

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ A ODBORNÉ PODPORY ANALYTICKÉHO MODULU AISG A SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB

evidovaná u Objednatele pod č. 9006/005/2024
evidovaná u Poskytovatele pod č. SML2024074, č. j. SPCSS-04080/2024
(dále jen „**Smlouva**“)

Česká republika – Ministerstvo financí

se sídlem: Letenská 525/15, 118 10 Praha 1
za niž jedná: xxx, xxx

IČO: 00006947
DIČ: CZ00006947
ID datové schránky: xzeaauv
Bankovní spojení: Česká národní banka
Číslo účtu: 3328001/0710

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**MF**“)

a

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

se sídlem: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 76922
zastoupený: xxx, xxx
IČO: 03630919
DIČ: CZ03630919
ID datové schránky: ag5uunk
Bankovní spojení: Česká národní banka
Číslo účtu: 206201/0710

(dále jen „**Poskytovatel**“ nebo „**SPCSS**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. a s přihlédnutím k § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“), a příslušnými ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“) tuto
Smlouvu

Obsah

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ	3
II. ÚČEL SMLOUVY	5
III. PŘEDMĚT SMLOUVY	5
IV. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ	6
V. ZPŮSOB PLNĚNÍ A AKCEPTACE PLNĚNÍ – PROVOZNÍ PODPORA	6
VI. ZPŮSOB PLNĚNÍ A AKCEPTACE PLNĚNÍ – ROZVOJOVÉ ČINNOSTI	8
VII. ZPŮSOB PLNĚNÍ A AKCEPTACE PLNĚNÍ – KONZULTACE	9
VIII. ZPŮSOB UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB	10
IX. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ	11
X. DALŠÍ POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN	11
XI. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY	12
XII. ZDROJOVÝ KÓD	15
XIII. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽIVACÍ PRÁVA	16
XIV. ZÁRUKA	18
XV. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ	19
XVI. OCHRANA INFORMACÍ	19
XVII. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST	20
XVIII. NÁHRADA ÚJMY	22
XIX. SANKCE – SMLUVNÍ POKUTY A ÚROK Z PRODLENÍ	22
XX. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A UKONČENÍ SMLOUVY	23
XXI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	24

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Objednatel prohlašuje, že:
- 1.1.1 je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů; a
 - 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:
- 1.2.1 je státním podnikem řádně zřízeným a existujícím podle zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů;
 - 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
 - 1.2.3 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;
 - 1.2.4 ke dni uzavření této Smlouvy vykonává více než 80 % své celkové činnosti ve prospěch Objednatele jako veřejného zadavatele ve smyslu ZZVZ, přičemž je Objednatelem ovládán jako vnitřní organizační jednotka a nemá v něm přímou majetkovou účast žádná soukromá osoba, čímž jsou splněny podmínky vertikální spolupráce dle § 11 odst. 1 ZZVZ; Poskytovatel v této souvislosti prohlašuje, že bude i nadále dlouhodobě vyvíjet svou činnost tak, aby byly permanentně splněny tyto podmínky vertikální spolupráce dle současných právních předpisů a bude-li to možné, i podle právních předpisů budoucích po celou dobu trvání této Smlouvy, dojde-li v průběhu trvání této Smlouvy ke změně relevantní právní úpravy;
 - 1.2.5 v souladu s varováním Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost vydaným podle § 12 odst. 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (zákon o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**ZoKB**“), ze dne 21. 3. 2022, sp. zn. 350-401/2022, č. j. 3381/2022-NÚKIB-E/350 (dále jen „**Varování NÚKIB**“), nemá významný vztah k Ruské federaci, tj.:
 - 1.2.5.1 nemá sídlo v Ruské federaci;
 - 1.2.5.2 není závislý na dodávkách z území Ruské federace;
 - 1.2.5.3 plnění dle Smlouvy nebude dodáváno prostřednictvím pobočky Poskytovatele v Ruské federaci;
 - 1.2.5.4 plnění dle Smlouvy nemá svůj vývoj či výrobu lokalizovanou v Ruské federaci;
 - 1.2.5.5 jeho významní dodavatelé ve smyslu § 2 písm. n) vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**VoKB**“) nepoužívají ICT služby či produkty závislé na dodavatelích s významným vztahem k Ruské federaci;
 - 1.2.6 že na Poskytovatele ani jeho poddodavatele nedopadají mezinárodní sankce podle zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí (dále jen „**ZPMS**“) (např. nařízení Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině), na základě kterých, Objednatel nesmí zpřístupnit finanční prostředky za plnění Smlouvy;

- 1.2.7 ve smyslu čl. 2 odst. 2 Nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchanost a nezávislost Ukrajiny (dále jen „**Nařízení č. 269/2014**“), není fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem či orgánem nebo fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem či orgánem s nimi spojeným uvedeným v příloze I Nařízení č. 269/2014. Pokud v průběhu účinnosti Smlouvy dojde k nedodržení podmínky dle věty první tohoto pododstavce, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně o této skutečnosti písemně informovat Objednatele;
- 1.2.8 že ve smyslu varování Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, vydaného podle § 12 odst. 1 ZoKB, ze dne 8. 3. 2023, sp.zn. 350-303/2023, č. j. 2236/2023-NÚKIB-E/350 (dále jen „**Varování II**“) nemá nainstalován a nepoužívá aplikaci TikTok na zařízeních přistupujících k informačním a komunikačním systémům kritické informační infrastruktury, informačním systémům základní služby a významným informačním systémům;
- 1.2.9 je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a to i jako významný dodavatel ve smyslu VoKB;
- 1.2.10 si je vědom skutečnosti, že označování dokumentů vzniklých na základě této Smlouvy bude probíhat v souladu s metodikou Traffic Light Protocol (dostupná na webových stránkách <https://www.first.org/tlp/>). Dokumenty budou označeny příznakem, který stanoví podmínky použití informací v těchto dokumentech. Smluvní strany níže svým podpisem stvrzují, že v průběhu vyjednávání o této Smlouvě vždy jednaly čestně a transparentně a současně se zavazují, že takto budou jednat i při plnění této Smlouvy, a to po celou dobu její účinnosti.
- 1.3 Smluvní strany níže svým podpisem stvrzují, že v průběhu vyjednávání o této Smlouvě vždy jednaly čestně a transparentně a současně se zavazují, že takto budou jednat i při plnění této Smlouvy, a to po celou dobu její účinnosti;
- 1.4 Každá ze Smluvních stran prohlašuje:
 - 1.4.1 že se nepodílí a ani v minulosti nepodílela na páchání trestné činnosti v jakékoli formě ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZTOPO**“);
 - 1.4.2 že zavedla potřebná opatření, aby nedošlo ke spáchání trestného činu v jakékoli formě, který by jí mohl být přičten podle ZTOPO;
 - 1.4.3 že zavedla náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců, aby nevznikla trestní odpovědnost fyzických osob podle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
 - 1.4.4 že učinila nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu a
 - 1.4.5 že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, např. přijala Etický kodex a zásady Compliance programu.
- 1.5 Každá ze Smluvních stran prohlašuje, že nebude tolerovat jednání, které by mohlo naplňovat skutkové podstaty korupčních trestných činů, zejména trestných činů přijetí úplatku, nepřímého úplatkářství, podplácení a legalizace výnosů z trestné činnosti, přičemž důvodné podezření ohledně možného naplnění skutkové podstaty těchto trestných činů je příslušná Smluvní strana povinna neprodleně oznámit druhé Smluvní straně bez ohledu a nad rámec splnění případné zákonné oznamovací povinnosti.
- 1.6 V této souvislosti se Smluvní strany zavazují si navzájem neprodleně oznámit důvodné podezření ohledně možného jednání, které je v rozporu se zásadami podle odst. 1.3 až 1.5 a 1.7 tohoto článku a mohlo by souviset s plněním této Smlouvy nebo s jejím uzavíráním.
- 1.7 Smluvní strany prohlašují, že jsou jim známy zásady, hodnoty a cíle druhé Smluvní strany a zavazují se v co nejširším možném rozsahu (pokud to povaha jednotlivých ustanovení umožňuje) tyto zásady a hodnoty dodržovat, a to na vlastní náklady a odpovědnost při plnění svých závazků vzniklých z této Smlouvy.

- 1.8 Poskytovatel se zavazuje udržovat tato svá prohlášení dle odst. 1.2 až 1.7 v platnosti pro celou dobu účinnosti této Smlouvy.

II. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je zajištění poskytování služeb nezbytných pro řádný provoz a rozvoj Analytického modulu, který je částí informačního systému provozování hazardních her (dále jen „**AISG**“), jehož správcem je Objednatel a který se skládá z aplikace Komunikačního rozhraní, aplikace Datového skladu, reportů z dat uložených v Datovém skladu a v úložišti sloužícím pro monitoring Dozorové a Správní části AISG a z dalších souvisejících služeb, tj. vybraných služeb týkajících se Dozorové části AISG a Správní části AISG (Analytický modul AISG vč. uvedených souvisejících služeb dále jen „**AM AISG**“), a to v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Smlouvou. Specifikace AM AISG je součástí Přílohy č. 1 Části B Smlouvy.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Předmětem smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout Objednateli plnění spočívající v poskytování provozní podpory AM AISG, tj. podpory provozu AM AISG a dalších procesů vykonávaných Objednatelem, poskytování správy a údržby AM AISG a jeho dat, podpory jeho uživatelů, zajištění podpory provozování AM AISG, poskytování služeb pro zajištění kybernetické bezpečnosti AM AISG, to vše v rozsahu a způsobem dle Přílohy č. 1 Částí A a B Smlouvy (dále jen „**Provozní podpora**“). Provozní podpora má paušální charakter. Rozsah Provozní podpory je uveden formou katalogových listů (dále jen „**Katalogové listy**“ nebo jednotlivě též jen „**Katalogový list**“) v Části B Přílohy č. 1 této Smlouvy.
- 3.2 Předmětem Smlouvy je současně závazek Poskytovatele k poskytování služeb na vyžádání Objednatele, tj. poskytování odborné podpory AM AISG nad rámec Provozní podpory (to vše dále jen „**Odborná podpora**“)
(Provozní podpora a Odborná podpora společně dále také jen „**Služby**“).
- 3.3 Nedílnou součástí poskytování Služeb a ceny za tato plnění je též pravidelná aktualizace dokumentace vztahující se k AM AISG Poskytovatelem (dále jen „**Dokumentace AM AISG**“). Seznam Dokumentace AM AISG tvoří Přílohu č. 4 této Smlouvy, přičemž jednotlivé dokumenty jsou uloženy na Share Pointu Objednatele (dále jen „**SP**“), kam se Objednatel zavazuje zřídit Poskytovateli přístup ke dni účinnosti Smlouvy.
- 3.4 Poskytovatel se současně zavazuje v rámci Provozní podpory poskytovat odborné konzultace související s Provozní podporou. V rámci uvedených odborných konzultací je Objednatel oprávněn čerpat odborné konzultace, tj. odborné konzultační služby, analytické práce a odborné konzultace pro zaměstnance Objednatele v rámci AM AISG v rozsahu maximálně 10 člověkodnů za kalendářní měsíc. Odborná konzultace ze strany Poskytovatele může být vedena telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím jiných elektronických nástrojů (např. MS Teams). Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádějí, že v případě, kdy nebude vyčerpán objem konzultací dle předcházející věty, se nevyčerpané člověkodny převádějí vždy do dalšího kalendářního měsíce, a to s přesností na celé člověkohodiny.
- 3.5 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb Poskytovatelem v rozsahu, který je vymezen v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 3.6 Poskytování Odborné podpory zahrnuje:
- 3.6.1 rozvojové činnosti v rámci AM AISG poskytované prostřednictvím odborných rolí uvedených v Příloze č. 2 Smlouvy (dále jen „**Rozvojové činnosti**“), přičemž se jedná zejména o následující činnosti, tj.:
- 3.6.1.1 analýzu stávajícího řešení AM AISG a návrh jeho rozšíření nebo změny;
- 3.6.1.2 implementaci schváleného řešení, tj. uvedení řešení do testovacího a produkčního provozu;

- 3.6.1.3 školení uživatelů AM AISG a dalších osob dle zadání Objednatele k provedené implementaci nového řešení;
- 3.6.1.4 aktualizaci a/nebo tvorbu Dokumentace AM AISG;
- 3.6.2 konzultační, poradenské a další činnosti na vyžádání, které nejsou Rozvojovými činnostmi, v oblasti AM AISG poskytované prostřednictvím odborných rolí uvedených v Příloze č. 2 Smlouvy (dále jen „**Konzultace**“).
- 3.7 Poskytovatel dále bere na vědomí, že na základě plnění této Smlouvy získá přístup k osobním údajům. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele jako zpracovatel osobních údajů zpracovávat osobní údaje, a to dle podmínek stanovených ve zpracovatelské smlouvě uzavřené mezi Smluvními stranami za podmínek stanovených Smlouvou.
- 3.8 Předmětem této Smlouvy je rovněž závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně poskytnuté Služby, a to vždy za podmínek stanovených touto Smlouvou.
- 3.9 Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle Smlouvy sám nebo prostřednictvím poddodavatelů. Poskytovatel se zavazuje písemně informovat Objednatele o všech svých poddodavatelích (včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů a o tom, kterou část Služby pro něj v rámci plnění Smlouvy každý z poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne, kdy nastala taková změna nebo kdy Poskytovatel s poddodavatelem vstoupil ve smluvní vztah. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že případným využitím poddodavatelů nedojde k porušení ZZVZ, zejména ustanovení § 11 odst. 1.
- 3.10 Zadání provedení části Služeb poddodavateli Poskytovatelem nezbavuje Poskytovatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení Služeb vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za poskytnutí Služeb, které svěří poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by je poskytl sám. Poskytovatel se zavazuje zavázat své poddodavatele k dodržování veškerých relevantních ujednání mezi Objednatelem a Poskytovatelem tak, aby byla v souladu s požadavky Objednatele na Poskytovatele.

