametr O Pak

	KPI 1 = M/S*100 Hodnocení plnění ze strany Objednatele probíhá v hodinových intervalech počínaje 0:00:00. Transakce se započítává do té hodiny, ve které byla přijata na vnějším rozhraní komponenty.
Hodnota KPI 1	KPI 1 >= 90 %
Parametr O – odezva na definovaném vnějším rozhraní	O _P <= 4 sekundy – maximální doba odezvy pro přihlášení uživatele na vnějším rozhraní definovaných komponent. O _O <= 10 sekund – maximální doba odezvy zpracovávající komponenty u ostatních transakcí Do doby odezvy (parametr O) se nezapočítává doba odezvy externích komponent.
Parametr P – počet transakcí	P <= 20 transakcí/sekundu Počet přijatých transakcí na vnějším rozhraní definovaných komponent a transakcí přijatých na vnějším rozhraní integrační vrstvy (externě publikovaných API) nepřesáhne v součtu maximální hodnotu 20 transakcí za sekundu (měřeno na jejich vnějších rozhraní). Parametr P se bere v úvahu při výpočtu slevy z ceny (viz čl. 5.2. této přílohy). Je-li P > 20, pak Objednatel není oprávněn uplatnit slevu z ceny.
Parametry poskytování Služby	
Režim poskytování Služby	10x5
Odezva na tiket v SD	Podle bodu 4.4.1 této přílohy
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 4.4.1. této přílohy
Měřicí bod poskytování Služby	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 5.2. této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, měsíční report o plnění KPI.
Priority	Priorita 1 – KPI 1 je méně než 50 % Priorita 2 – KPI 1 je méně než 65 % a více nebo rovno 50% Priorita 3 – KPI 1 je méně než 80 % a více nebo rovno 65% Priorita 4 – KPI 1 je méně než 90 % a více nebo rovno 80 %
Poznámka	Logování, přípravu a předání dat potřebných pro vyhodnocení KPI 1 Objednatelem zajišťuje Poskytovatel (více v katalogovém listu CAAIS06).

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	CAAIS 02-01
Název Služby	Zajištění dostupnosti produkčního prostředí Systému
Popis Služby	Zajištění dostupnosti produkčního prostředí Systému za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI
Definice KPI	
Identifikace KPI	KPI 2
Název KPI	Dostupnost poskytování služeb produkčního prostředí Systému při standardním provozu
Popis	Doba dostupnosti poskytování služeb produkčního prostředí Systému k době standardního provozu v procentech.
Měřicí bod pro KPI	Vnější rozhraní jednotlivých definovaných komponent
Popis měření a parametry SLA	

Způsob měření a výpočtu	<p>Pro kontrolu dostupnosti je používán nástroj pro monitorování dostupnosti, který provolává služby PROBE Poskytovatele definované pro ověřování dostupnosti komponent Systému.</p> <p>Monitorovací nástroj volá služby PROBE CAAIS dle Technické specifikace</p> <p>Měří se pro definované komponenty produkčního prostředí, které ovlivňují funkčnost vůči uživatelům a napojeným AIS: SP = Celková doba standardního provozu N = celková doba nedostupnosti některé komponenty produkčního prostředí Systému v minutách v době standardního provozu.</p> <p>Pak $KPI\ 2 = (SP - N) / SP * 100$</p>
Hodnota KPI	KPI 2 > = 96,66 % (nedostupnost maximálně 1 440 minut měřeno za kalendářní měsíc)
Parametr P – počet transakcí	P <= 20 transakcí/sekundu Počet přijatých transakcí na vnějším rozhraní definovaných komponent a transakcí přijatých na vnějším rozhraní integrační vrstvy (externě publikovaných API) nepřesáhne v součtu maximální hodnotu 20 transakcí za sekundu (měřeno na jejich vnějším rozhraní). Parametr P se bere v úvahu při výpočtu slevy z ceny (viz čl. 5.2. této přílohy) Je-li P > 20, pak Objednatel není oprávněn uplatnit slevu z ceny.
Parametry poskytování Služby	
Režim poskytování Služby	24x7
Odezva na tiket v SD	Podle bodu 4.4.1 této přílohy
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 4.4.1. této přílohy – Priorita 1
Měřicí bod poskytování Služby	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 5.1. této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele. Smluvní strany použijí Záznam o poskytnutí služeb jako podklad pro vyúčtování služeb.
Poznámka	Do doby, než bude připravena služba PROBE, bude Objednatel dostupnost Systému ověřovat způsobem blíže popsáním v TSS.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	CAAIS 02-02
Název Služby	Zajištění dostupnosti ostatních prostředí Systému
Popis Služby	Zajištění dostupnosti ostatních prostředí Systému (stage, školící a externí testovací prostředí) za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI
Definice KPI	
Identifikace KPI	KPI 2
Název KPI	Dostupnost poskytování služeb ostatních prostředí Systému při standardním provozu

Popis	Doba dostupnosti poskytování služeb ostatních prostředí Systému k době standardního provozu v procentech.
Měřicí bod pro KPI	Vnější rozhraní jednotlivých definovaných komponent
Popis měření a parametry SLA	
Způsob měření a výpočtu	<p>Pro kontrolu dostupnosti je používán nástroj pro monitorování dostupnosti, který provolává služby PROBE Poskytovatele definované pro ověřování dostupnosti komponent Systému.</p> <p>Monitorovací nástroj volá služby PROBE CAAIS dle Technické specifikace</p> <p>Měří se pro každé z ostatních prostředí (definované komponenty daného prostředí), Systému zvlášť: SP = Celková doba standardního provozu N = celková doba nedostupnosti některé komponenty ostatního prostředí Systému v minutách v době standardního provozu.</p> <p>Pak $KPI\ 2 = (SP - N) / SP * 100$</p>
Hodnota KPI	KPI 2 > = 88 % pro ostatní prostředí, tj. nedostupnost maximálně 1 440 minut v režimu 10x5 měřeno za kalendářní měsíc
Parametr P – počet transakcí	P <= 20 transakcí/sekundu Počet přijatých transakcí na vnějším rozhraní definovaných komponent a transakcí přijatých na vnějším rozhraní integrační vrstvy (externě publikovaných API) nepřesáhne v součtu maximální hodnotu 20 transakcí za sekundu (měřeno na jejich vnějších rozhraní). Parametr P se bere v úvahu při výpočtu slevy z ceny (viz čl. 5.2. této přílohy) Je-li P > 20, pak Objednatel není oprávněn uplatnit slevu z ceny.
Parametry poskytování Služby	
Režim poskytování Služby	10x5
Odezva na tiket v SD	Podle bodu 4.4.2 této přílohy
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 4.4.2. této přílohy – Priorita 3
Měřicí bod poskytování Služby	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 5.1. této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele. Smluvní strany použijí Záznam o poskytnutí služeb jako podklad pro vyúčtování služeb.
Poznámka	Do doby, než bude připravena služba PROBE, bude Objednatel dostupnost Systému ověřovat způsobem blíže popsáním v TSS.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	CAAIS 03
Název Služby	Zajištění provozu a provozní bezpečnosti Systému
Popis Služby	Aktualizace a udržování HW a SW infrastruktury Systému v provozu ve všech prostředích a ve stavu doporučeném výrobcí jednotlivých HW a SW komponent a zálohování Systému ve všech prostředích.

	<p>Zajištění provozní bezpečnosti Systému, poskytování požadovaných informací o bezpečnostních událostech/incidentech do DCeGOV a řešení bezpečnostních událostí/incidentů v Systému i bezpečnostních událostí/incidentů obdržených z DCeGOV. Podpora pracovníků Objednatele při zajišťování provozu Systému.</p>
Definice činnosti	
Činnost	<p>Provádění prací spojených s udržením Systému v provozu a součinnost poskytovatelům servisní podpory komponent HW a SW infrastruktury Systému podle této Smlouvy s využitím dalších smluv na podporu HW a SW komponent Systému, které má Objednatel uzavřeny s jinými poskytovateli podpory a byl s jejich obsahem Poskytovatel seznámen. Poskytovatel v souvislosti s touto činností zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Analýzu příčin nefunkčnosti, resp. problémů, identifikace chybující komponenty. 2) Provedení opravy, resp. výměny vadných SW a HW komponent, u nichž je maintenance zajišťována Poskytovatelem dle Přílohy č. 9 Smlouvy. 3) Poskytnutí nezbytné součinnosti jiným poskytovatelům podpory při realizaci opravy, resp. výměny vadných komponent nebo služeb, u nichž maintenance zajišťuje Objednatel dle Přílohy č. 9 Smlouvy. <p>Provádění prací spojených s aktualizacemi HW a SW infrastruktury Systému a jejich komponent podle instrukcí, které vydávají výrobci jednotlivých komponent Systému. Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na Systém, výběr vhodných aktualizací. 2) Implementace aktualizací. 3) Aktualizace provozní dokumentace. 4) Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci HW a SW. 5) Zajištění obnovy Systému <p>Provádění pravidelné kontroly a monitorování provozní bezpečnosti Systému. Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) provoz a správu bezpečnostního monitoringu událostí v Systému, 2) řešení bezpečnostních událostí/incidentů v Systému (vč. obdržených z DCeGOV), 3) součinnost při zajištění přenosu bezpečnostních událostí/incidentů ze Systému do DCeGOV, 4) aktualizace relevantní bezpečnostní dokumentace Systému. <p>V rámci kyberbezpečnosti Poskytovatel zajišťuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) příjem, analýzu a návrh řešení bezpečnostních událostí/incidentů v Systému. <p>Výše uvedené činnosti související s napojením Systému na DCeGOV budou Poskytovatelem realizovány v plném rozsahu až od okamžiku napojení Systému na DCeGOV.</p>

	<p>Zálohování Systému dle zálohovacího plánu uvedeného v Technické specifikaci Systému</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Funkčnost, provoz a správu zálohování všech komponent Systému ve všech prostředích (provedení záloh dle předaného dokumentu Provozní postupy zálohování, sledování běhu záloh). 2) Pravidelný report Objednateli s výsledkem provedených záloh. 3) Eskalaci v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu a předání/řešení incidentu. 4) Pravidelnou kontrolu čitelnosti zálohovacích médií. 5) Řízení životního cyklu zálohovacích médií. <p>Typickými činnostmi podpory pracovníků Objednatele jsou zejména, a nikoliv výhradně, tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - řešení provozních událostí majících vliv na zajištění provozu a bezpečnosti Systému, - kontrola platnosti využívaných certifikátů a jejich výměna, - dotazy na fungování služeb Systému detailně nespecifikované v jejich popisu, - jednoduché (s pracností do 4 hodin/měsíc) ad-hoc statistiky na vyžádání Objednatele o provozu Systému, které nelze generovat jeho standardně dostupnými nástroji nebo z dat, které má Objednatel k dispozici, - součinnost s pracovníky Objednatele při přípravě změn nastavení provozních parametrů Systému, vlastním nastavení, testování a ověřování jejich funkčnosti. <p>Problémy a dotazy jsou Objednatelem předávány Poskytovateli formou požadavku v SD Objednatele.</p> <p>Služba nezahrnuje aktivity, jejichž řešení vyžaduje zásahy do zdrojových kódů nebo vývoj nových funkcionalit Systému.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování činnosti	<p>24 x 7 - Zajištění provozu a součinnost poskytovatelům servisní podpory komponent HW a SW infrastruktury na produkčním prostředí Systému.</p> <p>10 x 5 - Zajištění provozu a součinnost poskytovatelům servisní podpory komponent HW a SW infrastruktury na ostatních prostředí Systému.</p> <p>Pro ostatní činnosti podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.</p>
Odezva	Pro provádění prací spojených s aktualizacemi HW a SW infrastruktury Systému následující pracovní den, pro ostatní činnosti podle čl. 4.4 této přílohy.
Vyřešení požadavku	Pro provádění prací spojených s aktualizacemi HW a SW infrastruktury Systému dle smlouveného termínu a pracnosti, pro ostatní činnosti podle čl. 4.4 této přílohy.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele.

Objem poskytované Služby	Podle Objednatelům schváleného harmonogramu navrženého Poskytovatelem v rozsahu nutném pro zajištění provozu a bezpečnosti Systému.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba.
Sleva z ceny	Podle čl. 5.3 této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, seznam vyřešených požadavků přiřazených Poskytovateli v SD Objednatel, přehled činností proaktivní údržby, aktuální seznam HW a standardního SW.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	CAAIS 04-01
Název Služby	Předávání provozních dat Objednateli 1x měsíčně
Popis služby	Předávání provozních dat nutných pro vyhodnocování funkčnosti Systému Objednatel, monitoring, reporting a vyhodnocování KPI a SLA pro všechna prostředí Systému.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Předávání provozních dat o definovaných typů transakcí v Systému v Objednatel domluvené struktuře 1x za uplynulý měsíc na úložiště Objednatel.
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	24x7 Do konce měsíce, ve kterém nastane rozhodný den dle čl. 3 odst. 3.5 Smlouvy, bude předávání provozních dat Objednateli realizováno dle tohoto katalogového listu.
Odezva	Do 5 pracovních dní následujícího měsíce
Obnovení Služby	Podle bodu 4.4 pro Prioritu 3
Měřicí bod	Sdílené úložiště Objednatel pro data
Objem poskytované Služby	V rozsahu nutném pro naplnění obsahu katalogového listu.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle bodu 5.2 pro Prioritu 3
Způsob dokladování	Zápis v měsíčním Záznamu o poskytnutých Službách

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	CAAIS 04-02
Název Služby	Průběžné předávání provozních dat Objednateli
Popis služby	Průběžné předávání provozních dat nutných pro vyhodnocování funkčnosti Systému Objednatel, monitoring, reporting a vyhodnocování KPI a SLA v reálném čase pro všechna prostředí Systému.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Předávání provozních dat o definovaných typů transakcí v Systému v Objednatel domluvené struktuře a frekvenci na úložiště Objednatel do 2 hodin od ukončení transakce v Systému.
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	24x7 Od měsíce následujícího po měsíci, ve kterém nastal rozhodný den dle čl. 3 odst. 3.5 Smlouvy, bude předávání provozních dat Objednateli realizováno dle tohoto katalogového listu.

