



CAAIS 01-01 Zajištění úrovně provozu produkčního prostředí Systému**Popis služby** Zajištění úrovně provozu produkčního prostředí Systému dodržováním parametrů služeb

KPI1 Výkonnostní parametr: Maximální doba odezvy

Hodnota KPI 1

Služba zajištěna

$$KPI\ 1 = M / S * 100$$

S = celkový počet přijatých transakcí na vnějším rozhraní modulu

M = celkový počet transakcí na vnějším rozhraní modulu, u kterých nebyl překročen parametr O

O = odezva na vnějším rozhraní modulu

Datum	Interval od - do	S	M	KPI 1	Priorita

CAAIS 01-02 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



KPI1 Výkonnostní parametr: Maximální doba odezvy

Hodnota KPI 1

Služba zajištěna

$$KPI\ 1 = M / S * 100$$

S = celkový počet přijatých transakcí

M = celkový počet transakcí, u kterých nebyl překročen parametr O

O = odezva na vnějším rozhraní komponenty

Datum	Interval od - do	S	M	KPI 1	Priorita

CAAIS 02-01 Zajištění dostupnosti produkčního prostředí Systému**Popis služby** Zajištění dostupnosti výkonné části Systému za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI

KPI2 Dostupnost poskytování služeb výkonné části Systému při standardním provozu

Hodnota KPI 2

Max. měsíční nedostupno



Služba zajištěna

Datum	Začátek výpadku	Konec výpadku	Doba trvání výpadku (minut)	Popis výpadku

CAAIS 02-02 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

KPI2 Dostupnost služeb modulu WPN k době standardního provozu v procentech

Hodnota KPI 2

Max. měsíční nedostupno



Služba zajištěna

KPI 2 = (SP-N) / SP * 100

SP = celková doba standardního provozu

N = celková doba nedostupnosti MW nebo některého modulu komponenty MSGG v minutách v době standardního provozu

Datum	Začátek výpadku	Konec výpadku	Doba trvání výpadku (minut)	Popis výpadku

Popis služby

Aktualizace a udržování HW a SW infrastruktury Systému v provozu ve všech výrobcích jednotlivých HW a SW komponent a zálohování Systému ve všech Zajištění provozní bezpečnosti Systému, poskytování požadovaných informací DCEGOV a řešení bezpečnostních událostí/incidentů v Systému i bezpečnosti DCEGOV.

Podpora pracovníků Objednatele při zajišťování provozu Systému.

Četnost	Popis činností



ch prostředích a ve stavu doporučováném
prostředích.
ací o bezpečnostních událostech/incidentech do
ostních událostí/incidentů obdržených z

Zajištění

Služba zajištěna

	Servisní kalendář

CAAIS 04-01 Předávání provozních dat Objednateli 1x měsíčně

Popis služby Předávání provozních dat nutných pro vyhodnocování funkčnosti Systému Objednatelem, monitoring, reporting a vyhodnocování KPI a SLA pro všechna prostředí Systému.

Zaznamenané výpadky služby

Datum	Začátek výpadku	Konec výpadku	Doba trvání výpadku (minut)	Popis výpadku

CAAIS 04-02 Průběžné předávání provozních dat Objednateli

Popis služby Průběžné předávání provozních dat nutných pro vyhodnocování funkčnosti Systému Objednatelem, monitoring, reporting a vyhodnocování KPI a SLA v reálném čase pro všechna prostředí Systému.

Zaznamenané výpadky služby

Datum	Začátek výpadku	Konec výpadku	Doba trvání výpadku (minut)	Popis výpadku

Popis služby Provádění analýz incidentů Systému podle dokumentace incidentu obdržené přes SD Objednatele, návrh a realizace řešení incidentu.

Příloha "Report CA SDM"

CAAIS 06 Řešení requestů Objednatele

Popis služby Řešení requestů Objednatele obdržných přes SD Objednatele týkající se libovolné komponenty Systému.

Příloha "Report CA SDM"

CAAIS 07-01 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

Objem poskytované služby Podle objednávky

Číslo objednávky	Popis činnosti	Číslo ticketu SDM	Číslo akceptačního protokolu	Jednotková cena za KL	Datum předání díla
Celkem				0	

CAAIS 07-02 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“

Objem poskytované služby Podle objednávky

Číslo objednávky	Popis činnosti	Číslo ticketu SDM	Číslo akceptačního protokolu	Jednotková cena za KL	Datum předání díla
Celkem				0	

CAAIS 07-03 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

Objem poskytované služby Podle objednávky

Číslo objednávky	Popis činnosti	Číslo ticketu SDM	Číslo akceptačního protokolu	Jednotková cena za KL	Datum předání díla
Celkem				0	

CAAIS 07-04 Změna autentizačního protokolu AIS integrovaného do CAAIS

Popis služby Zajištění změny autentizačního protokolu agendového informačního systému integrovaného v CAAIS na protokol SAML nebo OIDC

Objem poskytované služby Podle objednávky

Číslo objednávky	Popis činnosti	Číslo ticketu SDM	Číslo akceptačního protokolu	Jednotková cena za KL	Datum předání díla
Celkem				0	

CAAIS 08 Compliance provozu

Popis služby Aktualizace provozních procesů a dokumentací v souladu s právními předpisy, ISO 9001, ISO 20000 a ISO 27001

Objem poskytované služby Podle objednávky

Číslo objednávky	Popis činnosti	Číslo ticketu SDM	Číslo akceptačního protokolu	Počet hodin	Počet MD	Datum akceptace
				0	0	

Příloha "Report CA SDM"

CAAIS 09 Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa

Popis služby Udržování aktuálnosti dokumentace, předávání aktuálních zdrojových kódů Objednateli a administrace předávaných dokumentů.

Předané popisy služeb

ID služby	Odkaz na dokument s popisem	Datum předání

Udržování aktuálnosti dokumentace

Datum aktualizace	Název dokumentace	Verze	Stručný popis aktualizace

Seznam SW

Seznam HW

CAAIS 10 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 člověkoden (MD) pro jednotlivé role podle článku 4.1.2 Smlouvy.

Objem poskytované služby max. **300 000 Kč (bez DPH)** za období 3 měsíců

Číslo objednávky	Popis činnosti	Číslo ticketu SDM	Číslo akceptačního protokolu	Počet hodin	Role	Cena v Kč (bez DPH)	Datum akceptace
Celkem				0	0	0	

CAAIS 11 Konzultace specialistů Poskytovatele

Popis služby Konzultační činnost a další odborné služby na Systému dle vyžádání Objednatele.

Objem poskytované služby Podle objednávky

Číslo objednávky	Popis činnosti	Role	Číslo akceptačního protokolu	Počet hodin	Role	Cena v Kč (bez DPH)	Datum akceptace
				0	0	0	

CAAIS 12 **Další služby**

Popis služby Další odborné služby nad rámec katalogových listů CAAIS 01 – CAAIS 11.

Objem poskytované služby

Podle objednávky

Číslo objednávky	Popis činnosti	Číslo ticketu SDM	Číslo akceptačního protokolu	Počet hodin	Role	Cena v Kč (bez DPH)	Datum akceptace
Celkem				0	0	0	