IV. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

- 4.1 Místem plnění je sídlo Poskytovatele uvedené v záhlaví této Smlouvy a datové centrum Zeleneč na adrese Čsl. Armády 1060, 250 91 Zeleneč (to vše dále jednotlivě jen „**Místo plnění**“ nebo společně dále jen „**Místa plnění**“), nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 4.2 Plnění může být poskytnuto i vzdáleným přístupem, pokud to povaha plnění dle Smlouvy umožňuje, není-li nezbytné nebo vhodné výkon takového plnění zajistit on-site.
- 4.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v případě Provozní podpory kontinuálně od okamžiku účinnosti Smlouvy po dobu stanovenou pro předmětné části Provozní podpory v Katalogových listech v Příloze č. 1 Smlouvy, či na základě požadavku Objednatele v případě Odborné podpory, a to vždy dle podmínek stanovených ve Smlouvě (resp. Objednávce) pro jednotlivé Služby ve sjednané kvalitě, rozsahu a dle podmínek touto Smlouvou (resp. Objednávkou) stanovených.

V. ZPŮSOB PLNĚNÍ A AKCEPTACE PLNĚNÍ – PROVOZNÍ PODPORA

- 5.1 Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádějí, že bude-li součástí Odborné podpory výstup, kterému bude účelné poskytovat Provozní podporu, bude její specifikace a rozsah případně předmětem změnového řízení dle čl. IX Smlouvy. Cena za poskytování takové Provozní podpory bude případně sjednána v rámci předmětného změnového řízení.
- 5.2 Provozní podpora bude poskytována v souladu s termíny a lhůtami, které jsou uvedeny v jednotlivých Katalogových listech v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 5.3 Poskytovatel se zavazuje:

- 5.3.1 poskytovat Provozní podporu v souladu s Dokumentací AM AISG. Seznam Dokumentace AM AISG tvoří Přílohu č. 4 této Smlouvy. Seznam Dokumentace AM AISG v podobě aktuální ke dni uzavření této Smlouvy je součástí této Smlouvy a jednotlivé dokumenty jsou Poskytovateli dostupné na SP Objednatele. Případná aktualizace Dokumentace AM AISG prokazatelně oznámená v budoucnu Objednatelem Poskytovateli, nebo uskutečněná dle pravidel stanovených v této Smlouvě bude mít přednost před zněním, které je Přílohou č. 4 této Smlouvy;
- 5.3.2 poskytovat Provozní podporu odbornou péčí a s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě;
- 5.3.3 poskytovat Provozní podporu v rozsahu dle jednotlivých Katalogových listů uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy a v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“), které jsou součástí Provozní podpory.
- 5.4 Poskyvatel se zavazuje k monitoringu Provozní podpory využívat reportingový nástroj Service Desk Objednatele (dále jen „**Service Desk**“), který bude sloužit k dohledu nad poskytováním Provozní podpory. Service Desk umožní předávání a přijímání informací ke sledování a monitorování kvalitativních a kvantitativních parametrů Provozní podpory.
- 5.5 Poskytnutí Provozní podpory bude Objednatelem přebíráno na základě potvrzení o poskytnutí Provozní podpory vždy za daný kalendářní měsíc poskytování Provozní podpory a bude realizováno formou podpisu společného záznamu o poskytnutí Provozní podpory (tj. dle jednotlivých Katalogových listů v Příloze č. 1 Smlouvy) (dále jen „**Záznam**“), jehož vzor je součástí Přílohy č. 6 Smlouvy, přičemž Poskyvatel vystaví Záznam vždy do 5 pracovních dnů následujících po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla Provozní podpora poskytována a ve stejné lhůtě jej předloží Oprávněné osobě Objednatele. Objednatel se zavazuje Záznam potvrdit a podepsat ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Záznamu a ve stejné lhůtě jej doručit Oprávněné osobě Poskyvatele, přičemž v případě, že tak ve stanovené lhůtě neučiní, bude Záznam Poskyvatelem považován za potvrzený. Sporné případy poskytnutí Provozní podpory budou řešeny v rámci Zprávy postupem dle odst. 5.6 tohoto článku.
- 5.6 Hodnocení a kontrola poskytování Provozní podpory poskytnuté v daném kalendářním měsíci bude probíhat vždy za daný kalendářní měsíc na základě zprávy o úrovni a rozsahu poskytované Provozní podpory v příslušném kalendářním měsíci, kterou vyhotoví Poskyvatel a předloží ji Oprávněné osobě Objednatele ve lhůtě 10 pracovních dnů ode dne skončení příslušného kalendářního měsíce, ve kterém byla Provozní podpora poskytována (dále jen „**Zpráva**“). Vzor Zprávy je součástí Přílohy č. 6 Smlouvy. Objednatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Zprávy tuto Zprávu posoudit, schválit ji a následně doručit Oprávněné osobě Poskyvatele, příp. k neschválené Zprávě ve stejné lhůtě vypracovat písemné stanovisko a předložit ho Oprávněným osobám Poskyvatele. Sporné případy akceptace Provozní podpory budou řešeny do 5 pracovních dnů ode dne doručení stanoviska dle předchozí věty Poskyvateli na jednání Oprávněných osob Smluvních stran, přičemž při naplnění podmínek stanovených touto Smlouvou, tj. při nedodržení stanovených podmínek pro poskytování Provozní podpory Poskyvatelem, je Objednatel oprávněn uplatnit příslušné sankce dle Smlouvy. Součástí Zprávy bude vždy i objem vyčerpaných konzultací dle čl. III odst. 3.4 Smlouvy za daný kalendářní měsíc a současně počet člověkodnů (popř. člověkohodin) převáděných případně do následujícího kalendářního měsíce.
- 5.7 Na základě vyhodnocení Zprávy v příslušném období mohou Oprávněné osoby Smluvních stran navrhnout přijetí případných změn v poskytování Provozní podpory, vč. cenových dopadů, a to formou změnového řízení postupem dle čl. IX Smlouvy.
- 5.8 Ve vztahu k poskytování Provozní podpory se Poskyvatel zavazuje zejména:
 - 5.8.1 udržovat vlastní technické prostředky, které slouží k poskytování Provozní podpory, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz a zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytované Provozní podpory;
 - 5.8.2 přijmout potřebná organizační, technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Smlouvy;
 - 5.8.3 provádět nepřetržitý monitoring provozu AM AISG dle podmínek Smlouvy a zajišťovat průběžně správu AM AISG pro optimální provoz AM AISG.

VI. ZPŮSOB PLNĚNÍ A AKCEPTACE PLNĚNÍ – ROZVOJOVÉ ČINNOSTI

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Rozvojové činnosti ve vyžádaném rozsahu a kvalitě. Rozvojové činnosti budou Poskytovatelem poskytovány na základě písemného požadavku, zaslaného Objednatelem prostřednictvím e-mailové zprávy Poskytovateli (dále jen „**Požadavek**“). Požadavek musí zejména obsahovat:
- 6.1.1 konkrétní označení a bližší specifikaci Rozvojových činností, které jsou objednávány, vč. uvedení, zda bude plnění poskytování průběžně po částech na základě definovaných akceptačních milníků nebo jako celek zakončené akceptací celého plnění;
 - 6.1.2 požadovaný termín dodání Rozvojových činností;
 - 6.1.3 Objednatelem předpokládaný rozsah Rozvojových činností a cenu za Rozvojové činnosti stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodů pro danou roli dle odst. 11.3 Smlouvy).
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje v souladu s Požadavkem zpracovat nabídku na poskytnutí Rozvojových činností dle vzoru uvedeného v Příloze č. 6 Smlouvy (dále jen „**Nabídka**“) a ve lhůtě 10 pracovních dnů ode dne doručení Požadavku odeslat Nabídku prostřednictvím e-mailu Objednateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Poskytovatel se zavazuje, že Nabídka bude reflektovat Požadavkem požadovaný rozsah Rozvojových činností. Pokud Poskytovatel ve stejné lhůtě uvedené ve větě první tohoto odstavce, sdělí Objednateli vady ve vymezení Požadavku bránící Poskytovateli Nabídku vypracovat, Objednatel je povinen Poskytovatelem specifikované vady Požadavku odstranit a Požadavek opětovně předložit.
- 6.3 Objednatel se zavazuje nejpozději ve lhůtě 14 kalendářních dnů ode dne doručení Nabídky posoudit soulad Nabídky s Požadavkem a ve stejné lhůtě Nabídku buď akceptovat formou Objednávky, jejíž vzor je uveden v Příloze č. 6 Smlouvy, podepsat a zaslat prostřednictvím e-mailové zprávy Poskytovateli, případně ve stejné lhůtě požádat o změnu nebo upřesnění Nabídky nebo Nabídku odmítnout.
- 6.4 Poskytovatel se zavazuje doručitou Objednávku podepsat a zaslat prostřednictvím e-mailu ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Objednávky zpět Objednateli. Okamžikem doručení podepsané Objednávky Objednateli dochází k uzavření závazné Objednávky.
- 6.5 V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Nabídky, je Poskytovatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 6.2 této Smlouvy.
- 6.6 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Rozvojové činnosti v souladu s Objednávkou, tj. způsobem a v termínech uvedených v Objednávce.
- 6.7 Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Rozvojových činností bude probíhat vždy za každé jednotlivé plnění, resp. za každou jednotlivou Objednávku následujícím způsobem:
- 6.7.1 hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci Rozvojových činností provádějí Oprávněné osoby Smluvních stran;
 - 6.7.2 akceptaci plnění Rozvojových činností na základě příslušné Objednávky bude provádět Oprávněná osoba Objednatele na základě akceptačního protokolu, jehož vzor je uveden v Příloze č. 6 Smlouvy (dále jen „**Akceptační protokol**“), přičemž Rozvojové činnosti budou akceptovány buď průběžně, po částech na základě akceptace dílčích částí Rozvojových činností, nebo jako celek, na základě konečné akceptace celých Rozvojových činností.
 - 6.7.3 Oprávněná osoba Poskytovatele se zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele prostřednictvím e-mailu ke schválení Akceptační protokol vždy v termínu stanoveném v Objednávce pro dodání Rozvojových činností, tj. spolu s předáním výstupu Rozvojových činností, resp. v termínu akceptačního milníku uvedeného v Objednávce v případě akceptace po částech (v případě Akceptačního protokolu vyhotoveného v elektronické podobě s elektronickými podpisem Oprávněné osoby Poskytovatele v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů);

6.7.4 Oprávněná osoba Objednatele se zavazuje ve lhůtě 8 pracovních dnů ode dne doručení Akceptačního protokolu poskytnuté Rozvojové činnosti (resp. jejich část v případě plnění Rozvojových činností po částech) převzít a schválit Akceptační protokol svým podpisem (v případě Akceptačního protokolu vyhotoveného v elektronické podobě s elektronickým podpisem v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů), příp. uvést v Akceptačním protokolu výhrady k poskytnutým Rozvojovým činnostem, resp. jejich části, popř. Rozvojové činnosti odmítnout (v případě, že výstupy neobsahují podstatné funkcionality a/nebo části, nebo obsahují vážné nedostatky, které znemožňují plnohodnotné užívání výstupu nebo způsobují vážné provozní problémy, a nelze je převzít s výhradami, kdy v takovém případě, tj. v případě odmítnutí převzetí, nemá opětovně předložením Rozvojových činností Poskytovatelem k akceptaci vliv na termín plnění stanovený v Objednávce). Poskytovatel se zavazuje odstranit případné výhrady ve lhůtě 20 pracovních dnů ode dne doručení výhrad, nedohodnou-li se Smluvní strany písemně na kratší popřípadě delší lhůtě. Po odstranění veškerých výhrad sepíší Smluvní strany nový Akceptační protokol bez výhrad. Kopie Akceptačního protokolu bez výhrad bude vždy přílohou příslušné faktury za poskytnutí Rozvojových činností, resp. jejich část.