Odezva	Do 2 hodin pro data
Obnovení Služby	Podle bodu 4.4 pro Prioritu 3
Měřicí bod	Sdílené úložiště Objednatele pro data
Objem poskytované Služby	V rozsahu nutném pro naplnění obsahu katalogového listu.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle bodu 5.2 pro Prioritu 3
Způsob dokladování	Zápis v měsíčním Záznamu o poskytnutých Službách

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	CAAIS 05
Název služby	Řešení incidentů
Popis Služby	Provádění analýz incidentů Systému podle dokumentace incidentu obdržené přes SD Objednatele, návrh a realizace řešení incidentu.
Popis činnosti	Proces řešení incidentů: Objednatel předá incident přes SD Objednatele na řešitelskou skupinu Poskytovatele. Objednatel do přílohy záznamu incidentu v SD Objednatele vloží veškerou jím získanou dokumentaci a informaci k této události. Specialista Poskytovatele incident podle obdržené dokumentace zanalyzuje, navrhne a realizuje řešení. Do SD Objednatele vloží záznam o vyřešení incidentu včetně příčiny a popisu řešení a změní status na „vyřešeno“
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	24x7
Odezva	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro ostatní prostředí dle Priority
Obnovení Služby	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro ostatní prostředí dle Priority
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Poskytovatel řeší incidenty týkající se Systému evidované v Service Desku Objednatele.
Hodnoty KPI	
Parametr P – počet transakcí pro produkční prostředí	P <= 20 transakcí/sekundu Počet přijatých transakcí na vnějším rozhraní definovaných komponent a transakcí přijatých na vnějším rozhraní integrační vrstvy (externě publikovaných API) nepřesáhne v součtu maximální hodnotu 20 transakcí za sekundu (měřeno na jejich vnějších rozhraní). Parametr P se bere v úvahu při výpočtu slevy z ceny (viz čl. 5.2. této přílohy) Je-li P > 20, pak Objednatel není oprávněn uplatnit slevu z ceny.
Doplňující informace	
Poznámka	Služba nezahrnuje řešení jakéhokoliv návazného problému, change, release management. Služba se netýká incidentů dosud nenapojených AISů.
Sleva z ceny	Budou uplatněny principy uvedené v katalogových listech CAAIS 01-01 a CAAIS 02-01.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Záznamy o incidentech v SD Objednatele.

	Smluvní strany použijí jako Záznam o poskytnutí služby a její kvalitě Report, který je generován funkcemi reportovacího nástroje v SD Objednatele a bude součástí měsíčního Záznamu o poskytnutí Služeb,
--	--

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	CAAIS 06
Název služby	Řešení requestů Objednatele
Popis Služby	Řešení requestů Objednatele obdržených přes SD Objednatele týkající se libovolné komponenty Systému.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění řešení od specialistů Poskytovatele na požadavky Objednatele týkající se komponent Systému pod podporou Poskytovatele, zejména požadavky týkající se zajištění provozu, bezpečnosti, aktuálního nastavení parametrů a informací nutných pro operativní řízení provozu Systému. Requesty obdrží Poskytovatel přes SD Objednatele a zde také informuje o řešení.
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro ostatní prostředí pro Prioritu 5
Obnovení Služby	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro ostatní prostředí pro Prioritu 5
Měřicí bod	SD Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle počtu requestů týkajících se Systému v Service Desku Objednatele.
Doplňující informace	
Poznámka	Služba se netýká requestů dosud nenapojených AISů.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Služba nezahrnuje	Úpravy a rozvoj Systému
Způsob dokladování	Záznamy v SD Objednatele. Smluvní strany použijí jako Záznam o poskytnutí služby a její kvalitě Report, který je generován funkcemi reportovacího nástroje v SD Objednatele a bude součástí měsíčního Záznamu o poskytnutí Služeb,

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	CAAIS 07-01
Název Služby	Integrace nového AIS (nebyl integrovaný s JIP/KAAS)
Popis Služby	Zajištění integrace externího agendového informačního systému (který dosud nebyl integrovaný s JIP/KAAS) do Systému prostřednictvím protokolu SAML nebo OIDC
Definice činnosti	
Popis činnosti	<ol style="list-style-type: none"> 1) Podpora vývoje na straně AIS <ol style="list-style-type: none"> a. Podpora při implementaci autentizačních protokolů b. Podpora konfigurace prostředí AIS 2) Integrovaní testy AIS <ol style="list-style-type: none"> a. Zpřístupnění prostředí CAAIS-TEST-EXT b. Instalace certifikátů c. Nastavení CAAIS-TEST-EXT pro ověření kompatibility AIS

	<ol style="list-style-type: none"> 3) Metodická, systémová a aplikační podpora L2 při testování integrovaného AIS, nastavení a migrace AIS do CAAIS 4) Zapojení rolí do implementace na straně Poskytovatele: <ol style="list-style-type: none"> a. Systémový inženýr b. Business analytik c. Vývojář d. Tester e. Projekt manažer 5) Zapojení Objednatele do integračních testů a při konfiguraci produkčního prostředí v roli Národního administrátora v roli L2 podpory 6) Předmětem služby je taková změna Systému, která nemá funkční dopady do fungování CAAIS. Změny Systému, které mají dopady do fungování Systému jsou předmětem změnového řízení
Parametry činnost	
Režim poskytování Služby	8x5 podle plánu integrace
Odezva	Podle bodu 4.4, prostředí a Priority.
Měřicí bod	Plán implementace
Objem poskytované Služby	Rozsah nezbytný pro dokončení integrace
Doplňující informace	
Platební podmínky	Na objednávku - pevná cena za službu
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Způsob dokladování	Akceptační protokol integrace AIS podepsaný oběma smluvními stranami.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	CAAIS 07-02
Název Služby	Migrace existujícího AIS (byl integrovaný s JIP/KAAS)
Popis Služby	Zajištění migrace externího agendového informačního systému (který byl integrovaný s JIP/KAAS) do Systému prostřednictvím protokolu „JIP/KAAS“
Definice činnosti	
Popis činnosti	<ol style="list-style-type: none"> 1) Integrační testy AIS <ol style="list-style-type: none"> a. Zpřístupnění prostředí CAAIS-TEST-EXT b. Instalace certifikátů c. Nastavení CAAIS-TEST-EXT pro ověření kompatibility AIS 2) Metodická, systémová a aplikační podpora L2 při testování migrovaného AIS, nastavení a migrace AIS do CAAIS 3) Zapojení rolí do migrace na straně Poskytovatele: <ol style="list-style-type: none"> a. Systémový architekt b. Systémový inženýr c. Projekt manažer 4) Migrace produkčních dat AIS do CAAIS 5) Zapojení Objednatele do integračních testů a při konfiguraci produkčního prostředí v roli Národního administrátora v roli L2 podpory 6) Předmětem služby je taková změna Systému, která nemá funkční dopady do fungování CAAIS. Změny Systému, které

	mají dopady do fungování Systému jsou předmětem změnového řízení
--	--

Parametry činnost

Režim poskytování Služby	8x5 podle plánu migrace
Odezva	Podle bodu 4.4, prostředí a Priority.
Měřicí bod	Plán migrace
Objem poskytované Služby	Rozsah nezbytný pro dokončení migrace
Doplňující informace	
Platební podmínky	Na objednávku - pevná cena za službu
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Způsob dokladování	Akceptační protokol migrace AIS podepsaný oběma smluvními stranami.

Katalogový list Služby

Identifikace (ID)	CAAIS 07-03
Název Služby	Migrace existujícího AIS (byl integrovaný s JIP/KAAS) s rozšířeným rozhraním
Popis Služby	Zajištění migrace externího agendového informačního systému (který byl integrovaný s JIP/KAAS) do Systému prostřednictvím protokolu „JIP/KAAS“ které mají implementováno rozšířené rozhraní JIP/KAAS
Definice činnosti	

Popis činnosti	<ol style="list-style-type: none"> 1) Integrovaní testy AIS <ol style="list-style-type: none"> a. Zpřístupnění prostředí CAAIS-TEST-EXT b. Instalace certifikátů c. Nastavení CAAIS-TEST-EXT pro ověření kompatibility AIS 2) Metodická, systémová a aplikační podpora L2 při testování migrovaného AIS, nastavení a migrace AIS do CAAIS 3) Zapojení rolí do migrace na straně Poskytovatele: <ol style="list-style-type: none"> a. Systémový architekt b. Systémový inženýr c. Tester d. Projekt manažer 4) Migrace produkčních dat AIS do CAAIS 5) Zapojení Objednatele do integračních testů a při konfiguraci produkčního prostředí v roli Národního administrátora v roli L2 podpory 6) Předmětem služby migrace AIS, který má implementované rozšířené komunikační rozhraní JIP/KAAS, je taková změna Systému, která nemá funkční dopady do fungování CAAIS. Změny Systému, které mají dopady do fungování Systému jsou předmětem změnového řízení
----------------	--

Parametry činnosti

Režim poskytování Služby	8x5 podle plánu migrace
Odezva	Podle bodu 4.4, prostředí a Priority.
Měřicí bod	Plán migrace
Objem poskytované Služby	Rozsah nezbytný pro dokončení migrace
Doplňující informace	
Platební podmínky	Na objednávku - pevná cena za službu
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Způsob dokladování	Akceptační protokol migrace AIS podepsaný oběma smluvními stranami.

Katalogový list Služby

Identifikace (ID)	CAAIS 07-04
Název Služby	Změna autentizačního protokolu AIS integrovaného do CAAIS
Popis Služby	Zajištění změny autentizačního protokolu agendového informačního systému integrovaného v CAAIS na protokol SAML nebo OIDC

Definice činnosti

Popis činnosti	<ol style="list-style-type: none"> 1) Podpora vývoje na straně AIS <ol style="list-style-type: none"> a. Podpora při implementaci autentizačních protokolů b. Podpora konfigurace prostředí AIS 2) Integrovaní testy AIS <ol style="list-style-type: none"> a. Zpřístupnění prostředí CAAIS-TEST-EXT b. Instalace certifikátů c. Nastavení CAAIS-TEST-EXT pro ověření kompatibility AIS 3) Metodická, systémová a aplikační podpora L2 při testování integrovaného AIS, nastavení a migrace AIS do CAAIS 4) Zapojení rolí do implementace na straně Poskytovatele: <ol style="list-style-type: none"> a. Systémový inženýr b. Business analytik c. Vývojář d. Tester e. Projekt manažer 5) Zapojení Objednatele do integračních testů a při konfiguraci produkčního prostředí v roli Národního administrátora v roli L2 podpory 6) Předmětem služby je taková změna Systému, která nemá funkční dopady do fungování CAAIS. Změny Systému, které mají dopady do fungování Systému jsou předmětem změnového řízení
Parametry činnost	
Režim poskytování Služby	8x5 podle plánu implementace
Odezva	Podle bodu 4.4, prostředí a Priority.
Měřicí bod	Plán implementace
Objem poskytované Služby	Rozsah nezbytný pro dokončení změny
Doplňující informace	
Platební podmínky	Na objednávku - pevná cena za službu
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Způsob dokladování	Akceptační protokol podepsaný oběma smluvními stranami.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	CAAIS 08
Název Služby	Compliance provozu
Popis Služby	Aktualizace provozních procesů a dokumentací v souladu s právními předpisy, ISO 9001, ISO 20000 a ISO 27001
Definice činnosti	
Popis činnosti	V rámci této služby jsou vykonávány činnosti vedoucí k udržení souladu provozních procesů a dokumentace Systému s právními předpisy a certifikací Objednatele podle norem ISO 9001, ISO 20000 a ISO 27001.
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro testovací prostředí pro Prioritu 5
Obnovení Služby	Dle objednávky
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle objednávky.

Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelům odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu na vykázané činnosti a s cenami služeb dle čl. 4.1. Dílčí smlouvy.
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách a Akceptační protokol s Výkazem práce

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	CAAIS 09
Název Služby	Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa
Popis Služby	Udržování aktuálnosti dokumentace, předávání aktuálních zdrojových kódů Objednateli a administrace předávaných dokumentů.

Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za aktuálnost dokumentace k Systému uvedené v TS</p> <p>Poskytovatel předává Objednateli měsíčně jako součást Záznamu o poskytnutých službách (Příloha č. 2 Smlouvy)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seznam aktuálně využívaných infrastrukturních zdrojů (fyzické a virtuální servery a jejich specifikace, velikosti diskových úložišť a jejich obsazenost) včetně informací o SW na nich nainstalovaném a jeho licencování. - Seznam použitého SW třetích stran neposkytnutého Objednatelům včetně informací o době platnosti podpory a maintenance. <p>Poskytovatel předává Objednateli na začátku každého roku ke dni 1. února přenosné médium s:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktuální verzi kompletní dokumentace Systému v rozsahu dle čl. 11 odst. 11.3.4 Smlouvy - Aktuální kopii zdrojových kódů Systému <p>Poskytovatel předává Objednateli v rámci akceptace každého změnového požadavku aktualizovanou dokumentací a kopii zdrojových kódů na definované úložiště.</p>

Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	N/A
Obnovení Služby	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro testovací prostředí pro Prioritu 5
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	V rozsahu nutném pro naplnění obsahu katalogového listu.

Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
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	Přenosné médium, definované úložiště s aktuálními verzemi dokumentace a zdrojových kódů, měsíční Záznam o poskytnutých Službách,
--------------------	--

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	CAAIS 10
Název Služby	Rozvoj Systému
Popis Služby	Čerpání garantovaného rozsahu prací spočívajících v realizaci rozvoje, změn a drobných úprav Systému na základě objednávky Objednatele a ve smluvních cenách za člověkodenní (MD) pro jednotlivé role podle článku 4.1.2 Smlouvy.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Realizace změn a drobných úprav na základě změnového řízení
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	N/A
Nasazení na obě prostředí	Dle dohody obou stran
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Finanční rozsah poskytovaných prací za tři kalendářní měsíce garantovaný Poskytovatelem je 300 000 Kč bez DPH, který bude Objednatelem hrazen průběžně měsíční paušální platbou ve výši 100 000 Kč bez DPH. Objednatel garantovaný rozsah čerpá průběžně na základě objednávek a akceptace jejich výstupů. Objednávání těchto Služeb se řídí čl. 5 a akceptace čl. 6 Smlouvy. V případě vyčerpání garantovaného rozsahu prací se budou další požadavky řešit dle článku 5. Smlouvy. Nevyčerpaný finanční rozsah garantovaný za definované období bude v rámci platby za poslední měsíc platnosti Smlouvy, za poskytování služeb vyúčtován Poskytovatelem jako sleva z ceny.
Doplňující informace	
Poznámka	Změny jsou prováděny na základě rozhodnutí změnového řízení.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba.
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní Poskytovatelem akceptované objednávky Objednatele – Akceptační protokol, Výkaz práce, záznam v Service Desku Objednatele.
Klíčové součinnosti Objednatele	Odsouhlasení/zamítnutí požadavku na realizaci rozvoje. Umožnění rizikové činnosti na testovacím a produkčním prostředí Systému pro provedení a otestování rozvoje. Zajištění součinnosti třetích stran.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	CAAIS 11
Název Služby	Služby specialistů Poskytovatele
Popis Služby	Konzultační činnost a další odborné služby na Systému dle vyžádání Objednatele
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytování služeb specialistů Poskytovatele ve smluvních cenách za člověkodenní pro jednotlivé role podle článku 4.1.2 Smlouvy.
Parametry činnosti	

Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle bodu 4.4.1 pro všechna prostředí pro Prioritu 5.
Dodávka	Dle dohody obou stran
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle objednávky. Objednávání těchto Služeb se řídí čl. 5 a akceptace čl. 6 Smlouvy.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti.
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní Poskytovatelem akceptované objednávky Objednatele – Akceptační protokol, Výkaz práce, záznam v Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	CAAIS 12
Název Služby	Další služby
Popis Služby	Další odborné služby nad rámec katalogových listů CAAIS 01 – CAAIS 11.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytování odborných služeb nad rámec katalogových listů CAAIS 01 – CAAIS 11 na Poskytovatelem akceptovanou objednávku Objednatele ve smluvních cenách za člověkodenní pro jednotlivé role podle článku 4.1.2 Smlouvy.
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle bodu 4.4.1 pro všechna prostředí pro Prioritu 5.
Dodávka Dalších služeb	Dle dohody obou stran
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle objednávky.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti.
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní Poskytovatelem akceptované objednávky Objednatele – akceptační protokol, Výkaz práce, záznam v Service Desku Objednatele.

3 Popis modulů a komponent Systému

Jednotlivé moduly a komponenty Systému včetně na nich provozovaných Služeb jsou rámcově popsány v Příloze č. 8 Smlouvy. Smluvní strany shodně konstatují, že detailní popis Systému je jim znám, neboť je obsahem detailní funkční a technické specifikace Systému, kterou mají obě Smluvní strany k dispozici.

4 Vyhodnocování kvality poskytovaných Služeb

4.1. Měření Služeb

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu a soulad provádění Služeb (provoz, servis, rozvoj) s obsahem uvedeném v KL. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána zcela nebo vykonána jen částečně, zaznamená tuto skutečnost do Service Desku Objednatele prostřednictvím přidělení incidentu nebo requestu Poskytovateli. Poskytovatel ověří oprávněnost klasifikace vystaveného tiketu jako incident a v případě, že incident je Poskytovatelem vyhodnocen jako request a nikoliv incident, je ticket uzavřen a vrácen Objednateli.

4.2. Kategorie provozních stavů

Jsou definované následující kategorie provozních stavů:

a. **Standardní provoz**

Definice: Zahrnuje obvyklé aktivity uživatelů a integrovaných systémů mimo dobu odstávek Systému v době poskytování Služby. Nezbytná aplikační a systémová infrastruktura mimo kontrolu Poskytovatele je zatěžována obvyklým provozem.

b. **Riziková činnost**

Definice: Objednatelem po dohodě s Poskytovatelem předem definovaný a veřejně oznámený časový interval na produkčním nebo ostatních prostředích, ve kterém může dojít ke snížení nebo omezení funkčnosti Systému nebo některé z jeho částí. Po jeho dobu Objednatel není oprávněn uplatnit slevy z ceny.

c. **Odstávka**

Definice: Objednatelem po dohodě s Poskytovatelem předem definovaný a veřejně oznámený časový interval na produkčním nebo ostatních prostředích, ve kterém bude Systém nedostupný nebo může dojít k jeho občasným výpadkům nebo snížení plnění SLA. Po tuto dobu Objednatel není oprávněn uplatit slevy z ceny.

Kategorizace odstávek:

- Odstávka kategorie C – vnější rozhraní Systému je řízeně odpojeno a Systém není pro uživatele dostupný.
- Odstávka kategorie B – v průběhu dochází ke snížení plnění SLA a je potenciální riziko přerušení poskytování služeb (nedostupnost Systému)
- Odstávka kategorie A – v průběhu dochází ke snížení plnění SLA, ale nedojde k přerušení poskytování služeb (nedostupnost Systému)
- Odstávka kategorie Zero – v průběhu je potenciální riziko dočasného snížení plnění SLA.

4.3. Doba vzniku tiketu, doba vyřešení tiketu, doba obnovení služby

Za dobu vzniku tiketu se považuje datum a čas jejího vytvoření v Service Desku Objednatele. V případě, že Service Desk Objednatele je nefunkční, tak Objednatel nahlásí požadavek na kontaktní e-mailovou adresu Poskytovatele uvedenou v čl. 14 Smlouvy, zároveň oznámí požadavek telefonicky na telefonní číslo Poskytovatele uvedené v čl. 14 Smlouvy. Datum a čas telefonického nahlášení požadavku Objednatelem se považuje za datum vzniku požadavku.

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

V případě požadavku na součinnost Objednatele, smluvních stran Objednatele, dalších stran, které zajišťují provoz komponent systému, které nejsou ve správě Poskytovatele nebo přímo zadavatele tiketu nebude doba od vzniku požadavku na součinnost do doby ukončení jejího poskytnutí (doba poskytnutí součinnosti) počítána do doby obnovení služby, pokud tato součinnost souvisí s vyřešením tiketu.

Za dobu obnovení služby se považuje doba od vzniku tiketu do doby jeho vyřešení s odečtením doby poskytnutí součinnosti. Do doby řešení se nezapočítává čas pozastavení tiketu dle předchozího odstavce. V případě reklamace vyřešení tiketu se do doby trvání tiketu připočítává i doba od vrácení tiketu do statusu „v řešení“ do doby obnovení služby.

4.4. Klasifikace priorit tiketů v SD a plnění parametrů SLA při standardním provozu

4.4.1. Pro produkční prostředí Systému

Priorita tiketu	Typ tiketu + definice priority tiketu	Parametry řešení tiketu – SLA
Priorita 1 Kritická	Incident: Definované části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	Odezva: 30 minut Obnovení Služby: do 24 hodin Režim: 24x7
Priorita 2 Vysoká	Incident: Činnost Systému je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému, např. není dostupná jedna instance Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: do 36 hodin Režim: 24x7
Priorita 3 Střední	Incident: Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Systému. Některá ze služeb z vnějšího rozhraní vykazuje funkční vady, pouze některé funkce jednotlivých modulů nejsou plně funkční.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: do 48 hodin Režim: 24x7
Priorita 4 Nízká	Incident: Systém je operativní, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita tiketu zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: do 168 hodin Režim: 8x5

Priorita tiketu	Typ tiketu + definice priority tiketu	Parametry řešení tiketu – SLA
	v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.	
Priorita 5 Ostatní	Request: Žádost o podání informace, dotaz, vysvětlení apod. Komunikace se vede přes tiket vytvořený v SD Objednavatele.	Odezva: 60 minut Poskytnutí Služby: do 20 pracovních dní Režim: 8x5

4.4.2. Pro ostatní prostředí Systému při standardním provozu

Priorita Tiketu	Typ tiketu + definice priority tiketu	Parametry řešení tiketu – SLA
Priorita 3 Střední	Incident: Některé nebo všechny části testovacího prostředí Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost testovacího prostředí Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: do 24 hodin Režim: 24x7
Priorita 4 Nízká	Incident: Testovací prostředí Systému je funkční pouze částečně, funkce jsou dostupné s náhodným omezením (omezení rozsahu funkce se projeví občas). Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita tiketu zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod testovacího prostředí Systému.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: do 168 hodin Režim: 8x5
Priorita 5 Ostatní	Request: Žádost o podání informace, dotaz, vysvětlení apod. Komunikace se vede přes tiket vytvořený v SD Objednavatele.	Odezva: 60 minut Poskytnutí Služby: do 20 pracovních dní nebo dle dohody Režim: 8x5

5 Sleva z ceny

Objednatel může požadovat po Poskytovateli slevu z ceny, je-li Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb ve standardním provozu, na jehož porušení se sleva z ceny vztahuje, a to za dobu prodlení, kterou Objednatel prokáže např. záznamy v SD Objednavatele nebo Reporty z report serverů.

Slevy z ceny za nedodržení celkové dostupnosti a za nedodržení obnovy Služby vzniklé v souvislosti se stejným incidentem nelze kumulovat. Při souběhu slev u téhož incidentu bude uplatněna sleva, která představuje nejvyšší částku z hlediska peněžního vyjádření.

Nárok na slevu z ceny Služeb se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné).

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

5.1 Při vyhodnocování měsíčního limitu dostupnosti Průběžně poskytovaných služeb (na katalogových listech CAAIS 02-01 a CAAIS 02-02)

V případě, že nedostupnost Služeb překročí měsíční limit nedostupnosti definovaný v katalogovém listu CAAIS 02-01 má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 0,2 % z Celkové měsíční paušální ceny dle odst. 4.1.1 Smlouvy bez DPH za každou započatou hodinu zjištěné nedostupnosti nad měsíční limit nedostupnosti. V případě, že nedostupnost Služeb překročí měsíční limit nedostupnosti definovaný v katalogovém listu CAAIS 02-02 má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 0,2 % z Celkové měsíční paušální ceny dle odst. 4.1.1 Smlouvy bez DPH za každou započatou hodinu zjištěné nedostupnosti nad měsíční limit nedostupnosti.

V případě, že bude překročena měsíční nedostupnost Systému v produkčním prostředí ve výši 50% (tedy více jak 21 600 minut), je uplatněna sleva z ceny ve výši 67 % z Celkové měsíční paušální ceny.

5.2 Vyhodnocování doby obnovení Služby podle SLA (na katalogových listech CAAIS 01-01, CAAIS 01-02, CAAIS 04 a CAAIS 05)

V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou dobu pro obnovení Služby Podle bodu 4.4, má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb podle následující tabulky:

Priorita	Výše slevy v Kč bez DPH	Doba překročení obnovení Služby
Priorita 1 – Kritická	ve výši dle odst. 5.1 této Přílohy č. 1	Od vzniku vyhodnocováno jako nedostupnost Služby dle podmínek v odst. 5.1 této Přílohy č. 1
Priorita 2 – Vysoká	0,3 % z Celkové měsíční paušální ceny dle odst. 4.1.1 Smlouvy bez DPH za každou započatou hodinu prodlení	za každou započatou hodinu po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 3 – Střední	0,2 % z Celkové měsíční paušální ceny dle odst. 4.1.1 Smlouvy bez DPH za každou započatou hodinu prodlení	za každou započatou hodinu po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 4 – Nízká	20.000,-	za každých započatých 5 pracovních dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby

Priorita	Výše slevy v Kč bez DPH	Doba překročení obnovení Služby
Priorita 5 - Ostatní	10.000,-	za každých započatých 20 pracovních dnů po uplynutí lhůty na obnovení Služby

5.3 Při vyhodnocování Služeb podle ostatních katalogových listů

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 1.000,- Kč bez DPH (slovy: jeden tisíc korun českých), za každý započatý den prodlení, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit, a to po dobu prvních 10 dnů prodlení.

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 10 dnů má Objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 2.000,- Kč bez DPH (slovy: dva tisíce korun českých), a to za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 10 dnů), ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit.

Komunikaci Smluvních stran ve věci slevy z ceny jsou oprávněni vést zmocněnci pro jednání smluvní a ekonomická dle odst. 14.1.1 Smlouvy, případně jimi určené osoby.

6 Limitace slevy z ceny Služeb

Výše slev z ceny Služeb za jeden kalendářní měsíc se limituje částkou 200.000,- Kč bez DPH (slovy: dvě stě tisíc korun českých), za předpokladu, že nebylo dosaženo nedostupnosti Systému v produkčním prostředí vyšší než 50 % za kalendářní měsíc. V takovém případě je uplatněna pouze sleva z Celkové ceny paušálu ve výši 67%.

Příloha č. 2 Vzor Záznamu o poskytnutých
Službách a Reportu











Příloha_č_2_Návrhu
_smlouvy_Vzor_Zazn

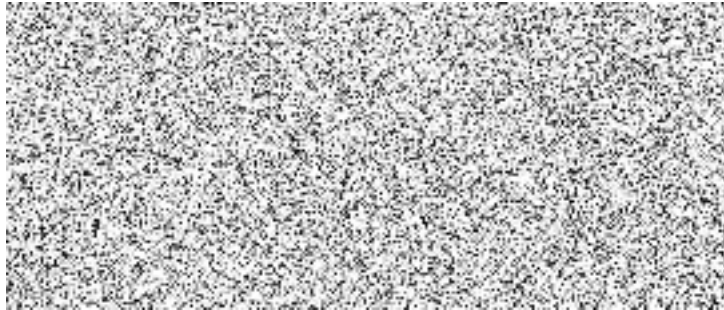
Viz samostatná příloha:

Příloha č. 3 Realizační tým Poskytovatele

Realizační tým Poskytovatele

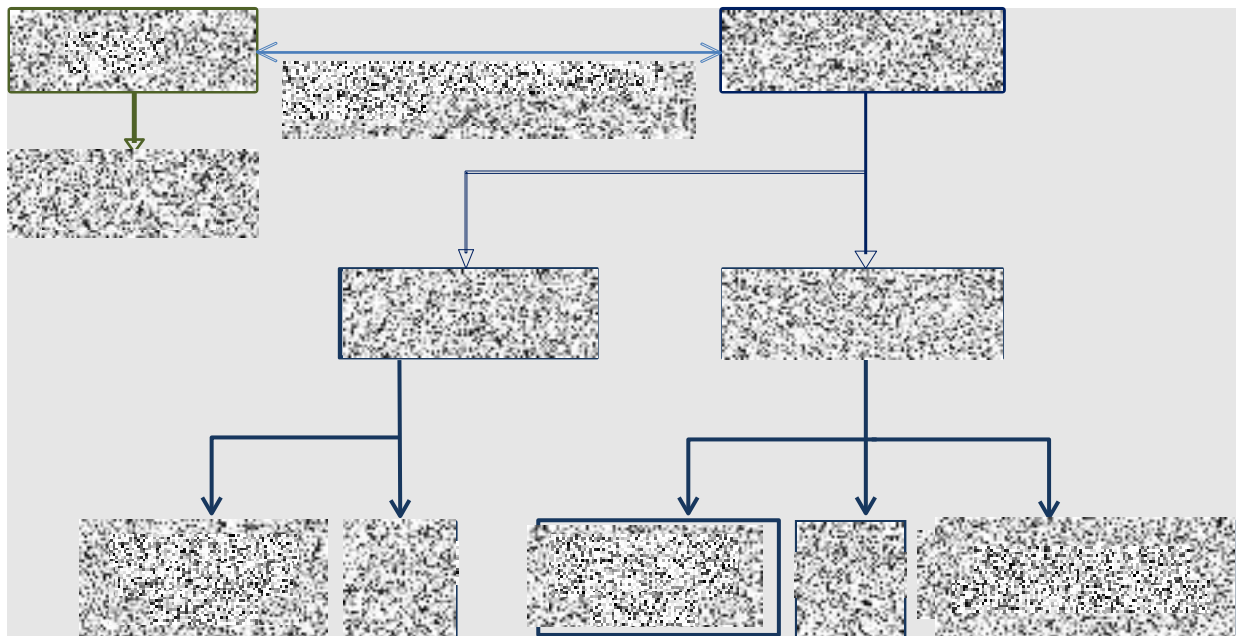
Role	Člen týmu
Vedoucí realizačního týmu	
Architekt řešení	
Specialista databází	
Specialista sítí	
Specialista HW	
Specialista OS	
Aplikační specialista	
Specialista kybernetické bezpečnosti	

Příloha č. 4 Provozní řád pro návštěvníky DC
SPCSS



[REDACTED]

[REDACTED]



[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

14.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

4 [REDACTED]

[REDACTED]

5 [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Příloha č. 5 Kapacity konektivity – provozní
požadavky

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Příloha č. 6 Smlouva o zpracování osobních
údajů

SMLOUVA O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

uzavřená ve smyslu čl. 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů („**Smlouva o ZOÚ**“)

SMLUVNÍ STRANY

1. Česká republika – Digitální a informační agentura

IČO: 17651921

se sídlem: Na Vápence 14, 130 00 Praha 3

zastoupena: Ing. Martinem Mesršmídem, ředitelem

(dále jen „**Správce**“)

a

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

IČO: 04767543

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

zastoupen: Mgr. Janem Ďoubalem, ředitelem

zapsán v OR: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 77322

(dále jen „**Zpracovatel**“)

(**Správce** a **Zpracovatel** společně „**Strany**“ a každý samostatně „**Strana**“)

uzavřeli níže uvedeného, dne, měsíce a roku tuto smlouvu o zpracování osobních údajů (dále jen „**Smlouva o ZOÚ**“):

PREAMBULE

- (A) Služby poskytované mezi Stranami zahrnují aktivity, při kterých může docházet ke zpracování osobních údajů Zpracovatelem pro Správce ve smyslu 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) („**GDPR**“).
- (B) Na základě čl. 28 odst. 3 GDPR je Správce povinen uzavřít se Zpracovatelem smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které Zpracovatel mimo jiné stanoví předmět a dobu trvání zpracování, povahu a účel zpracování, typ osobních údajů a kategorie subjektů údajů a povinnosti a práva správce.
- (C) Strany se dohodly, že Zpracovatel bude ve smyslu čl. 4 odst. 2 GDPR pro Správce zajišťovat zpracování osobních údajů, které Správce získal nebo získá v souvislosti se svou činností („**Osobní údaje**“).

1. PŘEDMĚT A ÚČEL SMLOUVY O ZOÚ

- 1.1 Tato Smlouva o ZOÚ se uzavírá za účelem stanovení rozsahu povinností Zpracovatele k zajištění ochrany Osobních údajů při jejich zpracování Zpracovatelem v rámci poskytování plnění Správci. Plnění je definováno ve Smlouvě na podporu provozu informačního systému CAAIS uzavřené mezi výše uvedenými smluvními stranami (dále jen „**Smlouva**“).
- 1.2 Předmětem této Smlouvy o ZOÚ je zpracování osobních údajů Zpracovatelem, a to v rozsahu a za účelem dle odst. 2.1 - 2.2 této Smlouvy o ZOÚ (dále jen „**zpřístupněné osobní údaje**“).
- 1.3 Zpracovatel se na základě této Smlouvy o ZOÚ zavazuje zpracovávat pro Správce zpřístupněné osobní údaje, které Správce získal nebo získá v souvislosti se svou činností, a které za tím účelem Zpracovateli předá.

- 1.4 Tato Smlouva o ZOÚ se uzavírá v rozsahu práv a povinností, které pro její účastníky při zpracovávání osobních údajů vyplývají z příslušných právních předpisů regulujících ochranu osobních údajů.
- 1.5 Tato Smlouva o ZOÚ se považuje za smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 GDPR, a to v souvislosti s poskytováním plnění Smlouvy, kdy Zpracovatel bude v roli zpracovatele a Správce bude v roli správce.

2. ÚČEL, ROZSAH A DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 2.1 Zpracovatel zpracovává pro Správce Osobní údaje v rozsahu nezbytném pro plnění povinností Zpracovatele dle této Smlouvy o ZOÚ. Zpracovatel nebude Osobní údaje zpracovávat pro žádné jiné účely než pro účely:
 - (a) rozvoj, provoz a uživatelská podpora Centrálního autentizačního a informačního systému na základě zákonného požadavku daného v § 56a zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech.
 - (b) plnění vyplývající ze Smlouvy a na základě pokynů Správce. Zpracovatel není oprávněn Osobní údaje zpracovávat pro žádné jiné účely než za účelem plnění Smlouvy.
 - (c) bližší specifikaci účelu zpracování obsahuje Smlouva dle článku 1.1.
- 2.2 Zpracovatel bude dle této Smlouvy o ZOÚ zpracovávat Osobní údaje v rozsahu, který vyplývá z daného předmětu plnění Smlouvy dle specifikace Správce, zejména:
 - (a) Zpracovávané údaje: Uživatelské jméno, jméno, příjmení, datum narození, místo, okres a stát narození, AIFO, číslo občanského průkazu, číslo cestovního pasu, číslo povolení k pobytu, číslo vízového štítku, číslo pobytového štítku, číslo občanského průkazu bez MRZ, číslo cestovního průkazu, číslo knížečky (označení CIS: PB, PE, PO, PP, PR), číslo tiskopisu (označení CIS: PM, OR), e-mailová adresa, fotografie, telefonní číslo, veřejná část osobního komerčního certifikátu
 - (b) Kategorie subjektů údajů: uživatelé systému CAAIS
 - (c) Zdroj Osobních údajů:
 - (i) uživatel systému CAAIS
 - (ii) správce subjektu (OVM, SPUÚ)
- 2.3 Osobní údaje budou na základě této Smlouvy o ZOÚ zpracovávány manuálně a automatizovaně s přispěním výpočetní techniky.
- 2.4 V případě, že Správce Zpracovateli poskytne nebo Zpracovateli budou jinak v souvislosti s činností pro Správce zpřístupněny i jiné Osobní údaje Subjektů údajů či jiných subjektů, je Zpracovatel povinen zpracovávat a chránit i tyto Osobní údaje v souladu s požadavky vyplývajícími z GDPR a této Smlouvy o ZOÚ.
- 2.5 Osobní údaje Subjektů údajů bude Zpracovatel zpracovávat nejdéle po dobu trvání Smlouvy. Po uplynutí této doby budou Osobní údaje Zpracovatelem zpracovávány, pokud je to nezbytné pro ochranu práv a právem chráněných zájmů Zpracovatele, Správce, nebo jiné dotčené osoby, takové zpracování Osobních údajů však nesmí být v rozporu s právem Subjektů údajů na ochranu jejich soukromého a osobního života. Zpracovatel se zavazuje jednotlivé Osobní údaje vymazat nebo nevratně skartovat, jakmile pomine účel, pro který mu byly Osobní údaje zpřístupněny.
- 2.6 Pokud Zpracovatel zpracovává osobní údaje ve větším rozsahu, než jaký je uveden v odst. 2.2 nebo po delší dobu, než jaká je uvedena v odst. 2.5 tohoto článku, platí, že takové zpracování neprovádí pro účely stanovené Správce dle této Smlouvy o ZOÚ a Správce za takové zpracování nenese odpovědnost.

3. ODMĚNA ZA SLUŽBY ZPRACOVATELE

- 3.1 Strany se dohodly, že za zpracování Osobních údajů dle této Smlouvy o ZOÚ nenáleží Zpracovateli zvláštní odměna, resp. že tato odměna je zahrnuta v ceně za služby Zpracovatele dle Smlouvy.

4. PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

- 4.1 Zpracovatel je při zpracování Osobních údajů povinen postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení GDPR a nezpůsobil nic, co by mohlo představovat porušení GDPR či jiného právního předpisu Zpracovatelem nebo Správcem. V tomto smyslu se Zpracovatel zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, k plnění následujících povinností v rozsahu vymezeném touto Smlouvou o ZOÚ:
- (a) zpracovávat Osobní údaje podle pokynů Správce, v rozsahu a v souladu s účelem, k němuž mají být osobní údaje zpracovávány;
 - (b) zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje na základě Smlouvy zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;
 - (c) přijmout všechna opatření k zabezpečení osobních údajů dle čl. 32 GDPR;
 - (d) poskytovat Správci veškeré informace potřebné k doložení skutečnosti, že byly splněny povinnosti dle čl. 28 GDPR,
 - (e) dodržovat podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele dle čl. 28 odst. 2 a 4 GDPR;
 - (f) zohlednit povahu zpracování, být Správci nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v čl. 12 až 22 GDPR, zejména na žádost na přístup k Osobním údajům, na opravu či výmaz Osobních údajů, na omezení zpracování či na přenositelnost Osobních údajů;
 - (g) bezodkladně informovat Správce o žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v čl. 12 až 22 GDPR, zejména o žádosti na přístup k Osobním údajům, na opravu či výmaz Osobních údajů, na omezení zpracování či na přenositelnost Osobních údajů, které subjekt údajů vznesl na Zpracovatele a plnění těchto práv realizovat v součinnosti a na základě schválení Správcem;
 - (h) být Správci nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Zpracovatel k dispozici;
 - (i) poskytnout Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené ve Smlouvě o ZOÚ, a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Správcem nebo jiným auditorem, kterého Správce pověřil, a k těmto auditům přispět;
 - (j) předložit Správci výsledky analýzy rizik a popis implementovaných opatření v rámci řízení bezpečnosti;
 - (k) upozornit Správce na nevhodnost pokynů týkajících se zpracování Osobních údajů, zejména tehdy, pokud by provedení takového pokynu vedlo k porušení GDPR nebo jiného právního předpisu.
- 4.2 Pokud by Zpracovatel zjistil, že Správce porušuje povinnosti vyplývající pro něj z GDPR, je ve smyslu čl. 28 odst. 3 GDPR povinen neprodleně Správce o této skutečnosti informovat.
- 4.3 Zpracovatel je povinen řídit se při zpracování Osobních údajů výhradně doloženými pokyny Správce. Zpracovatel je povinen upozornit Správce bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů, jestliže Zpracovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení veškeré odborné péče. Zpracovatel je v takovém případě povinen pokyny provést pouze na základě písemného požadavku Správce.
- 4.4 Zpracovatel není oprávněn Osobní údaje jím zpracováváné či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy o ZOÚ.

- 4.5 Zpracovatel je povinen dbát, aby žádný Subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života Subjektů údajů.
- 4.6 V případě, že se kterýkoli Subjekt údajů bude domnívat, že Správce nebo Zpracovatel provádí zpracování jeho Osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Subjektu údajů nebo v rozporu s právním předpisem, zejména budou-li Osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, a tento Subjekt údajů ve smyslu čl. 21 GDPR vznese námitku nebo v souladu s čl. 16 GDPR požádá Zpracovatele o opravu, zavazuje se Zpracovatel o tom neprodleně informovat Správce.
- 4.7 Jakmile pomine účel, pro který byly Osobní údaje zpracovány, v případě odvolání souhlasu Subjektu údajů, v případě vznesení námitky dle čl. 21 GDPR nebo na základě žádosti Správce nebo Subjektu údajů podle čl. 16 GDPR, je Zpracovatel ve smyslu čl. 17 odst. 1 a 2 povinen protokolárně vymazat a nevratně skartovat, nebo k pokynu Správce předá Správci, neobdrží-li od Správce jiný pokyn.
- 4.8 Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemně veškerou potřebnou součinnost a podklady pro zajištění bezproblémové a efektivní realizace této Smlouvy o ZOÚ, a to zejména v případě jednání s Úřadem pro ochranu osobních údajů nebo s jinými orgány veřejné správy.
- 4.9 V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Zpracovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Zpracovatelem, je Zpracovatel povinen tuto skutečnost okamžitě oznámit Správci a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení.
- 4.10 V rámci součinnosti se Zpracovatel zavazuje poskytnout součinnost a umožnit Správci provést kontrolu zavedených opatření v místě zpracování údajů, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby, a to kdykoliv si to Správce vyžádá a nejpozději do 5 pracovních dnů od žádosti či termínu stanoveným Správce, a v případě podezření na nedodržení podmínek stanovených v této Smlouvě o ZOÚ umožní takovou kontrolu ihned.
- 4.11 Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci nezbytnou součinnost pro účely Správcovy povinnosti provést posouzení vlivu na ochranu osobních údajů ve smyslu čl. 35 GDPR.
- 4.12 Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci nezbytnou součinnost při bezodkladném ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů.
- 4.13 Zpracovatel je povinen vést záznamy o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro Správce minimálně v rozsahu a způsobem dle článku 30 GDPR.
- 4.14 Povinnosti Zpracovatele týkající se ochrany osobních údajů se Zpracovatel zavazuje plnit po dobu účinnosti této Smlouvy o ZOÚ, pokud z ustanovení této Smlouvy o ZOÚ nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

5. ZÁRUKY TECHNICKÉHO A ORGANIZAČNÍHO ZABEZPEČENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 5.1 Zpracovatel se zavazuje, že ve smyslu čl. 32 až 34 GDPR přijme veškerá technická a organizační opatření k zabezpečení ochrany Osobních údajů způsobem uvedeným v GDPR nebo v jiných závazných právních předpisech a k vyloučení možnosti neoprávněného nebo nahodilého přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování Osobních údajů.