VII. ZPŮSOB PLNĚNÍ A AKCEPTACE PLNĚNÍ – KONZULTACE

- 7.1 Realizace Konzultací bude probíhat na základě jednotlivých Objednávek uzavíraných vždy do vyčerpání objednaného počtu člověkohodin uvedeného v Objednávce nebo do termínu stanoveného v Objednávce, podle toho, která ze skutečností nastane dříve. Objednávky budou uzavírány na základě písemné objednávky Objednatele na poskytnutí Konzultací, zaslané Oprávněné osobě Poskytovatele prostřednictvím e-mailu, která je návrhem na uzavření Objednávky (dále jen „**Návrh Objednávky**“), a písemným potvrzením přijetí Návrhu Objednávky, tj. podpisem Návrhu Objednávky ze strany Poskytovatele a jeho doručení prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě Objednatele (dále jen „**Potvrzení Návrhu Objednávky**“), přičemž vzor Objednávky je součástí Přílohy č. 6 Smlouvy. Návrh Objednávky musí obsahovat zejména tyto náležitosti:
- 7.1.1 identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele;
 - 7.1.2 požadovaný termín provedení Konzultací, resp. doby trvání Objednávky a Místo plnění;
 - 7.1.3 rozsah Konzultací, tj. uvedení počtu objednaných člověkohodin pro jednotlivé role dle Přílohy č. 2 Smlouvy;
 - 7.1.4 maximální cenu za Konzultace stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (dle počtu objednaných člověkohodin pro jednotlivé role, přičemž nejmenší objednatelný objem činí 8 člověkohodin, a to i v rámci různých rolí);
 - 7.1.5 příp. další volitelné parametry v souladu se Smlouvou;
 - 7.1.6 podpis Objednatele;
 - 7.1.7 podrobnou specifikaci požadovaných Konzultací, zejm. uvedení požadovaných oblastí, pro které mají být Konzultace poskytovány.
- 7.2 Poskytovatel se zavazuje provést Potvrzení Návrhu Objednávky ve lhůtě 4 pracovních dnů ode dne doručení Návrhu Objednávky, nedohodnou-li se Smluvní strany prokazatelně písemně jinak, popř. ve stejné lhůtě požádat Objednatele o doplnění či upřesnění chybějících náležitostí dle odst. 7.1 tohoto článku. Potvrzením Návrhu Objednávky Poskytovatel vyjadřuje souhlas s obsahem Návrhu Objednávky, a že nepožaduje doplnění či upřesnění chybějících náležitostí a jako takový jej akceptuje. Požádá-li Poskytovatel o doplnění či upřesnění chybějících náležitostí, staví se lhůta pro Potvrzení Návrhu Objednávky do okamžiku zaslání řádně doplněného nového Návrhu Objednávky. Poskytovatel není oprávněn Návrh Objednávky jakýmkoliv způsobem doplňovat či měnit a zavazuje se Návrh Objednávky potvrdit bez výhrad nebo požádat o doplnění či upřesnění podle tohoto odstavce. Potvrzení Návrhu Objednávky s výhradou se nepovažuje za Potvrzení Návrhu Objednávky ve smyslu odst. 7.1 tohoto článku, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.

- 7.3 Při plnění Objednávek je Poskytovatel povinen postupovat v souladu s touto Smlouvou a s danou Objednávkou. Na základě uzavřené Objednávky se Poskytovatel zavazuje poskytovat požadované Konzultace.
- 7.4 Objednatel může uzavírat s Poskytovatelem Objednávky podle svých potřeb po celou dobu účinnosti Smlouvy, a to postupem a za podmínek stanovených tímto článkem.
- 7.5 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Konzultace v souladu s Objednávkou, tj. způsobem a v termínech uvedených v Objedávce.
- 7.6 Poskytovatel se zavazuje v rámci realizace Konzultací dle každé Objednávky vést výkaz Konzultací, v rámci kterého prokazuje skutečně vynaložený čas na Konzultace pro jednotlivé role v člověkodnech s přesností na dvě desetinná místa (příčemž nejmenší čerpatelná jednotka v rámci Konzultací činí 1/2 člověkohodiny), a to vždy s uvedením konkrétních vykonaných činností v rámci Konzultací pro jednotlivé role (dále jen „**Výkaz Konzultací**“). Vzor Výkazu Konzultací je součástí Přílohy č. 6 Smlouvy.
- 7.7 Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Konzultací bude probíhat vždy za každý uplynulý kalendářní měsíc účinnosti předmětné Objednávky, ve kterém byly Konzultace poskytovány.
- 7.8 Hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci Konzultací provádějí Oprávněné osoby Smluvních stran, přičemž akceptaci plnění Konzultací na základě Výkazu Konzultací předloženého k akceptaci Poskytovatelem bude provádět Oprávněná osoba Objednatele.
- 7.9 Oprávněná osoba Poskytovatele se zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele prostřednictvím e-mailu ke schválení Výkaz Konzultací za daný kalendářní měsíc, vždy do 5. pracovního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v rámci kterého byly Konzultace poskytovány (v případě Výkazu Konzultací vyhotoveného v elektronické podobě s elektronickými podpisy Oprávněné osoby Poskytovatele v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů).
- 7.10 Oprávněná osoba Objednatele se zavazuje Výkaz Konzultací neprodleně, nejpozději však do 5 pracovních dnů od jeho předložení svým podpisem schválit (v případě Výkazu Konzultací vyhotoveného v elektronické podobě s elektronickým podpisem v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů), případně do něj uvést výhrady. Poskytovatel se zavazuje vypořádat případné výhrady nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení podepsaného Výkazu Konzultací Objednatelem a výsledek sdělit písemně prostřednictvím emailu Oprávněné osobě Objednatele. Po odstranění případných výhrad sepiší Smluvní strany nový Výkaz Konzultací bez výhrad. V případě, že bude Výkaz Konzultací vyhotoven v listinné podobě, bude vyhotoven ve 2 stejnopisech, přičemž jeden bude ponechán Objednateli.

VIII. ZPŮSOB UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 8.1 V případě jakéhokoliv ukončení Smlouvy je Poskytovatel postupem stanoveným pro plnění Rozvojových činností, tj. na základě požadavku Objednatele, povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě maximální nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle Smlouvy či jejich části na Objednatele nebo Objednatelem určenou třetí osobu tak, svýjimkou případu, že by novým poskytovatelem Služeb byl stávající Poskytovatel dle této Smlouvy, aby Objednateli nevznikla újma (škoda) související s přechodem poskytování Služeb dle této Smlouvy na nového poskytovatele Služeb. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně v rozsahu, který po něm lze spravedlivě požadovat, a to do doby úplného převzetí takových činností Objednatelem nebo Objednatelem určenou třetí osobou. Součinnost bude spočívat především ve vykonání plánu předání (dále jen „**Exit plán**“). Činnosti vedoucí k řádnému vykonání Exit plánu proběhnou dle následujících pravidel a v následujícím rozsahu:
 - 8.1.1 šest měsíců před účinností ukončení Smlouvy vznikne společná pracovní skupina Poskytovatele a Objednatele, zahrnující zástupce obou stran z oblasti technické, ekonomické i právní;

- 8.1.2 pracovní skupina vytvoří Exit plán, který bude nejpozději 3 měsíce před termínem ukončení Smlouvy schválen oběma Smluvními stranami;
 - 8.1.3 neschválení Exit plánu v uvedeném termínu bude řešeno do 10 pracovních dnů na jednání Oprávněných osob Objednatele i Poskytovatele;
 - 8.1.4 Exit plán musí obsahovat činnosti provozního, dokumentačního a školicího charakteru, včetně předávání znalostí a podpory migrace, související s předmětem a rozsahem Plnění dle Smlouvy;
 - 8.1.5 v období 3 měsíců před ukončením Smlouvy budou oběma Smluvními stranami vykonávány činnosti obsažené v Exit plánu.
- 8.2 Výše uvedené termíny v odst. 8.1 neplatí v případě, pokud termín ukončení Smlouvy není znám alespoň šest měsíců dopředu, pak bude tato součinnost poskytována v termínech určených Objednatelem; její poskytování bude ukončeno nejpozději do konce třetího měsíce od ukončení Smlouvy.
- 8.3 Cena za Exit plán bude Objednatelem vypočtena na základě Ceny za Rozvojové činnosti, kdy bude předem Objednatelem v Objednávce stanoven maximální počet člověkodní za provedení činností souvisejících s Exit plánem.

IX. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 9.1 Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna na základě Zprávy písemně navrhnout změny v rozsahu a úrovni poskytovaných Služeb, a to prostřednictvím požadavku zasláného prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě příslušné Smluvní strany (dále jen „**Změnový požadavek**“). Vzor Změnového požadavku je součástí Přílohy č. 6 Smlouvy. Žádná ze Smluvních stran není povinna navrhované změny akceptovat.
- 9.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů navrhovaných změn Služeb z hlediska vhodnosti, termínů plnění, součinnosti Smluvních stran a ceny. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne doručení Změnového požadavku druhé Smluvní straně, není-li Smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 9.3 Smluvní strany se zavazují za účelem potvrzení změn dle tohoto článku uzavřít dodatek ke Smlouvě, kterým budou provedené změny do Smlouvy promítnuty. V závislosti na takovém dodatku může být upraven požadovaný rozsah plnění Služeb, termíny plnění Služeb, cena Služeb, platební podmínky, součinnost Objednatele atd.
- 9.4 Změnový požadavek mohou Smluvní strany realizovat výhradně při splnění podmínek stanovených ZZVZ.

X. DALŠÍ POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 10.1 Poskytovatel se dále zavazuje:
- 10.1.1 poskytovat plnění podle této Smlouvy vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas, zejména se zohledněním délky trvání akceptační procedury;
 - 10.1.2 upozorňovat Objednatele včas na hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
 - 10.1.3 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
 - 10.1.4 upozornit Objednatele na rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod vyloučí nebo sníží;

- 10.1.5 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
 - 10.1.6 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“;
 - 10.1.7 v případě potřeby průběžně komunikovat s Objednatelem a třetími osobami, vyžaduje-li to řádné poskytnutí plnění, přičemž veškerá taková komunikace bude probíhat v českém jazyce (případně slovenském);
 - 10.1.8 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
 - 10.1.9 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele obeznámil;
 - 10.1.10 chránit osobní údaje, data a duševní vlastnictví Objednatele a třetích osob;
 - 10.1.11 upozorňovat Objednatele na možné rozšíření či změny Provozní podpory za účelem jejich lepšího využívání pro jejich účel;
 - 10.1.12 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 10.2 Smluvní strany jsou povinny postupovat v souladu se způsobem organizace, který tvoří součást Části A Přílohy č. 1 této Smlouvy a který upravuje organizaci při plnění této Smlouvy včetně vymezení projektových rolí a základních principů rozhodování a dále též procesy řízení projektu apod.
- 10.3 Poskytovatel se zavazuje zajistit průběžnou aktualizaci Dokumentace AM AISG v elektronické formě, tj. při každé změně nebo požadavku Objednatele s měsíční periodicitou, nejpozději k 10. pracovnímu dni měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo ke změně AM AISG, a to prostřednictvím SP Objednatele (dále jen „**Aktualizace Dokumentace AM AISG**“). Aniž by byla dotčena předchozí věta, v případě aktualizace Dokumentace AM AISG na základě Rozvojových činností proběhne tato aktualizace v rámci akceptačního řízení k předmětným Rozvojovým činnostem. Výše uvedené platí, nedohodnou-li se Smluvní strany písemně jinak.
- 10.4 Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému a včasnému poskytování Služeb.
- 10.5 Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně poskytnuté Služby nebo jejich část cenu dle této Smlouvy.
- 10.6 Po dobu zásahu vyšší moci a po dobu nezbytnou k odstranění těchto zásahů nebo vlivem skutečností, při nichž nelze spravedlivě po Poskytovateli požadovat plnění provedené řádně a včas, Poskytovatel není v prodlení s plněním své smluvní povinnosti. Termín plnění se posunuje o dobu tomuto odpovídající. O takové skutečnosti je Poskytovatel povinen v přiměřené době Objednatele informovat a sdělit mu předpokládaný náhradní termín plnění. Za vyšší moc se považuje mimořádná nepředvídatelná a neodvratitelná událost, která nastala nezávisle na vůli Poskytovatele, které nelze zabránit ani při vynaložení veškerého možného úsilí, zejména např. přírodní katastrofa, živelná pohroma, teroristický útok, válka, stávková, povstání, vojenská akce, apod.

XI. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 11.1 Cena za poskytování Provozní podpory je paušální a činí 1 204 308,00 Kč bez DPH za jeden kalendářní měsíc poskytování Provozní podpory, přičemž se skládá z následujících dílčích cen:

Cena za jeden měsíc poskytování Provozní podpory			
Předmět plnění	Cena v Kč bez DPH	Sazba DPH 21 % v Kč	Cena v Kč včetně DPH
Katalogový list Služby podpory provozu DWH AM AISG/001	400 321,00	84 067,41	484 388,41
Katalogový list Služby podpory provozu KR AM AISG/002	121 366,00	25 486,86	146 852,86
Katalogový list Služby podpory provozu SSRS AM AISG/003	81 850,00	17 188,50	99 038,50
Katalogový list Služby podpory provozu Power BI AM AISG/004	45 943,00	9 648,03	55 591,03
Katalogový list Služby podpory provozu ELK AM AISG/005	23 871,00	5 012,91	28 883,91
Katalogový list Řízení podpory provozu AM AISG/006	479 985,00	100 796,85	580 781, 85
Katalogový list Služby podpory provozu Služeb kybernetické bezpečnosti AM AISG/007	50 972,00	10 704,12	61 676,12

(dále jen „**Cena za Provozní podporu**“).

- 11.2 Smluvní strany se dohodly, že v případě, že Provozní podpora nebude poskytována po celý kalendářní měsíc, (tj. v případě, když bude s poskytováním Provozní podpory započato v průběhu kalendářního měsíce, případně bude poskytování Provozní podpory ukončeno v průběhu kalendářního měsíce), se Cena za Provozní podporu poměrně krátí, a to s přesností na celé dny poskytování Provozní podpory a Poskytovateli náleží alikvotní část měsíční ceny za Provozní podporu.
- 11.3 Cena za poskytování Rozvojových činností je stanovena jako součin rozsahu poskytnutých Rozvojových činností (nebo jejich části) Poskytovatelem v rámci předmětné Objednávky vyjádřeného v člověkodnech v rámci dané role dle Přílohy č. 2 Smlouvy a jednotkové ceny za člověkoden pro danou roli dle Přílohy č. 3 Smlouvy; v případě poskytování Rozvojových činností v rámci dané Objednávky více rolmi se ceny za Rozvojové činnosti pro jednotlivé role vypočtené dle předcházející věty sčítají (to vše dále jen „**Cena za Rozvojové činnosti**“). V případě neposkytování Rozvojových činností danou rolí po celý člověkoden se cena za Rozvojové činnosti pro danou roli poměrně krátí s přesností na dvě desetinná místa. V případě, že bude realizace Rozvojových činností vyžadovat pořízení licencí k Proprietárnímu software dle čl. XIII odst. 13.13 Smlouvy, bude toto řešeno postupem dle článku IX Smlouvy, upravujícího změnové řízení.
- 11.4 Cena za poskytování Konzultací je stanovena jako součin prokazatelně vynaložených člověkohodin na poskytování Konzultací v předmětném kalendářním měsíci na základě dané Objednávky v rámci dané role dle Přílohy č. 2 Smlouvy a jednotkové ceny za člověkohodinu pro danou roli dle Přílohy č. 3 Smlouvy; v případě poskytování Konzultací v rámci daného kalendářního měsíce více rolmi se ceny za Konzultace pro jednotlivé role vypočtené dle předcházející věty sčítají (to vše dále jen „**Cena za Konzultace**“). Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že jednotlivé doby poskytnuté na Konzultace v rámci příslušného kalendářního měsíce se sčítají dle vykázaného a Objednatelem schváleného času stráveného na poskytování Konzultací, přičemž Poskytovatelem může být účtován čas pro jednotlivé role s přesností na dvě desetinná místa.
- 11.5 K cenám dle odst. 11.1, 11.3 a 11.4 tohoto článku bude vždy připočítána DPH dle sazby daně ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 11.6 Smluvní strany se dále dohodly, že za dobu trvání Smlouvy nepřekročí rozsah poskytování Služeb:
- 11.6.1 finanční limit ve výši 57 806 784,00 Kč bez DPH pro Provozní podporu;
- 11.6.2 finanční limit ve výši 20 000 000,00 Kč bez DPH pro Odbornou podporu.
- 11.7 Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem DPH.

- 11.8 Výše uvedené ceny jsou sjednány dohodou Smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a jsou cenami maximálními a nepřekročitelnými, která zahrnují veškeré náklady spojené s realizací Plnění (např. správní a místní poplatky, vedlejší náklady, náklady spojené s dopravou do Místa plnění, včetně nákladů souvisejících s celními poplatky a s provedením všech zkoušek a testů prokazujících dodržení předepsané kvality a parametrů předmětu plnění dle Smlouvy apod.).
- 11.9 Aniž by byl dotčen předcházející odstavec lze ceny uvedené v odstavci 11.1, 11.3 a 11.4 tohoto článku měnit pouze změnovým řízením v souladu s čl. IX Smlouvy a v souladu s podmínkami stanovenými v ZZVZ.
- 11.10 Cena za Provozní podporu bude uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem vždy zpětně za každý kalendářní měsíc poskytování Provozní podpory, přičemž přílohou každé faktury bude vždy kopie potvrzeného Záznamu za příslušné období, přičemž dnem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den kalendářního měsíce, v němž byly předmětné Služby poskytnuty.
- 11.11 Cena za Rozvojové činnosti bude Poskytovateli hrazena vždy po akceptaci poskytnutých Rozvojových činností či jejich části dle příslušné Objednávky, přičemž přílohou každé takové faktury musí být kopie příslušného Akceptačního protokolu bez výhrad.
- 11.12 Cena za Konzultace bude hrazena měsíčně, a to na základě Výkazu Konzultací podepsaného Objednatelem bez výhrad. Kopie Výkazu Konzultací bez výhrad bude tvořit přílohu faktury.
- 11.13 Poskytovatel doručí fakturu vždy elektronicky prostřednictvím datové schránky Objednatele.
- 11.14 Faktura musí obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 OZ a v případě, že jde o daňový doklad, také náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o DPH“) . Faktura musí dále obsahovat:
- 11.14.1 přesnou specifikaci Služeb, za které je fakturováno;
 - 11.14.2 číslo Smlouvy;
 - 11.14.3 specifikaci měsíce, za který se fakturuje, v případě, že se jedná o Cenu za Provozní podporu nebo Cenu za Konzultace;
 - 11.14.4 v případě, že se jedná o Cenu za Konzultace uvedení člověkohodin a rolí, za které je fakturováno a v případě, že se jedná o Cenu za Rozvojové činnosti rovněž uvedení člověkodů a rolí, za které je fakturováno;
 - 11.14.5 Cenu za Provozní podporu nebo Cenu za Rozvojové činnosti nebo Cenu za Konzultace;
 - 11.14.6 úplné bankovní spojení Poskytovatele, přičemž číslo účtu musí odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví této Smlouvy nebo číslu účtu v registru plátců DPH, popř. řádně oznámenému číslu účtu postupem dle této Smlouvy.
- 11.15 Splatnost řádně vystavené faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne řádného doručení faktury Objednateli.
- 11.16 Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo nebude obsahovat stanovené přílohy nebo v ní nebudou správně uvedené požadované údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů, aniž by došlo k prodlení s její úhradou. Ode dne doručení opravené faktury běží Objednateli nová lhůta splatnosti v délce 30 kalendářních dnů.
- 11.17 Veškeré platby dle této Smlouvy budou probíhat výhradně v korunách českých a rovněž veškeré cenové údaje dle této Smlouvy budou uvedeny v této měně.
- 11.18 V případě uvedení odlišných bankovních údajů na faktuře mají přednost údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy nebo číslo účtu v registru plátců DPH, a to až do doby řádného oznámení změny bankovních údajů postupem dle této Smlouvy.
- 11.19 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel neposkytuje zálohy na poskytnutí Plnění.

- 11.20 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a Zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátcem**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele, a to do 2 pracovních dnů od vydání takového rozhodnutí. Stane-li se Poskytovatel Nespolehlivým plátcem, může uhradit Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.
- 11.21 Poskytovatel je oprávněn zvýšit každou z cen za Službu dle této Smlouvy s účinností od 1. dubna každého kalendářního roku následujícího po roce 2025 o přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „**Míra inflace**“) vyhlášeného Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok.
- 11.22 Poskytovatel je oprávněn zvýšit každou z cen za Službu podle předcházejícího odstavce pouze v případě, že Míra inflace přesáhne 2 %. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že v případě záporné Míry inflace se žádná z cen za Službu nesnižuje. Poskytovatel je v každém roce oprávněn zvýšit každou cenu za Službu nejvýše o 10 %; to platí i v případě, že Míra inflace za předcházející kalendářní rok bude vyšší.
- 11.23 Nebude-li oznámení o zvýšení každé z cen za Službu doručeno Objednateli do 31. března daného kalendářního roku, právo na uplatnění zvýšení ceny za Službu v daném kalendářním roce zanikne. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že za účelem zvýšení kterékoliv z cen za Službu dle odst. 11.21 až odst. 11.23 tohoto článku není nutné uzavírat dodatek ke Smlouvě.

XII. ZDROJOVÝ KÓD

- 12.1 Nestanoví-li tato Smlouva jinak, zejména v odst 12.2 níže, je Poskytovatel povinen nejpozději v okamžiku akceptace dílčího plnění tvořícího AM AISG předat Objednateli zdrojový kód každého jednotlivého takového plnění, které je počítačovým programem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“) a které je Objednateli poskytováno na základě poskytování Služeb dle této Smlouvy. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu takovéto části AM AISG, na základě které bude běžný kvalifikovaný pracovník Objednatele schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby software a zasahovat do něj. Předané zdrojové kódy budou Objednateli přístupné v GitLab SPCSS. V případě významné změny zdrojových kódů bude oběma Smluvními stranami sepsán a podepsán písemný předávací protokol.
- 12.2 Povinnost Poskytovatele uvedená v odst. 12.1 se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého dílčího plnění tvořícího AM AISG, k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci záručních oprav (dále jen „**Změna zdrojového kódu**“). Dokumentace Změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.
- 12.3 Poskytovatel je povinen předat Objednateli dokumentovaný zdrojový kód nebo dokumentovanou Změnu zdrojového kódu nejpozději v den předání a převzetí příslušného plnění podle této Smlouvy. V případě předčasného ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály všech součástí AM AISG tak, aby byl Objednatel držitelem zdrojového kódu minimálně k v dané chvíli aktuální verzi AM AISG.
- 12.4 Poskytovatel není oprávněn poskytovat zdrojové kódy poskytnuté mu Objednatelem dle této Smlouvy třetím osobám, které nejsou jeho poddodavateli.

XIII. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

- 13.1 V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného Oprávněnými osobami obou Smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný Oprávněnými osobami Smluvních stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
- 13.2 Vzhledem k tomu, že součástí plnění Poskytovatele dle této Smlouvy je i plnění, kterým může vzniknout autorské dílo ve smyslu Autorského zákona (dále jen „**Autorské dílo**“), je k těmto součástem plnění poskytováno oprávnění k výkonu majetkových práv či je ze strany Poskytovatele udělena licence za podmínek sjednaných tímto článkem.
- 13.3 Poskytovatel se zavazuje, že na Objednatele převede oprávnění k výkonu majetkových práv v souladu s § 58 odst. 1 Autorského zákona ke všem součástem plnění, ke kterému je Poskytovatel podle této Smlouvy povinen. Za tímto účelem se zavazuje zajistit souhlas autorů (zaměstnanců Poskytovatele) jednotlivých autorských děl s převedením oprávnění k výkonu majetkových práv na Objednatele.
- 13.4 Pakliže pro povahu autorského díla nelze na Objednatele převést oprávnění k výkonu majetkových práv podle předcházejícího článku, Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí výhradní a časově neomezené licence k Autorskému dílu vzniklému na základě plnění podle této Smlouvy. V případě, že nelze oprávnění k výkonu majetkových práv převést prostřednictvím výhradní licence, bude toto oprávnění poskytnuto jako licence nevýhradní. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu užívat toto Autorské dílo v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené s ohledem na účel této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je s ohledem na účel této Smlouvy oprávněn užívat Autorské dílo v neomezeném územním rozsahu v rámci resortu Ministerstva financí ČR a pro subjekty veřejné správy, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovémuto Autorskému dílu. Aniž by byla dotčena předcházející věta platí, že v rámci části Služeb, tj. Komunikačního rozhraní je Objednatel oprávněn užívat Autorské dílo v neomezeném územním rozsahu i mimo resort Ministerstva financí ČR a jemu podřízených organizačních složek státu. Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla tvořícího součást plnění dle této Smlouvy a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat do dalších autorských děl, zařazovat do databází apod., a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití Autorského díla nebo svoje oprávnění k užití Autorského díla třetí osobě postoupit, avšak pouze za předpokladu, že tím bude docházet k užití Autorského díla v souladu s účelem, pro který byl software vytvořen. Licence k Autorskému dílu je poskytována jako výhradní nebo dle výše uvedeného jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.
- 13.5 V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům a k dokumentaci k počítačovému programu. Předchozí věta tohoto odstavce se vztahuje i na případné další verze software dodaných a upravených na základě této Smlouvy.
- 13.6 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k Autorským dílům dle odst. 13.3 a odst. 13.4 této Smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace bez výhrad takové součásti plnění, které přísluší Autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn Autorské dílo užívat v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti plnění.
- 13.7 Udělení licence a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.