- 5.2 Zpracovatel užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly Osobní údaje předány.
- 5.3 Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci na jeho žádost veškerou dokumentaci popisující a prokazující aktuální technická a organizační opatření Zpracovatele.
- 5.4 Zpracovatel se zavazuje zejména, nikoliv však výlučně, že přijme následující organizační a technická opatření:
- (a) nesvěří zpracování Osobních údajů jakékoliv třetí osobě bez předchozího konkrétního povolení Správce. Zpracovatel informuje Správce o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí třetích osob jako dalších zpracovatelů („**Další zpracovatel**“) nebo jejich nahrazení, a poskytne tak Správci příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. V případě, že Správce odmítne zapojení konkrétního Dalšího zpracovatele, Zpracovatel se zavazuje tomuto Dalšímu zpracovateli nepředávat Osobní údaje;
 - (b) pokud zapojí Dalšího zpracovatele, aby jménem nebo pro potřeby Správce provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy nebo jiného právního aktu podle práva Unie nebo členského státu stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v této Smlouvě o ZOÚ nebo jiném právním aktu mezi Správce a Zpracovatelem, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky GDPR či jiných právních předpisů.
 - (c) poskytne Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti zpracování osobních údajů prostřednictvím Dalšíh zpracovatelů, a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Správce nebo jiným auditorem, kterého Správce pověří, a k těmto auditům přispěje;
 - (d) neplní-li uvedený Další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá Správci za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně Zpracovatel, který je účastníkem této Smlouvy o ZOÚ;
 - (e) bude používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob než pověřených zaměstnanců Zpracovatele;
 - (f) přístup k Osobním údajům umožní výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru ke Zpracovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „**pověřené osoby**“);
 - (g) zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob;
 - (h) umožní pověřeným osobám přístup k osobním údajům výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou o ZOÚ;
 - (i) bude Osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby;
 - (j) Osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby na základě přístupových kódů či hesel, a bude Osobní údaje pravidelně zálohovat;
 - (k) zajistí dálkový přenos Osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích;
 - (l) prostřednictvím vhodných technických prostředků zajistí schopnost obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů.

- (m) zajistí pravidelné testování posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování, včetně penetračních a jiných nezbytných testů pro ověření bezpečnosti sítě. Pokud o to Správce požádá, poskytne mu Zpracovatel výsledky veškerých testů; a
 - (n) při ukončení zpracování Osobních údajů nebo v souladu s rozhodnutím Správce zajistí Zpracovatel dle dohody se Správcem bezpečný výmaz Osobních údajů, nebo tyto Osobní údaje protokolárně předá Správci dle pokynů Správce a ve lhůtách stanovených Správcem.
- 5.5 Zpracovatel se zavazuje zpracovávat Osobní údaje pouze na území Evropské unie. Osobní údaje mohou být zpracovávány mimo území Evropské unie pouze na základě výslovného písemného souhlasu Správce, o který Zpracovatel požádá s dostatečným předstihem. V případě, že Správce nevysloví souhlas s přenosem a zpracováním Osobních údajů mimo území Evropské unie, Zpracovatel není oprávněn tyto Osobní údaje přenášet mimo toto území.
- 5.6 Zpracovatel se zavazuje na písemnou žádost Správce přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Správcem další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení Osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
- 5.7 Zpracovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technická a organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s GDPR, jinými právními předpisy a v souladu s instrukcemi Správce, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
- (a) plnění pokynů pro zpracování osobních údajů pouze k tomu oprávněnými osobami, které k osobním údajům mají bezprostřední přístup nutný k dosažení Správcem určeného účelu zpracování;
 - (b) zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a prostředkům pro jejich zpracování;
 - (c) zabránění neoprávněného čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravám, vymazání či jakémukoliv jinému zpracování záznamů obsahujících zpřístupněné osobní údaje;
 - (d) opatření, která umožní i zpětně určit a ověřit, komu byly zpřístupněné osobní údaje předány, kým byly zpracovány, pozměněny nebo smazány.
- 5.8 V případě zjištění porušení záruk dle této Smlouvy o ZOÚ je Zpracovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu Správcem vyzván.
- 5.9 V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Zpracovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:
- (a) zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby;
 - (b) zajistit, aby pověřené osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
 - (c) pořizovat a uchovávat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.
- 5.10 Zpracovatel se zavazuje, že zpracovávané Osobní údaje nebudou předávány do třetích zemí, ani do mezinárodních organizací a budou zpracovávány výhradně na území Evropské unie.
- 5.11 Zpracovatel se zavazuje, že přijme všechna opatření k zabezpečení zpracování případně včetně:
- (a) schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;
 - (b) schopnosti obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;

- (c) procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.

6. OHLAŠOVÁNÍ PORUŠENÍ ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 6.1 Zpracovatel je povinen v případě porušení zabezpečení osobních údajů dle čl. 33 nebo 34 GDPR dodržovat jednotlivá ustanovení tohoto článku.
- 6.2 Zpracovatel se zavazuje neprodleně Správci písemně oznámit jakýkoliv incident, který by mohl vést, nebo vedl k narušení integrity nebo zabezpečení zpřístupněných údajů. Zpracovatel je povinen stejným způsobem hlásit také podezření na incident, a to bez ohledu na to, kde a kdy k takovému incidentu může nebo mohlo dojít. Zpracovatel je povinen hlásit také porušení povinností, vyplývajících z této Smlouvy o ZOÚ, včetně porušení takových povinností třetí stranou a nezaviněné nemožnosti dodržet takovou povinnost.
- 6.3 Zpracovatel poskytne dále Správci na jeho žádost veškeré informace, které bude považovat za nutné k řádnému posouzení porušení zabezpečení osobních údajů, minimálně však informace uvedené v čl. 33 odst. 3 GDPR.
- 6.4 Zpracovatel se dále zavazuje poskytnout Správci v případě potřeby neprodleně veškerou součinnost při poskytování dodatečných informací o porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a subjektům údajů.
- 6.5 Zpracovatel se zavazuje vypracovat plán postupu pro případ porušení zabezpečení osobních údajů. Tento plán předloží Zpracovatel na požádání Správci. Zpracovatel se zavazuje informovat Správce o veškerých podstatných změnách tohoto plánu.
- 6.6 Zpracovatel je povinen vést podrobnou evidenci veškerých případů porušení zabezpečení osobních údajů bez ohledu na skutečnost, zda tyto představují riziko pro práva a svobody fyzických osob, s uvedením skutečností, které se týkají daného porušení, jeho účinků a přijatých nápravných opatření. Tato evidence musí obsahovat minimálně informace uvedené v čl. 33 odst. 3 GDPR a Zpracovatel je povinen poskytnout ji Správci na jeho žádost.
- 6.7 Jestliže vznikne v souvislosti se zajištěním ochrany osobních údajů podle právních předpisů nebo dle stanoviska Úřadu pro ochranu osobních údajů nebo Evropského sboru pro ochranu osobních údajů potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě o ZOÚ nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Zpracovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy.

7. PORUŠENÍ SMLOUVY O ZOÚ A POJIŠTĚNÍ

- 7.1 Zpracovatel je odpovědný za škodu způsobenou Správci, která vznikla na základě, v důsledku nebo v souvislosti s porušením jakékoliv podmínky této Smlouvy o ZOÚ či jejích příloh, nebo porušením zákonných ustanovení, které se vztahují na Správce či jeho spolupracující osoby.
- 7.2 Ze škody se nevylučuje ušlý zisk a škoda jmenovitě zahrnuje i veškeré náklady vynaložené na případné soudní vymáhání úhrady škody.
- 7.3 Zpracovatel se při případném porušení podmínek této Smlouvy o ZOÚ zavazuje se Správce plně spolupracovat ve snaze minimalizovat škodlivý následek takovým porušením způsobený nebo hrozící.
- 7.4 V případě porušení povinností podle článku 5 této Smlouvy o ZOÚ je Zpracovatel povinen zjednat bezodkladně nápravu.
- 7.5 Zpracovatel má uzavřenu s pojišťovnou oprávněnou v České republice k provozování pojišťovací činnosti pojistné smlouvy, které na základě předchozí písemné žádosti bezodkladně prokáže Správci. Tato pojistná smlouva zahrnuje odpovědnost za škody.

8. SMLOUVA O ZOÚ

- 8.1 Osobní údaje budou zpracovávány po dobu poskytování plnění dle Smlouvy, s tím, že ukončením Smlouvy bez dalšího zaniká i Smlouva o ZOÚ.
- 8.2 Povinnost zachování důvěrné povahy Osobních údajů podle Smlouvy o ZOÚ trvá i po ukončení Smlouvy.
- 8.3 Podstatné porušení Smlouvy o ZOÚ ze strany Zpracovatele se považuje za podstatné porušení Smlouvy, a může být důvodem k odstoupení od Smlouvy ze strany Správce (Objednatele).
- 8.4 Smluvní strany jsou povinny navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro plnění Smlouvy o ZOÚ.
- 8.5 Kontaktní údaje osob pověřených pro ochranu Osobních údajů:
- (a) [REDACTED]
- (b) [REDACTED]

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1 Bude-li kterékoli ustanovení této Smlouvy o ZOÚ shledáno příslušným soudem nebo jiným orgánem neplatným, neúčinným, zdánlivým nebo nevymahatelným, bude takové ustanovení považováno za vypuštěné z této Smlouvy o ZOÚ a ostatní ustanovení této Smlouvy o ZOÚ budou nadále trvat, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy o ZOÚ. Strany v takovém případě uzavřou takové dodatky k této Smlouvě o ZOÚ, které umožní dosažení výsledku stejného, a pokud to není možné, pak co nejbližšího tomu, jakého mělo být dosaženo původním neplatným, neúčinným, zdánlivým nebo nevymahatelným ustanovením.
- 9.2 Právní vztahy, závazky, práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy o ZOÚ, jakož i dodatky k ní a její výklad a vztahy mezi Stranami neupravené touto Smlouvou o ZOÚ, se řídí právním řádem České republiky, zejména GDPR a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.3 Jakékoliv doplňky či změny této Smlouvy o ZOÚ musí být učiněny formou vzestupně číslovaných písemných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou Stran.
- 9.4 Smluvní strany níže svým podpisem stvrzují, že si Smlouvu o ZOÚ před jejím podpisem přečetly, s jejím obsahem souhlasí, a tato je sepsána podle jejich pravé a skutečné vůle, srozumitelně a určitě, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.

Za Správce:

Za Zpracovatele:

V _____ dne _____

V _____ dne _____

Česká republika – Digitální a informační agentura
Ing. Martin Mesršmíd, ředitel

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

Příloha č. 7 Vzor Požadavku na čerpání – DIA
(PnČ)

POŽADAVEK NA ČERPÁNÍ MD / ZMĚNOVÝ POŽADAVEK































Č.

Poskytovatel služby	
Správce IS	
Objednatel	
Smlouva	
Číslo RFC DIA	
Název RFC DIA	
Kategorie RFC	
Číslo tiketu (Service Desk)	
Katalogový list	
Typ odstavky	

1. Identifikace vzniku požadavku
2. Zadání požadované změny
3. Popis zajištění realizace změny
4. Odhad pracnosti
5. Návrh harmonogramu změnového požadavku
6. Návrh testovacího scénáře
7. Výstupy změnového požadavku
8. Akceptační kritéria, způsob ověření na produkci
9. Požadavky na součinnosti
10. Dopady do provozu / dopady do provozní dokumentace / dopady na finanční prostředky na podporu provozu daného IS
11. Dopady na bezpečnost IS / dopady do bezpečnostní dokumentace

	Objednatel	Poskytovatel
Jméno		
Datum		
Podpis		

Příloha č. 8 Přehled SW a HW, komponenty

Označení	Zařízení/použití	Typ zařízení	Výrobní číslo	Počet ks	Lokace
					
					
					
					
					
					

Příloha č. 9 Přehled maintenance SW a HW



Příloha č. 10 Ceník rolí

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]		
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		
[REDACTED]	[REDACTED]		

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Příloha č. 11 Technická specifikace Systému

Technická specifikace Systému

Verze 1.1

21.12.2023

Obsah

1	Slovník, zkratky.....	5
2	Architektura systému.....	6
2.1	Popis modulů, komponent, služeb a vazeb.....	6
2.1.1	CaaisRegistrationInDb.....	6
2.1.2	Common.....	6
2.1.3	CommonRegistrationInDb.....	6
2.1.4	DataBoxPdfGenerator.....	6
2.1.5	DataStorage.....	6
2.1.6	DataStorageCommon.....	6
2.1.7	DataStorageGrpc.....	6
2.1.8	DataStorageGrpcApi.....	6
2.1.9	DataStorageGrpcClient.....	7
2.1.10	EmailSender.....	7
2.1.11	ExternalAuthApi.....	7
2.1.12	ExternalAuthClassicApi2_1.....	7
2.1.13	ExternalEditApi1_0.....	7
2.1.14	ExternalEditApi1_1.....	7
2.1.15	ExternalEditApiCommon.....	7
2.1.16	ExternalIdentificationApi.....	7
2.1.17	ExternalSAML2Api.....	7
2.1.18	FederationHub.....	7
2.1.19	FederationHubGrpc.....	7
2.1.20	FederationHubGrpcClient.....	7
2.1.21	GraphQLApi.....	7
2.1.22	GraphQLApiCommon.....	7
2.1.23	GrpcNullables.....	7
2.1.24	GUI.....	7
2.1.25	GUIAuthApi.....	7
2.1.26	HealthCheck.....	8
2.1.27	IdentificationApi.....	8
2.1.28	IdpConnector.....	8
2.1.29	InitialCertificatesImport.....	8
2.1.30	InternalIdentityProvider.....	8
2.1.31	InternalIdentityProviderGUI.....	8
2.1.32	InternalIdentityProviderRegistrationInDb.....	8