- 13.8 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Poskytovatel za účelem získání oprávnění k výkonu majetkových práv Objednatelem bude poskytovat veškerou součinnost, zejména zajistí souhlas autora či spoluautora díla s výše uvedeným postupem. Cena Služeb dle této Smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- 13.9 Bude-li Autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, Smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto Autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- 13.10 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 13.11 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence či za převedení oprávnění k výkonu majetkových práv k Autorskému dílu je zahrnuta v ceně za Službu, při jejichž dodání došlo k vytvoření Autorského díla.
- 13.12 Poskytovatel prohlašuje, že Plnění bude bez právních vad, zejména nebude zatíženo žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul finanční nebo jakýkoliv jiný závazek ve prospěch třetí strany nebo která by jakkoliv omezovala užívání výstupů Plnění. V případě porušení tohoto závazku je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového porušení, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.
- 13.13 Součástí plnění dle Smlouvy může být tzv. proprietární software, u kterého Poskytovatel nemůže Objednateli poskytnout oprávnění dle odst. 13.3 a 13.4 Smlouvy nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, a to pouze za splnění některé z následujících podmínek:
- 13.13.1 jedná se o software renomovaných výrobců, jenž je na trhu běžně dostupný, tj. nabízený na území České republiky alespoň třemi na sobě nezávislými a vzájemně nepropojenými subjekty a který je v době uzavření Smlouvy prokazatelně užíván v produktivním prostředí nejméně u deseti na sobě nezávislých a vzájemně nepropojených subjektů;
- 13.13.2 jedná se o software, u kterého Poskytovatel poskytne s ohledem na jeho (i) marginální význam, (ii) nekomplikovanou propojitelnost či (iii) oddělitelnost a nahraditelnost v rámci plnění předmětu Smlouvy bez nutnosti vynakládání výraznějších prostředků, garanci, že další rozvoj AM AISG jinou osobou než Poskytovatelem je možné provádět bez toho, aby tím byla dotčena práva autorů takového softwaru, neboť nebude nutné zasahovat do zdrojových kódů takového softwaru anebo proto, že případné nahrazení takového softwaru nebude představovat výraznější komplikaci na straně Objednatele.
- (dále jen „**Proprietární software**“).
- 13.14 U Proprietárního software postačí, aby Objednatel nabyl k Proprietárnímu software nevýhradní oprávnění užít jej pro účely provozu AM AISG na základě této Smlouvy, nejméně po dobu trvání účinnosti Smlouvy, na území České republiky a v množstevním rozsahu, který je nezbytný pro pokrytí potřeb Objednatele po dobu účinnosti Smlouvy, přičemž nemusí být poskytnuto právo Objednatele do Proprietárního softwaru zasahovat, vždy však musí být předána kompletní uživatelská, administrátorská a provozní dokumentace. Poskytovatel je povinen samostatně zdokumentovat veškeré využití Proprietárního software v rámci plnění a předložit Objednateli ucelený přehled využitého Proprietárního software, jeho licenčních podmínek a alternativních dodavatelů. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádějí, že v případě potřeby zajistit časově neomezené oprávnění užívat Proprietární software Objednatele za podmínek dle tohoto odstavce, bude tato skutečnost předmětem změnového řízení dle této Smlouvy.

- 13.15 Je-li součástí plnění tzv. open source software, u kterého Poskytovatel nemůže Objednateli poskytnout oprávnění dle odst. 13.3 a 13.4 Smlouvy nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, je Poskytovatel povinen zajistit, aby se jednalo o open source software, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně zdrojových kódů, úplné původní uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva takový software měnit a současně je povinen zajistit, že právo Objednatele takový open source SW užít (např. licence) a způsob jeho použití nesmí kontaminovat zdrojový kód jakékoliv části plnění dle Smlouvy, které jsou počítačovým programem.
- 13.16 Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti Smlouvy, pokud nastalo po okamžiku rozhodném pro udělení předmětného práva.
- 13.17 S nositeli chráněných práv duševního vlastnictví vzniklých v souvislosti s prováděním Služeb je Poskytovatel povinen vždy smluvně zajistit možnost nakládání s těmito právy Objednatelům v rozsahu definovaném tímto článkem Smlouvy.

XIV. ZÁRUKA

- 14.1 Poskytovatel poskytuje ve smyslu § 2619 OZ záruku za jakost na to, že předané výstupy z plnění Odborné podpory dle příslušné Objednávky budou plně funkční a způsobilé pro použití ke smlouvenému účelu, odpovídající sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům a podmínkám stanoveným Objednatelům v příslušné Objednávce a budou bez jakýchkoliv vad a nedodělků. Záruka se vztahuje na všechny části výstupů příslušného plnění Odborné podpory včetně jejich příslušenství a pokrývá všechny jejich součásti, včetně produktů třetích stran, které byly využity při realizaci příslušného plnění Odborné podpory. Záruční doba počíná běžet dnem podpisu příslušného Akceptačního protokolu, popř. Výkazu Konzultací bez výhrad dle Smlouvy podepsaného oběma Smluvními stranami a skončí uplynutím 24 měsíců od tohoto okamžiku.
- 14.2 Poskytovatel odpovídá za jakoukoliv vadu výstupů z plnění Odborné podpory, jež se vyskytne v době trvání záruky, pokud není způsobena zaviněním Objednatele z důvodu porušení jeho povinnosti. Záruční doba neběží po dobu, po kterou Objednatel nemůže užívat výstupy z Odborné podpory, za které odpovídá Poskytovatel. Ustanovení § 2618 OZ Smluvní strany vylučují.
- 14.3 Objednatel je oprávněn uplatnit vady u Poskytovatele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že převzetím jednotlivých částí výstupů Odborné podpory není dotčeno právo Objednatele uplatňovat práva z vad, které byly zjistitelné, ale nebyly zjištěny při převzetí.
- 14.4 Poskytovatel je odpovědný za to, že Provozní podporu poskytne v souladu se Smlouvou, a že po dobu trvání Smlouvy bude mít dohodnuté vlastnosti, úroveň a charakteristiky.
- 14.5 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v nejvyšší dostupné kvalitě a odpovídá za to, že případné vady Služeb řádně odstraní, případně nahradí Službami bezvadnými v souladu se Smlouvou.
- 14.6 Jakékoliv vady Odborné podpory, které vzniknou v záruční době, je Poskytovatel povinen odstranit na své náklady v rámci poskytované Provozní podpory dle Smlouvy, a to způsobem ve Smlouvě uvedeným.
- 14.7 Pokud k jakékoliv části Plnění dle této Smlouvy není poskytována Provozní podpora, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, je Poskytovatel povinen jakoukoliv záruční vadu takové části Plnění dle Smlouvy odstranit nejpozději do 30 pracovních dnů od doručení oznámení vady Objednatelům Poskytovateli, nedohodnou-li se Smluvní strany na delší lhůtě.
- 14.8 Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

XV. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 15.1 Smluvní strany berou na vědomí, že vzhledem k tomu, že s plněním této Smlouvy je spojeno zpracování osobních údajů pracovníků Objednatele a případně rovněž dodavatelů Objednatele – podnikajících fyzických osob, které poskytují Objednateli v rámci pracovněprávních a obchodních vztahů (dále jen „**Osobní údaje**“) ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, 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) (dále jen „**Obecné nařízení**“), je pro účely této Smlouvy Objednatel v postavení správce Osobních údajů (pro účely tohoto odstavce dále jen „**Správce**“) a Poskytovatel v postavení zpracovatele Osobních údajů (pro účely tohoto odstavce dále jen „**Zpracovatel**“), přičemž Zpracovatel a Správce se zavazují za účelem plnění Smlouvy uzavřít písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů reflektující povinnosti dle Obecného nařízení, zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů jakožto prováděcího předpisu k Obecnému nařízení a příslušných právních předpisů, a to nejpozději ke dni účinnosti této Smlouvy.

XVI. OCHRANA INFORMACÍ

- 16.1 Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Smlouva (včetně jejích příloh), jakož i její text, mohou být v elektronické podobě zveřejněny v registru smluv, na internetových stránkách Objednatele a dále v souladu s povinnostmi vyplývajícími z jiných právních předpisů, a to bez časového omezení.
- 16.2 Smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti, podniknout všechny nezbytné kroky k zabezpečení a nezpřístupnit třetím osobám neveřejné informace (dále jen „**Neveřejné informace**“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena. Za Neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
- 16.2.1 veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s plněním této Smlouvy (pokud nejsou výslovně obsaženy ve znění Smlouvy zveřejňovaném dle odst. 16.1);
- 16.2.2 informace, na která se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti;
- 16.2.3 veškeré další informace, které budou Smluvními stranami označeny jako Neveřejné.
- 16.3 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:
- 16.3.1 které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
- 16.3.2 jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis;
- 16.3.3 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;
- 16.3.4 u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Objednatele, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
- 16.3.5 které budou Poskytovatelem po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána.
- 16.4 Jako s Neveřejnými informacemi musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky uvedené v odst. 16.2 této Smlouvy, i když byly získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele, a dále s veškerými informacemi získanými od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Objednatele či plnění této Smlouvy.
- 16.5 Poskytovatel se zavazuje, že Neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. K jinému použití je třeba předchozí písemné svolení Objednatele.
- 16.6 Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto smluvním vztahu zavázán sám.

- 16.7 Povinnost zachování mlčenlivosti trvá i po dobu 5 let od skončení záruční doby bez ohledu na zánik ostatních závazků ze Smlouvy.
- 16.8 Závazky vyplývající z tohoto článku není žádná ze Smluvních stran oprávněna vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.

XVII. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 17.1 Vzhledem k tomu, že AM AISG je významným informačním systémem ve smyslu ustanovení § 2 písm. d) ZoKB, je Poskytovatel při všech činnostech souvisejících s plněním této Smlouvy povinen brát na tuto skutečnost zřetel a dodržovat ustanovení stanovená legislativou. Poskytovatel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření ve formě organizačních a technických opatření, která jsou stanovena ZoKB, která jsou vydávána Národním úřadem pro kybernetickou a informační bezpečnost, nebo vnitřními předpisy Objednatele, jejichž předání proběhne na základě oboustranně podepsaného předávacího protokolu, který obsahuje seznam předávaných dokumentů a poskytovat Předmět plnění, který souvisí s provozem, užitím, správou, či rozvojem významného informačního systému dle podmínek stanovených v této Smlouvě.
- 17.2 Poskytovatel bere na vědomí, že v souvislosti s plněním Služeb dle této Smlouvy se stává Významným dodavatelem ve smyslu ustanovení § 2 písm. n) VoKB a zároveň provozovatelem ve smyslu ustanovení § 2 písm. g) ZoKB Poskytovatel bere na vědomí, že se stal orgánem nebo osobou podle § 3 písm. e) ZoKB.
- 17.3 Práva a povinnosti Smluvních stran budou v případě rekonstrukce ZoKB platit i nadále v maximální míře, pakliže nebudou s pravidly rekonstrukce ZoKB v rozporu.
- 17.4 Objednatel v souladu s § 8 odst 1, písm. a) VoKB stanovuje Poskytovateli následující pravidla a povinnosti, které zohledňují požadavky systému řízení bezpečnosti informací související s plněním Služeb této Smlouvy:
- a) V součinnosti s Objednatelem zpracovat bezpečnostní politiku a bezpečnostní dokumentaci ve spolupráci s Objednatelem;
 - b) V součinnosti s Objednatelem zavést procesy řízení aktiv;
 - c) V součinnosti s Objednatelem zavést procesy organizační bezpečnosti včetně zavedení bezpečnostních rolí;
 - d) Zavést procesy řízení dodavatelů v souladu s přílohou č. 7 VoKB;
 - e) Zavést procesy bezpečnosti lidských zdrojů včetně doložení stavu bezpečnostního povědomí pracovníků Poskytovatele a plán jeho dalšího rozvoje;
 - f) Zavést procesy a nástroje pro řízení přístupu na základě předaných přístupových oprávnění od Objednatele;
 - g) V součinnosti s Objednatelem zavést procesy zvládnutí kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů;
 - h) V součinnosti s Objednatelem zavést procesy řízení provozu a komunikací;
 - i) V součinnosti s Objednatelem zavést procesy pro řízení změn včetně zpracování incidentů, servisních požadavků, problémů či změnových požadavků;
 - j) V součinnosti s Objednatelem zavést procesy řízení kontinuity činností včetně zavedení procesů a nasazení nástroje pro zajištění úrovně dostupnosti informací (zálohování, plán a principy testování obnovy dat);
 - k) Nasadit nástroj a procesy pro správu a ověřování identit pracovníků Poskytovatele (koncových uživatelů i administrátorů) včetně nasazení nástroje a souvisejících procesů pro řízení přístupových oprávnění a ověření, zda daný pracovník Poskytovatele disponuje právě těmi právy, která jsou nutná pro jeho pracovní zařazení;
 - l) Nasadit a provozovat nástroj pro ochranu před škodlivým kódem, antivirové kontroly a implementace antimalwaru a antispyswaru na koncových zařízeních Poskytovatele;
 - m) Zavést procesy pro zajištění bezpečnosti vývoje jednotlivých aplikačních a systémových modulů v Předmětu plnění;