2.1.33	InternalIdentityProviderRestClient	8
2.1.34	ISDSAAuthenticationApi	8
2.1.35	IsdsConnector	8
2.1.36	IszrConnector	8
2.1.37	IszrIdentityProviderConnectorDB	8
2.1.38	IszrIdentityProviderConnectorGRPC	8
2.1.39	IszrSimulation	8
2.1.40	JakartaEmailSender	8
2.1.41	JIPConnector	8
2.1.42	MigrationCommon	8
2.1.43	OpenIDConnectApi	9
2.1.44	OpenIDConnectApiGrpc	9
2.1.45	OpenIDConnectApiGrpcClient	9
2.1.46	RedirectService	9
2.1.47	RedirectServiceRedis	9
2.1.48	Redis	9
2.1.49	ScheduledJobsConfiguration	9
2.1.50	ScheduledJobsRunner	9
2.1.51	ScheduledJobsRunnerGrpc	9
2.1.52	ScheduledJobsRunnerGrpcClient	9
2.1.53	SecurityInit	9
2.1.54	SmsSender	9
2.1.55	SmsSenderGrpc	9
2.1.56	SmsSenderGrpcClient	9
2.1.57	SoapConnector	9
2.1.58	Synchronization	9
2.1.59	Telemetry	9
2.1.60	Time	9
2.1.61	TimeLimitedIdTokenRedis	9
2.1.62	UserCertificateHttpsLoader	10
2.1.63	WebAuthenticationApplication	10
3	Definice pro katalogové listy	11
3.1	CAAIS 01-01 Zajištění úrovně provozu produkčního prostředí Systému	11
3.1.1	Přehled využívaných komponent	11
3.1.1.1	Login transakce	11
3.1.1.2	Ostatní transakce	12
3.1.2	Vybrané mikroslužby	12

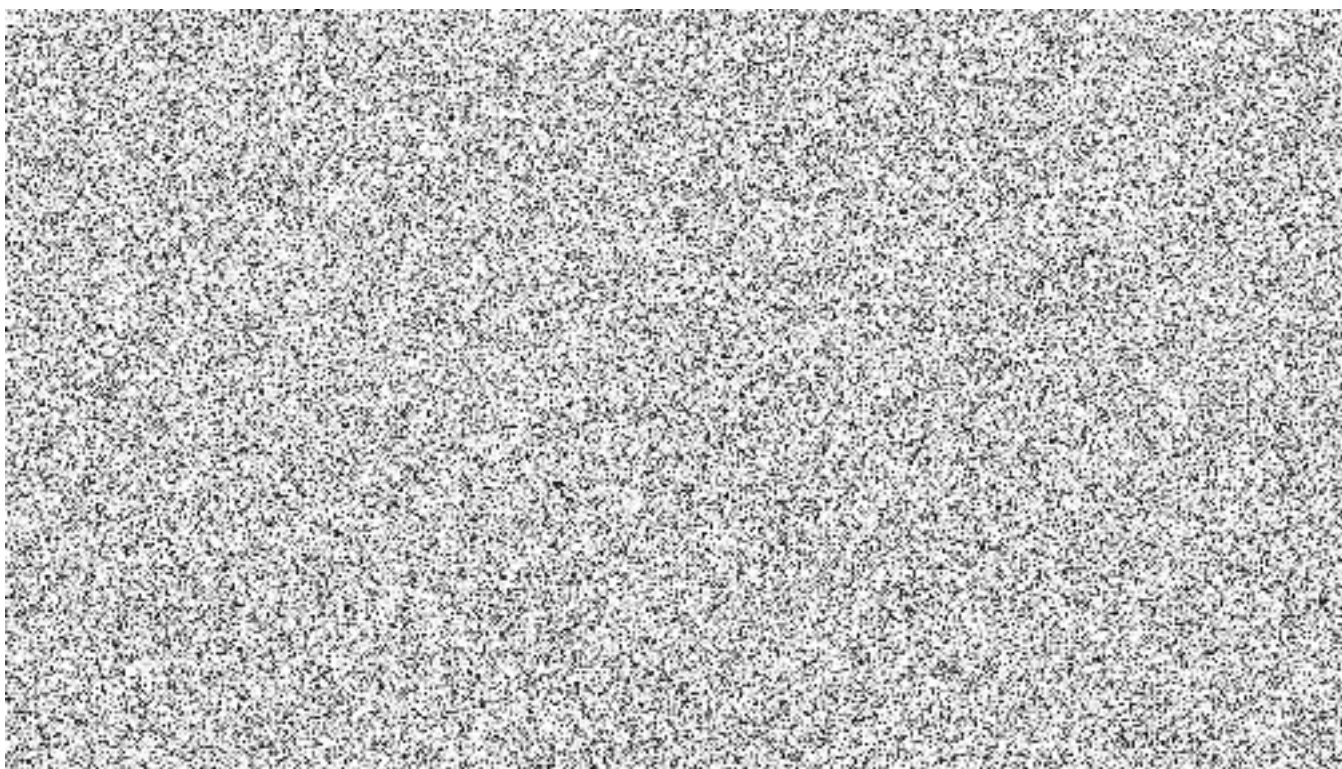
3.1.3	Způsob měření	12
3.1.4	Způsob vyhodnocování	13
3.1.5	Limity doby odezvy.....	14
3.1.6	Omezení pro výpočet SLA	14
3.1.7	Zastřešující souhrnná metrika.....	14
3.2	CAAIS 01-02 Zajištění úrovně provozu ostatních prostředí Systému.....	14
3.2.1	Limity doby odezvy.....	14
3.2.2	Omezení pro výpočet SLA	14
3.2.3	Zastřešující souhrnná metrika.....	14
3.3	CAAIS 02-01 Zajištění dostupnosti produkčního prostředí Systému	15
3.3.1	Vybrané mikroslužby.....	15
3.3.2	Způsob měření a vyhodnocování	15
3.3.3	Zpřístupnění stavu Systému prostřednictvím PROBE	15
3.3.4	Zastřešující souhrnná metrika.....	15
3.4	CAAIS 02-02 Zajištění dostupnosti ostatních prostředí Systému.....	15
3.4.1	Zastřešující souhrnná metrika.....	15
3.5	CAAIS 03 Zajištění provozu a provozní bezpečnosti Systému.....	16
3.5.1	Zálohovací plán	16
3.6	CAAIS 04-01 Předávání provozních dat Objednateli 1x měsíčně	16
3.7	CAAIS 04-02 Průběžné předávání provozních dat Objednateli.....	16
4	Klasifikace priorit tiketů v SD	16
4.1	Klasifikace priorit ticketů dle uživatelských scénářů.....	17

1 Slovník, zkratky

Pojem/Zkratka	Význam
Transakce	Externí či interní požadavek typu request/response na rozhraní mikroslužby, který není obslužen statickým obsahem. Transakce může v rámci mikroslužby vyvolat požadavky na další externí či interní systémy a komponenty. Tyto požadavky či vnořené transakce jsou obvykle vnímány jako součást původní transakce, která je vyvolala.
Endpoint	Programové či jiné rozhraní mikroslužby.
Veřejně vystavené rozhraní	Programové rozhraní mikroslužby, zpřístupněné uživateli či externím systémům přes Ingress či podobný subsystém. Komunikace s veřejně vystaveným rozhraním obvykle probíhá na veřejně dostupné doméně prostřednictvím protokolu HTTP.
Login transakce	Transakce na veřejně vystaveném rozhraní mikroslužby, které se přímo či nepřímo zúčastňují procesu přihlášení uživatele, a to takovým způsobem, že jejich omezená funkčnost tento proces výrazným způsobem naruší.
Ostatní transakce	Transakce na veřejně vystaveném rozhraní mikroslužby, spadající pod v daném kontextu uvažovaný scénář, které není možné zařadit pod definici login transakce.
Komponenta	Oddělitelný funkční celek systému, izolovaný či spojený s dalšími částmi systému prostřednictvím jasně definovaného rozhraní. Komponenta nemusí být schopná samostatného běhu.
Služba	Samostatně spustitelná komponenta systému CAAIS. Pro svůj běh může využívat jiné služby a knihovny.
Knihovna	Část funkcionality systému CAAIS, která je využívána službou. Není samostatně spustitelná = pro své využití potřebuje běžící službu.
UC	Uživatelský scénář
Systém	Pokud není blíže specifikováno, či nevyplývá z kontextu, je míněn systém CAAIS.
Mikroslužba	Služba, provozovaná ve vlastním kontejneru v rámci OpenShift podu, schopná běhu ve více replikách (samostatných kopiích).
Metrika	Jednoduchý datový údaj, generovaný mikroslužbou v závislosti na jejím provozním stavu. Tyto údaje typu counter, gauge, boolean, timestamp apod. jsou obecně udržovány výhradně v paměti mikroslužby bez závislosti na externích systémech a sbírány externím monitorovacím systémem za účelem zjištění aktuálního zdraví a výkonu dané mikroslužby.
Subsystém	Relativně izolovaný systém, který je integrovaný do většího funkčního celku jak pevná či volitelná součást a poskytuje služby infrastrukturní povahy.

2 Architektura systému

Komplexní popis architektury systému CAAIS se nachází v dokumentu [CAAIS popis architektury.docx](#)



2.1 Popis modulů, komponent, služeb a vazeb

2.1.1 CaaisRegistrationInDb

Služba sloužící k iniciačnímu updatu placeholder hodnot v databázi systému CAAIS.

2.1.2 Common

Knihovna sdílených funkcionalit, která se využívá napříč celým systémem CAAIS.

2.1.3 CommonRegistrationInDb

Knihovna sdílených funkcionalit pro iniciační připojení k DB za účelem nastavení prvotních dat.

2.1.4 DataBoxPdfGenerator

Knihovna pro generování PDF souborů, určených pro odeslání datovou zprávou.

2.1.5 DataStorage

Knihovna pro podporu přístupu k databázi systému CAAIS.

2.1.6 DataStorageCommon

Knihovna sdílené funkcionality pro databázové služby.

2.1.7 DataStorageGrpc

Grpc knihovna obsahující definice „proto“ souborů pro komunikaci ostatních služeb se službou DataStorage prostřednictvím gRPC protokolu.

2.1.8 DataStorageGrpcApi

Služba, která zpřístupňuje aplikaci CAAIS službu DataStorage prostřednictvím Grpc API.

2.1.9 DataStorageGrpcClient

Knihovna obsahující klientský kód pro volání Grpc API služby DataStorage.

2.1.10 EmailSender

Knihovna poskytující systému CAAIS možnost odesílání emailů. Jedná se o verzi bez využití javax.jakarta.

2.1.11 ExternalAuthApi

Služba poskytující veřejné externí API pro autorizaci uživatelů systému CAAIS.

2.1.12 ExternalAuthClassicApi2_1

Služba poskytující veřejné externí API pro autorizaci uživatelů systému CAAIS ve verzi 2.1.

2.1.13 ExternalEditApi1_0

Služba poskytující veřejné externí API pro editaci entit v systému CAAIS ve verzi 1.0.

2.1.14 ExternalEditApi1_1

Služba poskytující veřejné externí API pro editaci entit v systému CAAIS ve verzi 1.1.

2.1.15 ExternalEditApiCommon

Sdílená knihovna funkcí pro využití ve službách externích editačních rozhraní systému CAAIS.

2.1.16 ExternalIdentificationApi

Služba poskytující stránky pro samotožnění osob

2.1.17 ExternalSAML2Api

Služba poskytující externí autorizační API s využitím protokolu SAML2.

2.1.18 FederationHub

Služba federacího hubu, která je klíčovou komponentou systému CAAIS. Provádí se zde federace entit, překlad jejich BSI a přesměrovávání do dalších částí systému CAAIS.

2.1.19 FederationHubGrpc

Grpc knihovna obsahující definice „proto“ souborů pro komunikaci ostatních služeb se službou FederationHub prostřednictvím gRPC protokolu.

2.1.20 FederationHubGrpcClient

Knihovna obsahující klientský kód pro volání Grpc API služby FederationHub.

2.1.21 GraphQLApi

Služba poskytující GraphQL API pro komunikaci GUI části systému CAAIS s backendovými částmi. Slouží jako hlavní endpoint pro GUI.

2.1.22 GraphQLApiCommon

Knihovna rozšiřujících funkcí využívaných ve službě GraphQLApi.

2.1.23 GrpcNullables

Grpc knihovna obsahující DTO entity a proto definice pro sdílené využívání v rámci komunikace pomocí Grpc protokolu v celém systému CAAIS.

2.1.24 GUI

Komponenta obsahující grafické uživatelské rozhraní systému CAAIS.

2.1.25 GUIAuthApi

Služba poskytující autentizační rozhraní pro autentizaci uživatelů přistupujících z GUI systému CAAIS.

2.1.26 HealthCheck

Monitorující služba, která kontroluje, zda jsou jednotlivé služby systému CAAIS v provozu a přístupné.

2.1.27 IdentificationApi

Služba, zajišťující funkcionality samotožnění uživatele systému CAAIS.

2.1.28 IdpConnector

Knihovna zpřístupňující systému CAAIS napojení na interního poskytovatele identit (IdP).

2.1.29 InitialCertificatesImport

Služba sloužící k iniciačnímu nahrání certifikátů do databáze systému CAAIS.

2.1.30 InternalIdentityProvider

Služba interního poskytovatele identit systému CAAIS.

2.1.31 InternalIdentityProviderGUI

Komponenta grafického uživatelského rozhraní interního poskytovatele identit systému CAAIS.

2.1.32 InternalIdentityProviderRegistrationInDb

Služba sloužící k iniciačnímu updatu placeholder hodnot v databázi interního poskytovatele identit systému CAAIS.

2.1.33 InternalIdentityProviderRestClient

Knihovna poskytující sadu funkcionalit pro volání REST rozhraní interního poskytovatele identit systému CAAIS.

2.1.34 ISDSAAuthenticationApi

Knihovna, kterou systém CAAIS využívá pro napojení na systém datových schránek pro autentizaci

2.1.35 IsdsConnector

Knihovna, kterou systém CAAIS využívá pro napojení na systém datových schránek pro příjem a odesílání zpráv.

2.1.36 IszrConnector

Knihovna, kterou systém CAAIS využívá pro napojení na systémy ISZR.

2.1.37 IszrIdentityProviderConnectorDB

Knihovna, která zpřístupňuje IszrIdentityProvider prostřednictvím přímého přístupu do databáze systému CAAIS.

2.1.38 IszrIdentityProviderConnectorGRPC

Knihovna, která zpřístupňuje IszrIdentityProvider prostřednictvím protokolu Grpc.

2.1.39 IszrSimulation

Služba zajišťující fake konektivitu na ISZR služby. Služba pracuje nad předem definovanou statickou sadou dat.

2.1.40 JakartaEmailSender

Knihovna poskytující systému CAAIS možnost odesílání emailů. Jedná se o verzi s využitím javax.jakarta.

2.1.41 JIPConnector

Knihovna, kterou systém CAAIS využívá pro napojení na systém Jednotného identitního prostoru.

2.1.42 MigrationCommon

Knihovna poskytující systému CAAIS rozšiřující funkcionality pro migraci uživatelů z JIP do CAAIS.

2.1.43 OpenIDConnectApi

Služba poskytující externí autorizační API s využitím protokolu OpenIDConnect.

2.1.44 OpenIDConnectApiGrpc

Služba, která zpřístupňuje aplikaci CAAIS službu OpenIDConnectApi prostřednictvím Grpc API.

2.1.45 OpenIDConnectApiGrpcClient

Knihovna obsahující klientský kód pro volání Grpc API služby OpenIDConnectApi.

2.1.46 RedirectService

Služba, zajišťující v systému CAAIS přesměrovávání requestů a jejich správnou delegaci.

2.1.47 RedirectServiceRedis

Komponenta Redis cache pro službu RedirectService.

2.1.48 Redis

Komponenta Redis slouží jako cache paměť systému CAAIS.

2.1.49 ScheduledJobsConfiguration

Knihovna obsahující konfiguraci služby ScheduledJobsRunner.

2.1.50 ScheduledJobsRunner

Služba zajišťující spouštění a běh automatizovaných plánovaných jobů systému CAAIS.

2.1.51 ScheduledJobsRunnerGrpc

Služba, která zpřístupňuje aplikaci CAAIS službu ScheduledJobsRunner prostřednictvím Grpc API.

2.1.52 ScheduledJobsRunnerGrpcClient

Knihovna obsahující klientský kód pro volání Grpc API služby ScheduledJobsRunner.

2.1.53 SecurityInit

Knihovna pro nastavení systémových proměnných pro práci s certifikáty, xml.

2.1.54 SmsSender

Služba, která systému CAAIS umožňuje odesílat SMS pomocí služby Twilio

2.1.55 SmsSenderGrpc

Služba, která zpřístupňuje aplikaci CAAIS službu SmsSender prostřednictvím Grpc API.

2.1.56 SmsSenderGrpcClient

Knihovna obsahující klientský kód pro volání Grpc API služby SmsSender.

2.1.57 SoapConnector

Knihovna umožňující systému CAAIS napojení na okolní systémy pomocí protokolu SOAP.

2.1.58 Synchronization

Knihovna obsahující business logiku pro synchronizace s okolními systémy (ROS, RPP, ROB a další).

2.1.59 Telemetry

Knihovna obsahující nástroje pro logování a metriky systému CAAIS.

2.1.60 Time

Knihovna pro synchronizaci času napříč službami systému CAAIS.

2.1.61 TimeLimitedIdTokenRedis

Knihovna, která spravuje časově omezené tokeny pro komunikaci se systémem CAAIS.

2.1.62 UserCertificateHttpsLoader

Služba, která se volá z GUI systému CAAIS a slouží k propisování a ukládání certifikátů do databáze.

2.1.63 WebAuthenticationApplication

Služba rozcestníku při procesu autentizace uživatele systému CAAIS.

3 Definice pro katalogové listy

3.1 CAAIS 01-01 Zajištění úrovně provozu produkčního prostředí Systému

3.1.1 Přehled využívaných komponent

V rámci tabulek níže jsou rozpadnuty následující scénáře:

- (A) Autentizace uživatele vůči externímu AIS (Tab. 3.1.1.1)
- (B) načtení seznamu uživatelů subjektu pomocí WS, (Tab. 3.1.1.1, Tab. 3.1.1.2)
- (C) editace vybraného profilu uživatele pomocí WS, (Tab. 3.1.1.1, Tab. 3.1.1.2)
- (D) přihlášení do CAAIS-GUI a editace vybraného profilu uživatele pomocí GUI. – volitelná (Tab. 3.1.1.1, Tab. 3.1.1.2)

3.1.1.1 Login transakce

Vnější mikroslužby (referenční scénáře)	Endpoint	Vnitřní mikroslužby	Externí služby
ExternalAuthApi (A)	<i>/auth-return</i>	FederationHub	ISDS
	<i>/asws/atsEndpoint</i>	DatastorageGrpcApi	ISZR
	<i>/auth-return-direct</i>	Redis	
ExternalSAML2Api (A)	<i>/samlAuthnReques</i>		
OpenIdConnectAp (A)	<i>/oauth2/authorize</i>		
	<i>/oauth2/token</i>		
WebAuthenticationApplication (A) (D)	<i>/login</i>		
	<i>/login-idp</i>		
	<i>/login-return</i>		
	<i>/login/select_profile</i>		
	<i>/login/isds_response</i>		
GUIAuthApi (A) (D)	<i>gui-api/getSupportInfo</i>		
WebAuthenticationApplication (A) (D)	<i>/login</i>		
	<i>/login-idp</i>		
	<i>/login-return</i>		
	<i>/login/select_profile</i>		
	<i>/login/isds_response</i>		

GUIAuthApi (A) (D)	<i>gui-api/getSupportInfo</i>		
	<i>gui-api/getServiceUrls</i>		
	<i>gui-api/getLandingPageInfo</i>		
	<i>gui-api/check-auth</i>		
GraphQLApi (A) (D)	<i>/graphql</i>		
GUIAuthApi (A) (D)	<i>gui-api/getSupportInfo</i>		
InternalIdentityProvider (A) (D)	<i>/loginExternal/samlAuthnRequest</i>		
	<i>/loginExternal/certificate/channel</i>		
	<i>/loginExternal/certificate</i>		
	<i>/loginExternal/password</i>		
	<i>/loginExternal/index</i>		

3.1.1.2 Ostatní transakce

Vnější mikroslužby (referenční scénáře)	Endpoint	Vnitřní služby
GUIAuthApi (D)	<i>gui-api/getSupportInfo</i>	FederationHub
	<i>gui-api/check-auth</i>	DatastorageGrpcApi
GraphQLApi (D)	<i>/graphql (pouze volání týkající se profilu)</i>	Redis
ExternalEditApi1_0 (B) (C)	<i>/spravadat/ws/call</i>	InternalIdentityProvider
ExternalEditApi1_1 (B) (C)	<i>/spravadat/ws-edit/1/call</i>	
	<i>/spravadat/ws-edit/3/call</i>	
GUIAuthApi (D)	<i>/spravadat/ws/call</i>	
InternalIdentityProvider (D)	<i>/spravadat/ws-edit/1/call</i>	

3.1.2 Vybrané mikroslužby

Za vybrané mikroslužby (definované komponenty) jsou v dalších kapitolách pro katalogový list CAAIS 01-01 a CAAIS 01-02 uvažovány všechny vnější mikroslužby z kapitol 3.1.1.1 a 3.1.1.2.

3.1.3 Způsob měření

Měření budou prováděna formou sběru metrik, generovaných jednotlivými mikroslužbami Systému. Sběr a vyhodnocování těchto metrik bude provádět interní monitorovací subsystém OpenShift clusteru Prometheus.

Všechny mikroslužby s veřejně vystaveným rozhraním budou generovat a exportovat následující metriky:

- Apdex histogram kumulované doby odezvy a počtu výskytů pro všechny transakce na veřejně vystaveném rozhraní mikroslužby
- Apdex histogram kumulované doby odezvy a počtu výskytů pro nestandardně selhané transakce na veřejně vystaveném rozhraní mikroslužby

Vybrané mikroslužby budou generovat a exportovat následující metriky:

- Apdex histogram kumulované doby odezvy a počtu výskytů pro login transakce na veřejně vystaveném rozhraní mikroslužby (kap. 3.1.1.1)
- Apdex histogram kumulované doby odezvy a počtu výskytů pro ostatní transakce na veřejně vystaveném rozhraní mikroslužby (kap. 3.1.1.2)

Apdex histogram bude obsahovat následující kategorie:

- S – satisfied – transakce s dobou odezvy pod limitem optimální doby odezvy
- T – tolerating – transakce s dobou odezvy pod limitem maximální doby odezvy
- F – frustrated – transakce s dobou odezvy nad limitem maximální doby odezvy

3.1.4 Způsob vyhodnocování

Vyhodnocování bude prováděno formou výpočtů, definovaných na úrovni interního monitorovacího subsystému OpenShift clusteru Prometheus.

Pro jednotlivé mikroslužby Systému budou z generovaných metrik vyhodnocovány následující metriky:

- počet transakcí/s z Apdex histogramu kumulované doby odezvy a počtu výskytů pro všechny transakce na veřejně vystaveném rozhraní mikroslužby, počítaný kumulativně v rámci standardního sběrného intervalu metrik (30 sekund)

Kumulativně za celý Systém budou vyhodnocovány následující metriky:

- celkový počet transakcí/s jako součet počtu transakcí/s na veřejně vystavených rozhraních jednotlivých mikroslužeb
- počet login transakcí na veřejně vystaveném rozhraní komponenty, získaný z odpovídajícího Apdex histogramu vybraných mikroslužeb, počítaný kumulativně v rámci standardního sběrného intervalu metrik (30 sekund)
- počet transakcí s dobou odezvy nad limitem maximální doby odezvy pro login transakce na veřejně vystaveném rozhraní mikroslužby, získaný z odpovídajícího Apdex histogramu vybraných mikroslužeb, počítaný kumulativně v rámci standardního sběrného intervalu metrik (30 sekund)
- procentuální poměr transakcí s dobou odezvy nad limitem maximální doby odezvy pro login transakce na veřejně vystaveném rozhraní mikroslužby, získaný z metrik, definovaných v předchozích dvou bodech
- počet ostatních transakcí na veřejně vystaveném rozhraní mikroslužby, získaný z odpovídajícího Apdex histogramu vybraných mikroslužeb, počítaný kumulativně v rámci standardního sběrného intervalu metrik (30 sekund)
- počet transakcí s dobou odezvy nad limitem maximální doby odezvy pro ostatní transakce na veřejně vystaveném rozhraní mikroslužby, získaný z odpovídajícího Apdex histogramu vybraných mikroslužeb, počítaný kumulativně v rámci standardního sběrného intervalu metrik (30 sekund)
- procentuální poměr transakcí s dobou odezvy nad limitem maximální doby odezvy pro ostatní transakce na veřejně vystaveném rozhraní mikroslužby, získaný z metrik, definovaných v předchozích dvou bodech
- souhrnný procentuální poměr transakcí s dobou odezvy nad limitem maximální doby odezvy pro login i ostatní transakce na veřejně vystaveném rozhraní mikroslužby, získaný z metrik, definovaných v předchozích bodech

3.1.5 Limity doby odezvy

Pro katalogový list platí následující limity maximální doby odezvy:

- 2 sekundy pro login transakce na veřejně vystaveném rozhraní vybrané mikroslužby
- 5 sekund pro ostatní transakce na veřejně vystaveném rozhraní vybrané mikroslužby

Limit optimální doby odezvy není určen pro výpočet SLA a bude upravován po dohodě provozovatele a dodavatele Systému s cílem získat představu o typické odezvě Systému.

3.1.6 Omezení pro výpočet SLA

Výpočet SLA se pro stranu provozovatele systému zastavuje v průběhu přetížení systému a po dobu 1 hodiny, následující po každém jednotlivém přetížení systému. Přetížení systému je pro tyto účely určené jako:

- překročení limitu 50 transakcí/s celkového počtu transakcí/s z kapitoly 3.1.4.

Kritéria a limity v této kapitole jsou předmětem pravidelné revize na základě zkušeností z provozu a podpory Systému. Kritéria a limity přetížení běhového prostředí budou blíže definovány po zahájení provozu Systému.

3.1.7 Zastřešující souhrnná metrika

Pro finální výpočet SLA bude definována souhrnná metrika, kombinující metriku pro souhrnný procentuální poměr transakcí s dobou odezvy nad limitem maximální doby odezvy z kapitoly 3.1.4 s limitem 50 transakcí/s celkového počtu transakcí/s taktéž z kapitoly 3.1.4. Metrika bude uplatňovat překročení limitu transakcí/s po dobu následující hodiny dle definice z kapitoly 3.1.6. Výstupem z metriky budou následující hodnoty:

- 1 – Systém plní SLA
- 2 – Systém neplní SLA
- 0 – výpočet SLA je pozastaven

3.2 CAAIS 01-02 Zajištění úrovně provozu ostatních prostředí Systému

Obsah této kapitoly je z velké části totožný s kapitolou 3.1. Odlišnosti jsou uvedeny v dalších podkapitolách a týkají se výhradně definovaných limitů.

3.2.1 Limity doby odezvy

Pro katalogový list platí následující limity maximální doby odezvy:

- 4 sekundy pro login transakce na veřejně vystaveném rozhraní vybrané mikroslužby
- 10 sekund pro ostatní transakce na veřejně vystaveném rozhraní vybrané mikroslužby

Limit optimální doby odezvy není určen pro výpočet SLA a bude upravován po dohodě provozovatele a dodavatele Systému s cílem získat představu o typické odezvě Systému.

3.2.2 Omezení pro výpočet SLA

Výpočet SLA se pro stranu provozovatele systému zastavuje v průběhu přetížení systému a po dobu 1 hodiny, následující po každém jednotlivém přetížení systému. Přetížení systému je pro tyto účely určené jako:

- překročení limitu 20 transakcí/s celkového počtu transakcí/s z kapitoly 3.1.4.

Kritéria a limity v této kapitole jsou předmětem pravidelné revize na základě zkušeností z provozu a podpory Systému. Kritéria a limity přetížení běhového prostředí budou blíže definovány po zahájení provozu Systému.

3.2.3 Zastřešující souhrnná metrika

Pro finální výpočet SLA bude definována souhrnná metrika, kombinující metriku pro souhrnný procentuální poměr transakcí s dobou odezvy nad limitem maximální doby odezvy z kapitoly 3.1.4 s limitem 20 transakcí/s celkového počtu transakcí/s taktéž z kapitoly 3.1.4. Metrika bude uplatňovat překročení limitu transakcí/s po dobu následující hodiny dle definice z kapitoly 3.2.2. Výstupem z metriky budou následující hodnoty:

- 1 – Systém plní SLA
- 2 – Systém neplní SLA
- 0 – výpočet SLA je pozastaven

3.3 CAAIS 02-01 Zajištění dostupnosti produkčního prostředí Systému

3.3.1 Vybrané mikroslužby

Za vybrané mikroslužby (definované komponenty) jsou v dalších kapitolách pro katalogový list CAAIS 02-01 uvažovány všechny vnější a vnitřní mikroslužby z kapitol kap. 3.1.1.1 a kap. 3.1.1.2.