- n) V součinnosti s Objednatelem nasadit a provozovat nástroj pro ochranu před škodlivým kódem, antivirové kontroly na zařízeních IS/ICT a implementace antimalwaru a antispywaru a antivirové kontroly na prvcích IS včetně navazujících procesů;
 - o) Zajistit bezpečnost vývoje jednotlivých prvků Předmětu plnění;
 - p) V součinnosti s Objednatelem zavést kryptografické prostředky a způsob jejich aplikace;
 - q) Zajistit fyzicky bezpečnost objektů, z kterých Poskytovatel realizuje dodávku pro Objednatele;
 - r) Užít standardy pro vývoj aplikací Předmětu plnění a jejich zavádění do produkce.
- 17.5 Poskytovatel se zavazuje v průběhu plnění této Smlouvy písemně upozornit Objednatele na případný zjištěný nesoulad při plnění Služeb s povinnostmi definovanými ZoKB a s případnými nedostatky zjištěnými auditem kybernetické bezpečnosti.
- 17.6 V případě kybernetického bezpečnostního incidentu (dále též „**KBI**“) vzniklého při poskytování Služeb, se Poskytovatel zavazuje tento KBI neprodleně oznámit Národnímu úřadu pro informační a kybernetickou bezpečnost a o tomto oznámení bez zbytečného odkladu informovat Objednatele, přijmout opatření pro odvrácení a zmírnění dopadu KBI, a to vše na vlastní náklady. Poskytovatel informuje Objednatele o odstranění nahlášeného KBI a sepíše akceptační protokol o odstranění KBI, který bude obsahovat mimo jiné popis závady, případně důvod jejího vzniku, způsob odstranění závady, a po tom, co Objednatel akceptuje, že je závada kompletně odstraněna, podpisy Poskytovatele a Objednatele, přičemž Objednatele bude ve věcech kybernetické bezpečnosti zastupovat Manažer kybernetické bezpečnosti Ministerstva financí. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli provést kontrolu procesu odstraňování KBI a vypořádat se s případnými připomínkami Objednatele k procesu odstraňování KBI.
- 17.7 Kontrola zavedení a užití bezpečnostních opatření a procesů dle pravidel a povinností stanovených v odst. 17.3 tohoto článku:
- a) Poskytovatel se na výzvu zavazuje umožnit Objednateli provedení kontroly v rozsahu zavedení a realizace bezpečnostních opatření, jejichž zavedení a užití je vyžadováno ZoKB, prováděcími předpisy k tomuto zákonu nebo vnitřními předpisy Objednatele předanými podle odst. 17.1 tohoto článku. Výzva na Poskytovatele bude zaslána minimálně 1 měsíc před takovou kontrolou, součástí výzvy bude rozsah kontrolovaných oblastí a bezpečnostních opatření. Poskytovatel vyhotoví písemné stanovisko k Výzvě do 5 pracovních dnů od doručení Výzvy a v případě připomínek k požadavkům stanoveným ve Výzvě předloží současně toto stanovisko k projednání Řídicí komisi dle Přílohy č. 1 Část A této Smlouvy (dále jen „**ŘKO**“). Poskytovatel poskytne Objednateli, nebo jím určené třetí straně, nutnou součinnost při provedení kontroly. Z kontroly vyhotoví Objednatel dokument s názvem „Zápis z kontroly Zhotovitele/Poskytovatele služby“ (dále též „**Zápis**“).
 - b) Při každé kontrole bude vždy přihlédnuto k rozsahu plnění dle rozsahu pověření podle ustanovení § 8 Řízení dodavatelů, odst. 1 písm. a) VoKB.
 - c) Pokud bude během kontroly zjištěno, že Poskytovatel v některé předepsané oblasti nesplňuje povinné náležitosti, tj. bezpečnostní, organizační a technická opatření nejsou zavedena nebo užitá, nebo jsou zavedena či užitá v nedostatečném rozsahu, je tato skutečnost zapsána do Zápisu, včetně navržení lhůty pro Poskytovatele k odstranění zjištěných nedostatků při kontrole. Poskytovatel vyhotoví písemné stanovisko k tomuto Zápisu do 10 pracovních dnů od doručení Zápisu a ve stejné lhůtě předloží toto stanovisko k projednání ŘKO. ŘKO následně určí závaznou lhůtu pro Poskytovatele k odstranění zjištěných nedostatků a současně rozsah potřebné součinnosti ze strany Objednatele.
- 17.8 Poskytovatel akceptuje, že veškeré náklady, které mu v průběhu plnění dle této Smlouvy vzniknou v souvislosti s výše uvedenými kontrolami, se zavedením a plněním požadavků dle ZoKB, s provedeným auditem kybernetické bezpečnosti či užitím definovaných bezpečnostních opatření, jsou plně k jeho tíži.
- 17.9 Seznam vyžadovaných bezpečnostních opatření se může měnit v návaznosti na povinnosti Objednatele vyplývající z § 11 ZoKB. Pokud Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB) Objednateli uloží povinnost zavést či užívat určité bezpečnostní opatření, dotýká - li se toto jakkoliv povahy či rozsahu plnění dle této Smlouvy, má Poskytovatel povinnost toto bezpečnostní opatření zavést či užívat nebo Objednateli poskytnout nutnou součinnost k zajištění uložených povinností.

17.10 Nedodržení povinností dané tímto článkem bude posuzováno podle čl. XIX této Smlouvy.

XVIII. NÁHRADA ÚJMY

- 18.1 Smluvní strany sjednávají, že náhrada újmy se bude řídit právními předpisy, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak.
- 18.2 Smluvní strany odpovídají (v limitech dle odst. 18.4 tohoto článku) za každé zaviněné porušení smluvní povinnosti.
- 18.3 Za újmu se přitom s ohledem na odst. 18.2. tohoto článku považuje i jakákoliv sankce veřejnoprávní povahy uvalená na Objednatele, pokud Objednatel porušení své právní povinnosti nemohl z důvodu porušení povinnosti Poskytovatele zabránit.
- 18.4 Smluvní strany se dohodly, že omezují právo na náhradu újmy, která může při plnění Smlouvy jedné Smluvní straně vzniknout, a to na celkovou částku odpovídající částce 100 000 000 Kč. Ustanovení § 2898 OZ není tímto ujednáním dotčeno, tj. uvedené omezení náhrady újmy se neuplatní u újmy způsobené člověku na jeho přirozených právech, anebo způsobené úmyslně či hrubou nedbalostí.
- 18.5 Újmu hradí škůdce v penězích, nepožaduje-li poškozený uvedení do předešlého stavu.
- 18.6 Náhrada újmy je splatná ve lhůtě 30 kalendářních dnů od doručení písemné výzvy oprávněně Smluvní strany Smluvní straně povinné z náhrady újmy.
- 18.7 Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu účinnosti Smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu (újmu) způsobenou jeho činností v souvislosti s poskytováním Služeb Objednateli, případně třetím osobám, a to ve výši pojistného plnění minimálně 100 000 000 Kč. Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli takovou aktuálně platnou pojistnou smlouvu nebo pojistný certifikát osvědčující uzavření takové pojistné smlouvy do 3 pracovních dnů předložit.
- 18.8 Žádná ze Smluvních stran není povinna nahradit újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany.
- 18.9 Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit újmu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 OZ.

XIX. SANKCE – SMLUVNÍ POKUTY A ÚROK Z PRODLENÍ

- 19.1 V případě prodlení Poskytovatele se lhůtou stanovenou v čl. VI odst. 6.6 (ve smyslu nedodržení termínu pro předložení Rozvojových činností k akceptaci stanoveného v Objednávce), a/nebo čl. XIV odst. 14.7 Smlouvy má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 500 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
- 19.2 V případě prodlení Poskytovatele se lhůtou stanovenou v čl. VI odst. 6.7 pododst. 6.7.4 Smlouvy pro odstranění výhrad, popř. dohodnutou Smluvními stranami v souladu s tímto ustanovením, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 500 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
- 19.3 V případě porušení některé z povinností stanovené v čl. I odst. 1.2 pododst. 1.2.5 a/nebo pododst. 1.2.6 a/nebo pododst. 1.2.7 a/nebo pododst. 1.2.8, a/nebo čl. III odst. 3.9, a/nebo čl. XII odst. 12.1 a/nebo odst. 12.2 a/nebo odst. 12.3 a/nebo 12.4, a/nebo čl. XIII, a/nebo čl. XVIII odst. 18.7 Smlouvy ze strany Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 19.4 V případě porušení některé z povinností v čl. XVII Smlouvy odst. 17.5 a/nebo 17.6 této Smlouvy (Kybernetická bezpečnost) je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.

- 19.5 V případě, že Poskytovatel bude v prodlení se lhůtou dle čl. XVII odst. 17.7 písm. c) Smlouvy pro odstranění zjištěných nedostatků v bezpečnostních, organizačních a technických opatřeních KB stanovenou a schválenou ze strany ŘKO, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč, a to za každý i započatý den prodlení.
- 19.6 V případě nedodržení některého z parametrů dostupnosti dohodnutých v rámci poskytování Provozní podpory, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu dle jednotlivých Katalogových listů.
- 19.7 V případě nedodržení garantovaných časů pro vyřešení incidentů v rámci Provozní podpory, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu dle jednotlivých Katalogových listů.
- 19.8 V případě překročení maximálního počtu incidentů kategorie A uvedených v jednotlivých Katalogových listech vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu, jejíž výše je uvedena v jednotlivých Katalogových listech, přičemž předmětná smluvní pokuta se týká vždy překročení maximálního počtu incidentů kategorie A samostatně pro každý jednotlivý Katalogový list (tj. nesčítá se počet překročení v rámci různých Katalogových listů), a to vždy v součtu za každé roční období účinnosti Smlouvy.
- 19.9 Pro případ prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- 19.10 V případě, že některá ze Smluvních stran poruší některou z povinností dle čl. XVI a/nebo čl. XXI odst. 21.10 této Smlouvy, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to každý jednotlivý případ porušení.
- 19.11 Smluvní pokuta a zákonný úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné ze smluvní pokuty nebo ze zákonného úroku z prodlení.
- 19.12 Objednatel je oprávněn uplatňovat vůči Poskytovateli veškeré smluvní pokuty, na které mu bude z porušení Smlouvy vyplývat nárok dle tohoto článku, tj. i v případě kumulace smluvních pokut.
- 19.13 Aniž by byl dotčen předcházející odstavec, Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše všech nároků na smluvní pokuty, vzniklých na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou jedné Smluvní straně se omezuje částkou odpovídající 29 000 000 Kč.
- 19.14 Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo poškozené Smluvní strany domáhat se náhrady újmy v souladu s čl. XVIII Smlouvy.
- 19.15 Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Poskytovatele povinnosti splnit závazek utvrzený smluvní pokutou
- 19.16 Smluvní strany se dohodly, že smluvní pokuty jsou určovány z cen včetně DPH a uplatňovány včetně DPH.

XX. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A UKONČENÍ SMLOUVY

- 20.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, tj. 48 měsíců s účinností ode dne zveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRS“) nebo od 17. 7. 2024, podle toho, která ze skutečností nastane později. Dle dohody Smluvních stran tuto Smlouvu v registru smluv uveřejní Objednatel a o jejím uveřejnění bude prostřednictvím e-mailové zprávy informovat Oprávněnou osobu Poskytovatele.
- 20.2 Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
- 20.2.1 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce (tj. nejméně dvakrát) poskytne vadné plnění, které reálně může způsobit či způsobí výpadek některého software nebo jiného celého informačního systému v prostředí Objednatele nebo jeho podstatné části;
- 20.2.2 Poskytovatel je v prodlení s plněním povinností dle této Smlouvy déle než 30 kalendářních dní a nezjedná nápravu ani do 15 kalendářních dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení;

- 20.2.3 je rozhodnuto o úpadku Poskytovatele, Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh je zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení; nebo
- 20.2.4 Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo
- 20.2.5 dojde k převedení práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy na jiný subjekt ve smyslu zákona č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, ve znění pozdějších předpisů;
- 20.2.6 dojde k významné změně kontroly nad Poskytovatelem, přičemž kontrolou se zde rozumí vliv, ovládání či řízení dle ust. § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, ve znění pozdějších předpisů či ekvivalentní postavení; nebo
- 20.2.7 prohlášení Poskytovatele dle článku I odst. 1.2 poddost. 1.2.5, 1.2.6 a/nebo 1.2.7 Smlouvy o neexistenci významného vztahu k Ruské federaci se ukáže jako nepravdivé.
- 20.3 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 30 kalendářních dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 kalendářních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 20.4 Odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak nemá právní účinky. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně nebo dnem uvedeným v oznámení o odstoupení od Smlouvy.
- 20.5 Odstoupením od této Smlouvy se závazek touto Smlouvou založený zrušuje jen ohledně nesplněného zbytku plnění okamžikem účinnosti odstoupení od Smlouvy (tj. ex nunc). Smluvní strany si jsou povinny vyrovnat dosavadní vzájemné závazky ze Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od doručení oznámení odstupující Smluvní strany o odstoupení od této Smlouvy druhé Smluvní straně.
- 20.6 Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že platnost nebo účinnost Smlouvy není nijak závislá na platnosti nebo účinnosti Objednávky a zároveň platnost a účinnost Objednávky uzavřených do konce účinnosti Smlouvy není nijak závislá na platnosti a účinnosti Smlouvy.
- 20.7 Každá ze Smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou 12 měsíců ode dne doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 20.8 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, práv z vady, povinnosti nahradit újmu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

XXI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 21.1 Jakékoliv úkony směřující k ukončení této Smlouvy a oznámení o změně bankovních údajů musí být doručeny datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Smlouvy se budou považovat za řádně učiněná, pokud budou učiněna písemně v českém jazyce a doručena, osobně, poštou či prostřednictvím datové schránky na adresy uvedené v tomto článku (včetně označení jménem příslušné Oprávněné osoby) nebo na jinou adresu, kterou příslušná Smluvní strana v předstihu písemně oznámí adresátovi, není-li v konkrétním případě ve Smlouvě stanoveno jinak:

Objednatel:

Název: Česká republika – Ministerstvo financí

K rukám: jméno Oprávněné osoby Objednatele

Datová schránka: xzeaauv

Poskytovatel:

Název: Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

K rukám: jméno Oprávněné osoby Poskytovatele

Datová schránka: ag5uunk

21.2 Účinnost oznámení nastává v pracovní den následující po dni doručení tohoto oznámení druhé Smluvní straně, není-li ve Smlouvě v konkrétním případě stanoveno jinak.

21.3 Smluvní strany se dohodly na určení Oprávněné osoby za každou Smluvní stranu (dále jen „**Oprávněná osoba**“). Oprávněné osoby Objednatele jsou oprávněné ke všem jednáním týkajícím se této Smlouvy, s výjimkou změn nebo ukončení Smlouvy a oznámení o změně bankovních údajů, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, resp. nejsou-li ve Smlouvě určité činnosti vyhrazeny konkrétní Oprávněné osobě Objednatele. Oprávněné osoby Poskytovatele jsou oprávněné ke všem jednáním týkajícím se této Smlouvy, s výjimkou změn nebo ukončení Smlouvy, uzavření, změn nebo ukončení Objednávek a oznámení o změně bankovních údajů. V případě, že Smluvní strana má více Oprávněných osob, zasílají se veškeré e-mailové zprávy na adresy všech Oprávněných osob v kopii: Oprávněnou osobou Objednatele je:

Ve věcech obchodních a smluvních (oprávněn k podání nebo změně Požadavku na Rozvojové činnosti, uzavření, změně nebo ukončení Objednávky Rozvojových činností):

Jméno: xxx

E-mail: xxx

Telefon: xxx

Ve věcech technických:

Jméno: xxx

E-mail: xxx

Telefon: xxx

Ve věcech projektového řízení (oprávněna k uzavření, změně nebo ukončení Objednávky Konzultací, k podání Změnového požadavku, k podpisu Záznamu a Zprávy, k podpisu Akceptačního protokolu Rozvojových činností, k podpisu Výkazu Konzultací):

Jméno: xxx

E-mail: xxx

Telefon: xxx,

Oprávněnou osobou Poskytovatele je:

Jméno: xxx

E-mail: xxx

Telefon: xxx

Jméno: xxx

E-mail: xxx

Telefon: xxx

Jméno: xxx

E-mail: xxx

Telefon: xxx

21.4 Ke změně nebo ukončení Smlouvy a k oznámení o změně bankovních údajů je za Objednatele oprávněn xxx, ministr financí a dále osoby pověřené ministrem financí. Ke změně nebo ukončení Smlouvy, uzavření, změně nebo ukončení Objednávek a k oznámení o změně bankovních údajů je za Poskytovatele oprávněn xxx, generální ředitel a dále osoby pověřené generálním ředitelem. Jiné osoby mohou tato právní jednání činit pouze s písemným pověřením osoby či orgánu vymezených v předchozích větách (dále jen „**Odpovědné osoby pro věci smluvní**“). Odpovědné osoby pro věci smluvní mají současně všechna oprávnění Oprávněných osob.

21.5 Jakékoliv změny kontaktních údajů, bankovních údajů a Oprávněných osob je příslušná Smluvní strana oprávněna provádět jednostranně a je povinna tyto změny neprodleně písemně oznámit druhé Smluvní straně.

- 21.6 Obě Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Smlouva (včetně příloh), jakož i její text, může být zveřejněna v souladu s povinnostmi vyplývajícími z právních předpisů, a to bez časového omezení.
- 21.7 Tato Smlouva se řídí OZ a dalšími příslušnými právními předpisy České republiky.
- 21.8 Stane-li se kterékoli ustanovení této Smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, zůstává platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nedotčena, nevyplyvá-li z povahy daného ustanovení, obsahu Smlouvy, nebo okolnosti, za nichž bylo toto ustanovení vytvořeno, že toto ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blízcím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- 21.9 Jestliže kterákoli ze Smluvních stran neuplatní nárok nebo nevykoná právo podle této Smlouvy, nebo je vykoná se zpožděním nebo pouze částečně, nebude to znamenat vzdání se těchto nároků nebo práv. Vzdání se práva z titulu porušení této Smlouvy nebo práva na nápravu anebo jakéhokoliv jiného práva podle této Smlouvy, musí být vyhotoveno písemně a podepsáno Smluvní stranou, která takové vzdání činí.
- 21.10 Smluvní strana není oprávněna bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany postoupit Smlouvu, jednotlivý závazek ze Smlouvy ani pohledávky vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu nebo přechodu práv či povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 21.11 Změny nebo doplňky této Smlouvy včetně příloh musejí být vyhotoveny písemně formou dodatku, datovány a podepsány oběma Smluvními stranami s podpisy Smluvních stran na jedné písemnosti, ledaže Smlouva v konkrétním případě stanoví jinak.
- 21.12 Smluvní strany se se dohodly, že veškeré spory vyplývající z této Smlouvy nebo spory o existenci této Smlouvy (včetně otázky vzniku a platnosti Smlouvy) budou řešit především dohodou. Nedojde-li k dohodě ani do 60 kalendářních dnů ode dne zahájení jednání o dohodě, bude předmětný spor rozhodován s konečnou platností před věcně a místně příslušným soudem České republiky, přičemž rozhodným právem, je právo české.
- 21.13 Smluvní strany se dohodly, že vylučují aplikaci § 557 a § 558 odst. 2 OZ.
- 21.14 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se podrobně seznámil se všemi dokumenty týkajícími se Služeb, a že žádné z ustanovení tam uvedených nepovažuje za takové, které by nemohl rozumně předpokládat.
- 21.15 Tato Smlouva je vyhotovena elektronicky v 1 (jednom) vyhotovení v českém jazyce s platností originálu s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- 21.16 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uvedeným v čl. XX odst. 20.1 Smlouvy.
- 21.17 Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivosti, spravedlnosti a rovnosti smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.
- 21.18 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 Specifikace Provozní podpory AM AISG:
Část A – Řízení podpory Provozu a Rozvoje
Část B – Specifikace služeb podpory provozu AM AISG
Katalogový list 001
Katalogový list 002
Katalogový list 003
Katalogový list 004
Katalogový list 005
Katalogový list 006
Katalogový list 007

Příloha č. 2 Role pro poskytování Služeb na vyžádání

Příloha č. 3 Cena Služeb a ceník rolí pro poskytování Služeb na vyžádání

Příloha č. 4 Specifikace AM AISG

Příloha č. 5 Zkratky

Příloha č. 6 Vzory dokumentů

21.19 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Za Poskytovatele:
V Praze dne dle elektronického podpisu:

Za Objednatele:
V Praze dne dle elektronického podpisu:

xxx
xxx
Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

xxx
xxx
Česká republika – Ministerstvo financí

xxx

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 1 část A – Řízení podpory Provozu a Rozvoje

Obsah

1	Řízení Provozní podpory a Odborné podpory	29
1.1	Organizační a procesní řízení Provozní podpory a Odborné podpory	29
1.2	Nástroje řízení Provozní podpory	30
1.2.1	Úrovně podpory	30
1.3	Provozní podpora	31
1.3.1	Vymezení odpovědností	31
1.3.2	Odpovědnosti a součinnosti SPCSS	31
1.3.3	Řízení incidentů a SLA	32
1.3.4	Řízení požadavků	33
1.3.5	Řízení drobných změn	33
1.3.6	Řízení problémů	34
1.3.7	Řízení rizik	34
1.4	Změnové řízení (změnové požadavky)	35
1.5	Řízení poskytování Odborné podpory	36
1.5.1	Řízení poskytování Rozvojových činností	36
1.5.2	Řízení poskytování Odborné podpory – Konzultace	37
1.6	Plánování a řízení odstávek	37
1.7	Řízení kvality	38
1.7.1	Řízení kvality Provozní podpory	38
1.7.2	Řízení kvality při změnách AM AISG a Rozvojových činnostech	38
1.8	Komunikace	38
1.9	Řízení součinností	39
1.10	Dokumentace AM AISG	40

1 Řízení Provozní podpory a Odborné podpory

Tento dokument je Přílohou č. 1 část A platnou pro poskytování Provozní podpory a Odborné podpory AM AISG

1.1 Organizační a procesní řízení Provozní podpory a Odborné podpory

Organizační strukturu Provozní podpory a Odborné podpory tvoří tyto orgány:

Řídicí komise (dále jen „**ŘKO**“) je nejvyšším řídicím orgánem projektu AM AISG a nejvyšší eskalační autoritou pro veškeré záležitosti projektu AM AISG. Členy ŘKO jsou Sponzor projektu ze strany MF, vybrané Oprávněné osoby Smluvních stran a případně zástupci organizací dalších uživatelů AM (CS, FS). Členové ŘKO jsou jmenováni každou ze Smluvních stran po podpisu Smlouvy.

ŘKO je orgánem pro rozhodování o zásadních otázkách ovlivňujících poskytování Předmětu plnění Smlouvy, který projednává zásadní otázky ovlivňující směr a průběh realizace. Členové ŘKO ze strany Poskytovatele a Sponzor MF musí být vybaveni potřebnými kompetencemi rozhodovat v zásadních otázkách, musí mít možnost alokovat potřebné zdroje a musí mít možnost prosadit rozhodnutí v rámci příslušné smluvní strany. Na jednání ŘKO mohou být na žádost zástupců MF či zástupců SPCSS přizváni s poradním hlasem manažeři služeb, další externí odborníci nebo zástupci dalších stran.

Základní interval jednání ŘKO je 1x ročně. Toto jednání může proběhnout i korespondenčně, schválením předem připraveného textu zápisu z jednání. Kromě toho může být jednání ŘKO svoláno dle potřeby identifikované manažery služeb za účelem rozhodnutí o změnovém požadavku, uplatnění smluvní sankce nebo eskalaci neshody na úrovni TPP.

Manažeři služeb MF a SPCSS zodpovídají za řádné plnění povinností svých smluvních stran v rámci Provozní podpory. Připravují podklady k rozhodování ŘKO. Každá ze Smluvních stran jmenuje alespoň 1 osobu.

Manažer služeb SPCSS zpracovává 1x měsíčně Zprávu o poskytování služeb a předkládá ji manažerovi služeb za MF k akceptaci.

Organizace a řízení procesů kybernetické bezpečnosti jsou popsány v Katalogovém listu kybernetické bezpečnosti.