3.3.2 Způsob měření a vyhodnocování

Pro vyhodnocování dostupnosti bude využita základní metrika pro stav podu „Ready“, definovaná na úrovni systému OpenShift a dostupná pro každý pod. Vyhodnocování bude provedeno kumulativní metrikou a Systém bude považován za nedostupný, pokud bude pro kteroukoliv z vybraných mikroslužeb platit všechna následující pravidla:

- počet replik ve stavu „Ready“ poklesne pro danou mikroslužbu pod jedna
- počet replik ve stavu „Ready“ pro danou mikroslužbu bude konstantní po dobu více než jedné minuty
- požadovaný počet replik či konfigurace dané mikroslužby se změnila před více než 5 minutami

3.3.3 Zpřístupnění stavu Systému prostřednictvím PROBE

Systém poskytuje prostřednictvím vyhrazené mikroslužby stav své dostupnosti externím systémům, a to prostým zpřístupněním hodnoty kumulativní metriky z předchozí kapitoly. Rozhraní mikroslužby je chráněno proti neautorizovanému přístupu pomocí autentizace tokenem.

3.3.4 Zastřešující souhrnná metrika

Pro finální výpočet SLA bude definována souhrnná metrika, kombinující kumulativní metrikou z kapitoly 3.3.2 s limitem 50 transakcí/s celkového počtu transakcí/s z kapitoly 3.1.4. Metrika bude uplatňovat překročení limitu transakcí/s po dobu následující hodiny dle definice z kapitoly 3.1.6. Výstupem z metriky budou následující hodnoty:

- 1 – Systém plní SLA
- 2 – Systém neplní SLA
- 0 – výpočet SLA je pozastaven

3.4 CAAIS 02-02 Zajištění dostupnosti ostatních prostředí Systému

Obsah této kapitoly je z velké části totožný s kapitolou 3.3. Odišnosti jsou uvedeny v dalších podkapitolách.

3.4.1 Zastřešující souhrnná metrika

Pro finální výpočet SLA bude definována souhrnná metrika, kombinující kumulativní metrikou z kapitoly 3.3.2 s limitem 20 transakcí/s celkového počtu transakcí/s z kapitoly 3.1.4. Metrika bude uplatňovat překročení limitu transakcí/s po dobu následující hodiny dle definice z kapitoly 3.2.2. Výstupem z metriky budou následující hodnoty:

- 1 – Systém plní SLA
- 2 – Systém neplní SLA
- 0 – výpočet SLA je pozastaven

3.5 CAAIS 03 Zajištění provozu a provozní bezpečnosti Systému

3.5.1 Zálohovací plán

	Typ	Velikost	Retence	Frekvence	Typ zálohy	Objem dat dle frekvence měsíčně	Objem dat celkem v GB
Produkční prostředí	denně	6 GB	14 kopií	1 / den	Full	14*6	84
	týdenní		10 kopií	1 / týden	Full	10*6	60
	měsíčně		1 rok	1 / měsíc	Full	1 * 6	6
	ročně		1 rok	1 / rok	Full	1 * 6	6
	archivní logy	1 TB	18 měs	Průběžně nebo 1x za 6 hod.	Inc.	1 * 1 TB	1000
Ostatní prostředí	3 x týdně	24 GB	2 týdny	1 / den	Full	1 * 24	24
	měsíčně		1 rok	1 / měsíc	Full	1 * 24	24
	čtvrtletně		1 rok	1 / čtvrtletně	Full	1 * 24	24
	archivní logy		2 týdny	Průběžně nebo 1x za 12 hod.	Full	1 * 24	24

3.6 CAAIS 04-01 Předávání provozních dat Objednateli 1x měsíčně

Provozovatel bude Objednateli měsíčně rutinně předávat zdrojová data souhrnných metrik z kapitol 3.1.7, 3.2.3, 3.3.4 a 3.4.1, z nichž přímo vyplývají hodnoty SLA pro jednotlivé katalogové listy.

Na vyžádání dále bude Provozovatel Objednateli předávat zdrojová data metrik z kapitol 3.1.3, 3.1.4 a 3.3.2, aby byl Objednatel schopen ověřit jejich vyhodnocování. Z těchto dat lze získat detailní přehled o zátěži jednotlivých instancí mikroslužeb Systému na úrovni souhrnných informací o transakcích v rámci dříve uváděných kategorizací s rozlišením 30 sekund.

Export obou výše uvedených sad dat bude probíhat přímo ze subsystému Prometheus, který je k uchovávání a vyhodnocování metrik primárně určen.

3.7 CAAIS 04-02 Průběžné předávání provozních dat Objednateli

Provozovatel Systému poskytne Objednateli vhodnou úroveň přístupu do subsystému Prometheus za účelem namátkové či systematické kontroly sběru a vyhodnocování metrik pro výpočet SLA.

Systém bude dále po doplnění odpovídající funkčnosti exportovat data o login a ostatních transakcích pro distribuovaný tracing. Tato data budou následně k dispozici Provozovateli a Objednateli pro namátkovou kontrolu v konzoli subsystému Jaeger, určeného ke sběru a analýze distribuovaného tracingu.

4 Klasifikace priorit tiketů v SD

Tickets jsou klasifikovány podle kritičnosti uživatelských scénářů (UC). V tabulce 4.1 je k jednotlivým UC přiřazena priorita odpovídající důležitosti daného scénáře. Pokud části systému neumožní úspěšně dokončit scénář označený prioritou 1, jedná se o kritickou chybu. Vysokou prioritu mají UC s prioritou č. 2 atd.

4.1 Klasifikace priorit ticketů dle uživatelských scénářů

Pořadí	Kapitola UC	Název UC	Priorita
1	Interní CAAIS-IdP	UC004 Přihlašuje se do SeP (varianta v první fázi nasazení CAAIS-IdP)	n/a
2	Interní CAAIS-IdP	UC001 Přihlašuje se do CAAIS-IdP	2
3	Interní CAAIS-IdP	UC002 Autentizuje se v CAAIS-IdP	1
4	Interní CAAIS-IdP	UC003 Autorizuje se v CAAIS-IdP	1
5	Interní CAAIS-IdP	UC028 Odhlašuje se z CAAIS-IdP	2
6	Interní CAAIS-IdP	UC011 Zakládá novou identitu v CAAIS-IdP	2
7	Interní CAAIS-IdP	UC012 Spravuje identitu v CAAIS-IdP	2
8	Interní CAAIS-IdP	UC024 Deaktivuje/aktivuje autentizaci FO v CAAIS-IdP	2
9	Interní CAAIS-IdP	UC020 Aktualizuje údaje identity v CAAIS-IdP	2
10	Interní CAAIS-IdP	UC025 Resetuje heslo v CAAIS-IdP	2
11	Interní CAAIS-IdP	UC022 Spravuje interního uživatele CAAIS-IdP	2
12	Interní CAAIS-IdP	UC018 Loguje akce v CAAIS-IdP	3
13	Interní CAAIS-IdP	UC030 Prohlíží auditní log v systému CAAIS-IdP	3
14	Interní CAAIS-IdP	UC042 Spravuje konfiguraci CAAIS-IdP	2
15	Interní CAAIS-IdP	UC073 Blokuje identitu	2
16	Interní CAAIS-IdP	UC074 Odblokovává identitu	2
17	Subjekty	UC049 Registruje nový subjekt	2
18	Subjekty	UC034 Vyhledává subjekt	2
19	Subjekty	UC048 Přepíná kontext subjektu	2
20	Subjekty	UC053 Spravuje subjekt	2
21	Subjekty	UC057 Spravuje business roli a skupinu rolí pro subjekt	3
22	Subjekty	UC043 Aktualizuje agendy a činnostní role pro subjekt z RPP	3
23	Subjekty	UC062 Přenáší působnost subjektu	3
24	Subjekty	UC059 Spravuje zřizovanou organizaci	3
25	Subjekty	UC060 Spravuje uživatele zřizované organizace	3
26	SeP	UC041 Registruje nový SeP	2
27	SeP	UC035 Vyhledává SeP	2
28	SeP	UC044 Spravuje SeP	2
29	SeP	UC045 Spravuje vazbu SeP <-> subjekt	2
30	SeP	UC047 Spravuje přístupové role pro SeP	2
31	SeP	UC046 Spravuje přístupové role definované pro SeP u subjektu	2
32	SeP	UC037 Spravuje vazbu SeP <-> IdP	2
33	Uživatelé a profily	UC010 Přihlašuje se do SeP	1
34	Uživatelé a profily	UC006 Autentizuje se v externím IdP	1
35	Uživatelé a profily	UC063 Autentizuje se pomocí DS	1
36	Uživatelé a profily	UC005 Autorizuje se	1
37	Uživatelé a profily	UC026 Odhlašuje se ze SeP	1
38	Uživatelé a profily	UC009 Přihlašuje se do CAAIS	1
39	Uživatelé a profily	UC021 Přepíná svůj profil	n/a
40	Uživatelé a profily	UC014 Vytváří nový profil	1
41	Uživatelé a profily	UC016 Zakládá novou FO	1
42	Uživatelé a profily	UC015 Ztotožňuje v ROB	1

Pořadí	Kapitola UC	Název UC	Priorita
43	Uživatelé a profily	UC033 Vyhledává profil	1
44	Uživatelé a profily	UC058 Spravuje profil	1
45	Uživatelé a profily	UC013 Vkládá nový certifikát do CAAIS	1
46	Uživatelé a profily	UC067 Nastavuje certifikát	1
47	Uživatelé a profily	UC075 Zjišťuje zapomenuté přihlašovací jméno	1
48	Uživatelé a profily	UC051 Spravuje přístupovou a činnostní roli uživatelského profilu	2
49	Uživatelé a profily	UC052 Spravuje lokálního administrátora	2
50	Uživatelé a profily	UC029 Vytváří datovou zprávu pro založení lokálního administrátora	3
51	Uživatelé a profily	UC061 Deleguje oprávnění	3
52	Uživatelé a profily	UC065 Prohlíží žádost o schválení	2
53	Uživatelé a profily	UC066 Schvaluje žádost	2
54	Uživatelé a profily	UC040 Exportuje obecnou tabulku do CSV souboru	3
55	Uživatelé a profily	UC027 Vyhledává profil pro audit	3
56	Uživatelé a profily	UC082 Nahlašuje problém na helpdesk	3
57	Administrátorské UC	UC007 Registruje nové IdP	3
58	Administrátorské UC	UC017 Vyhledává IdP	2
59	Administrátorské UC	UC008 Spravuje IdP	2
60	Administrátorské UC	UC036 Spravuje AP	2
61	Administrátorské UC	UC064 Spravuje oprávnění v CAAIS	2
62	Administrátorské UC	UC069 Spravuje číselník	2
63	Administrátorské UC	UC071 Konfiguruje generování reportu dat	3
64	Administrátorské UC	UC076 Nastavuje systémové proměnné	2
65	Administrátorské UC	UC077 Spravuje informace zobrazované na přihlašovací a úvodní stránce	3
66	Administrátorské UC	UC078 Spravuje přístupové role pro CAAIS	3
67	Administrátorské UC	UC081 Spravuje plánované úlohy	2
68	Administrátorské UC	UC083 Spravuje uživatelskou příručku	n/a
69	Systémové UC	UC055 Synchronizuje změnu údajů subjektu v ROS	2
70	Systémové UC	UC050 Synchronizuje změnu údajů subjektu v RPP	2
71	Systémové UC	UC056 Synchronizuje agendy a činnostní role pro subjekt z RPP	2
72	Systémové UC	UC019 Synchronizuje změny údajů FO v ROB	2
73	Systémové UC	UC070 Synchronizuje změny adres z RUIAN	2
74	Systémové UC	UC072 Generuje report dat	3
75	Systémové UC	UC068 Vytváří žádost ke schválení	2
76	Systémové UC	UC054 Načítá datovou zprávu z datové schránky a provádí požadovanou akci	3
77	Systémové UC	UC038 Loguje akce v CAAIS	2
78	Systémové UC	UC032 Ztotožňuje FO pro externí IdP	3
79	Systémové UC	UC079 Aktualizuje vazbu činnostní role na subjekt	3
80	Systémové UC	UC080 Aktualizuje stav subjektu na základě dat z registrů	3
81	Migrační nástroj	UC100 Importuje seznam subjektů ze souboru	3
82	Migrační nástroj	UC101 Importuje seznam subjektů z OpenDat	3
83	Migrační nástroj	UC102 Importuje seznam SeP z JIP	3
84	Migrační nástroj	UC103 Migruje uživatele z JIP	3

Pořadí	Kapitola UC	Název UC	Priorita
85	Migrační nástroj	UC104 Migruje zřizované organizace a jejich uživatele z JIP	3
86	Migrační nástroj	UC105 Spouští simulaci migrace uživatelů z JIP	3
87	Synchronizace CAAIS->JIP	UC106 Synchronizuje uživatele z CAAIS do JIP	2
88	Synchronizace CAAIS->JIP	UC107 Spouští simulaci synchronizace uživatelů z CAAIS do JIP	2
89	Synchronizace CAAIS->JIP	UC108 Spravuje heslo pro JIP	2
90	Synchronizace CAAIS->JIP	UC109 Spravuje vazbu CzechPoint přístupové role na činnostní roli	3
91	Synchronizace CAAIS->JIP	UC110 Spravuje vazbu CAAIS CA na JIP CA	3
92	Synchronizace CAAIS->JIP	UC111 Přiřazuje CzechPoint přístupovou roli subjektu podle činnostní role	3
93	Komunikační platforma	UC112 Spravuje data pro komunikační platformu	3
94	Komunikační platforma	UC113 Zobrazuje informace komunikační platformy	3
95	Správa CA	UC114 Aktualizuje stav certifikátu	3
96	Multidoména	UC115 Spravuje skupinu SeP	3
97	Multidoména	UC116 Zařazuje SeP do skupiny SeP	3
98	Multidoména	UC117 Odebírá SeP ze skupiny SeP	3
99	Multidoména	UC118 Maže mapování SeP	3