Tým podpory Provozu a Rozvoje (TPP)

TPP odpovídá za řízení Provozní podpory a Odborné podpory jako celku a je tvořen manažery služeb MF a SPCSS a dalšími oprávněnými osobami. TPP je složen ze zástupců SPCSS, MF, CS a případně zástupců dalších organizací uživatelů AM AISG.

TPP jedná ve standardním režimu 1x týdně a je zejména odpovědný za:

- řízení procesů Provozní podpory (řízení incidentů, požadavků, pravidelných a proaktivních činností, změn a konfigurací, problémů, rizik, úkolů a součinností) a Odborné podpory;
- schválení předávaných služeb Odborné podpory na úrovni TPP a předložení vyjádření akceptujícím osobám;
- identifikuje možná rizika;
- řídí a monitoruje kvalitu poskytování Služeb s ohledem na identifikované problémy a rizika. Analyzuje a posuzuje rizika a vede Registr rizik. Projednává a schvaluje návrhy na mitigaci identifikovaných rizik s cílem minimalizace rizika a jeho dopadů;
- zajišťuje mitigaci rizika;
- identifikuje a projednává změny předmětu Smlouvy, termínů, ceny nebo kvality plnění. Analyzuje dopady změn na projekt a předkládá návrhy ŘKO;
- řeší aktuální problémy Provozní podpory;
- projednává a předkládá návrhy na optimalizaci a změnu.

Na úrovni TPP bude dále spravována sada řídicích dokumentů, m.j.

- Podrobný harmonogram jednotlivých požadavků (na rozvoj, změnu)
- Registr úkolů a součinností
- Registr otevřených otázek, problémů a změn

- Registr rizik
- Zápisy z jednání
- Komunikační matice
- Šablony dokumentů
- Akceptační, schvalovací a předávací protokoly

Technický dozor (dále jen „TD“) je poradním orgánem TPP a poskytuje odborné a poradenské služby, které vycházejí z Katalogového listu Řízení podpory AM AISG, přičemž primární odpovědností technického dozoru je zejména:

- Kontrola dodržování všech dohodnutých parametrů a postupů Provozní podpory;
- Kontrola správnosti realizace Provozní podpory, Odborné podpory a řešení vad AM AISG;
- Identifikace a eskalace technických rizik projektu.

Pracovníci TD mají přístup ke všem pracovním dokumentům, vstupům a výstupům, podle potřeby se účastní pracovních jednání. Pracovníci TD konzultují a předběžně připomínají výstupy.

Manažer služeb MF řídí součinnosti a interní aktivity související s AM AISG na straně MF. Je odpovědný za zajištění součinnosti dalších zainteresovaných subjektů (CS, FS, jiných smluvních stran MF).

Věcný garant MF je zástupce hlavního uživatele AM AISG (073), nositel znalostní a odborné databáze v dané oblasti, poskytuje odborné konzultace a informace, účastní se schvalovacích procesů.

Věcný garant CS je zástupce uživatele AM AISG (CS), nositel znalostní a odborné databáze v dané oblasti, poskytuje odborné konzultace a informace, účastní se vybraných schvalovacích procesů.

Věcný garant FS je zástupce uživatele AM AISG (FS), nositel znalostní a odborné databáze v dané oblasti, poskytuje odborné konzultace a informace, účastní se vybraných schvalovacích procesů.

Manažer služeb SPCSS nebo jiná pověřená osoba odpovídá za řízení Provozní podpory a Odborné podpory v rozsahu dle Smlouvy, včetně komunikace s TPP, řízení součinností a úkolů v rámci Provozní podpory a Odborné podpory.

Tým gestorů vykonává analytické, návrhové, vývojové, testovací, dokumentační a instalační práce AM AISG v rámci Provozní podpory a Odborné podpory, řešení vad a problémů. Členy týmu gestorů jsou určené osoby za stranu Poskytovatele a MF, CS a FS.

Pracovní týmy (vznikají dle potřeby a dohody TPP) vykonávají analytické, návrhové, vývojové, testovací, dokumentační a instalační práce AM AISG v rámci Provozní podpory a Odborné podpory, řešení vad a problémů. Odpovědnost za vedení týmů, za jejich výstupy a další odpovědnosti (úkoly, součinnosti, rizika, ...) nese příslušná strana (MF, SPCSS) zastupovaná osobou pověřenou za řízení Provozní podpory a Odborné podpory. Skládá se z členů Poskytovatele i Objednatele, případně dalších zástupců organizací uživatelů.

1.2 Nástroje řízení Provozní podpory

1.2.1 Úrovně podpory

Při popisu a řízení Provozní podpory jsou používány následující definice úrovně podpory:

- **První úroveň podpory** (Level 1, **L1**, někdy také nazýván "First line") – zajišťuje přímou komunikaci s Objednatelem a uživateli, převzetí informací, evidenci požadavků a incidentů a prvotní analýzu požadavku nebo incidentu. Odpovídá na jednoduché požadavky na základě znalostní báze nebo na základě stavu aktuálně řešených incidentů. Pokud řešení požadavku převyšuje vědomosti podpory první úrovně, předává požadavek nebo incident vyšší úrovni podpory. V rámci provozních služeb SPCSS je tato úroveň podpory interně realizována prostřednictvím ServiceDesk.
- **Druhá úroveň podpory** (Level 2, **L2**) – řeší složitější požadavky a incidenty, jejichž řešení ovšem nevyžaduje hluboké znalosti aplikací, systémů nebo SW/HW a přístup ke zdrojovému kódu nebo náhradním dílům.

- **Třetí úroveň podpory** (Level 3, **L3**, v případě HW/SW produktů rovněž nazývána HW/SW maintenance) - řeší nejsložitější požadavky a incidenty, jejichž řešení vyžaduje hluboké znalosti aplikací, systémů nebo SW/HW a přístup ke zdrojovému kódu nebo náhradním dílům. Podpora L3 je zodpovědná za finální vyřešení problému, ať už řešení zahrnuje komunikaci s výrobcem SW produktů, ať jde o opravu nebo výměnu hardwaru, doprogramování kódu nebo instalaci nezbytných programů.

1.2.1.1 ServiceDesk

ServiceDesk je standardním nástrojem a službou MF poskytovanou SPCSS pro poskytování podpory a řízení provozních procesů. ServiceDesk je poskytován Objednateli jako samostatná služba podle samostatné smlouvy (ServiceDesk Ministerstva financí) a bude využit pro řízení Provozní podpory. ServiceDesk je využíván jako prostředek formalizovaného způsobu komunikace s uživateli a pracovníky zajišťující Provozní podporu Objednatele i třetích stran. Služba ServiceDesk zahrnuje příslušný SW nástroj a činnosti operátorů ServiceDesku a nevztahují se na něj parametry SLA definované touto Smlouvou.

ServiceDesk bude využíván pro předávání informací o incidentech a požadavcích a sledování postupu jejich řešení. Při poskytování Provozní podpory je Poskytovatel povinen plnit následující požadavky:

- a) Řešitelé incidentů a požadavků budou pracovat přímo v prostředí ServiceDesk.
- b) Řešitelé incidentů a požadavků budou pracovat v souladu s provozními procesy definovanými v Dokumentaci AM AISG a s dokumentací ServiceDesk. Poskytovatel je odpovědný za včasný záznam postupu řešení incidentů (v rozsahu jeho odpovědnosti) v ServiceDesku, v úrovni detailu dostatečné pro spolupráci ostatních účastníků Provozní podpory na jejich řešení a pro zpětný audit příčin incidentů a způsobu řešení.
- c) Plnění smluvních SLA parametrů Poskytovatele souvisejících s řešením incidentů bude vyhodnocováno na základě údajů zaznamenaných v ServiceDesku.

1.3 Provozní podpora

1.3.1 Vymezení odpovědností

Rozdělení provozních odpovědností a součinností Poskytovatele a Objednatele je součástí každého Katalogového listu.

Odpovědnostní a součinnostní tabulky v Katalogových listech rozdělují vybrané provozní činnosti mezi čtyři skupiny, podílející se na Provozní podpoře (MF, CS, SPCSS a Poskytovatel infrastruktury). Tyto činnosti obsahují textový popis a stanovují rozdělení vybraných provozních činností mezi tyto čtyři skupiny, a vymezení odpovědností jednotlivým skupinám. Tabulky používají k definici míry odpovědnosti jednotlivých skupin, včetně Poskytovatele, následující označení:

- „O“ – „Odpovídá“ – subjekt provádí tyto činnosti a odpovídá za jejich provedení a výsledek v souladu s SLA parametry a dalšími požadavky Smlouvy. Termíny provedení činností musí odpovídat relevantním SLA parametrům.
- „S“ – „Součinný“ – subjekt podporuje primárně odpovědnou stranu na základě jejich odůvodněných požadavků na součinnosti.
- „I“ – „Informovaný“ - subjekt je informován o činnostech ostatních stran. Cílem informování je udržování povědomí o aktuálním stavu systému, připravenost na řešení budoucích incidentů a požadavků na součinnost. Informování o incidentech a činnostech ostatních účastníků provozu dále umožňuje Poskytovateli realizovat Provozní podporu s příslušnou odbornou péčí, včetně provádění preventivní podpory v rozsahu potřebném pro dodržení SLA parametrů.

1.3.2 Odpovědnosti a součinnosti SPCSS

Odpovědností Poskytovatele je řešení vad AM AISG identifikovaných v průběhu provozu. Vadou je rozuměn stav AM AISG odlišný od Smlouvy, akceptované Rozvojové činnosti a Dokumentace AM AISG. Řešení vad probíhá primárně v rámci procesu řízení incidentů. Řešení vad komplikovanějšího charakteru, které aktuálně neomezují chování systému, může po schválení Objednatelem probíhat rovněž v rámci procesu řízení problémů nebo procesu řízení rizik. Provozní podpora zahrnuje kromě řešení incidentů a požadavků i pravidelné a proaktivní činnosti potřebné k zajištění bezchybného provozu AM AISG a schválené

Objednatelem. Rozsah pravidelných a proaktivních činností vyplývá z potřeb provozu AM AISG, tj. zajištění dostupnosti a správnosti všech funkcionalit AM AISG a naplnění všech provozních a bezpečnostních procesů AM AISG. V rámci pravidelných a proaktivních činností je Poskytovatel odpovědný za kontroly a návrhy změn konfigurace, kontroly a analýzy logů, ladění a optimalizaci AM AISG, profylaxi a proaktivní údržbu potřebnou k předcházení incidentům a veškeré další administrátorské činnosti na aplikační úrovni potřebné pro provoz AM AISG. Poskytovatel je povinen na základě analýzy incidentů navrhopvat, a po schválení Objednatele na úrovni aplikace, SW produktů a dat implementovat nové metriky provozního a bezpečnostního monitoringu s cílem zrychlení detekce incidentů. Poskytovatel je dále povinen navrhopvat a po schválení Objednatelem provádět aktualizace SW produktů s cílem udržení aktuálnosti a bezpečnosti AM AISG.

Řešení všech incidentů, požadavků, problémů, rizik a změn (včetně součinností v rámci odpovídajících procesů), které souvisí s prevencí výskytu, opravou nebo řešením následků vad AM AISG, aktualizací SW produktů a souvisejících úprav nebo migrací dat, souvisejících úprav dokumentace a jejichž příčina nebyla dosud jednoznačně určena mimo oblast odpovědnosti Poskytovatele, je součástí Ceny za Provozní podporu. Všechny pravidelné a proaktivní činnosti, které jsou nezbytné pro provoz AM AISG bez výskytu provozních incidentů v oblastech odpovědnosti Poskytovatele, jsou rovněž součástí Ceny za Provozní podporu.

Součástí Ceny za Provozní podporu, konkrétně v rámci ceny za Katalogový list Řízení podpory provozu AM AISG/006 je zohledněno 10 člověkodnů za každý měsíc na součinnosti Poskytovatele při řešení ostatních incidentů, problémů, rizik a změn a požadavků vyžádaných Objednatelem. Čerpání člověkodnů na tyto provozní činnosti bude evidováno na měsíční bázi v rámci Zprávy o poskytování Služeb.

V rámci provozních činností Správce AISG, Provozovatele AISG a Poskytovatele infrastruktury může být vzhledem k rozdělení odpovědností vyžadována součinnost Poskytovatele. Řízení součinností Poskytovatele probíhá prostřednictvím ServiceDesku v rámci jednotlivých provozních procesů nebo formou dokumentu „Žádost o součinnost“ v rámci řízení Provozní podpory.

Požadavky, součinnosti a změny nad rámec výše uvedených provozních činností jsou řešeny formou Odborné podpory nebo Změnového požadavku.

V rámci činností je v Katalogových listech vydefinována četnost činností Provozní podpory. Tyto četnosti jsou rozděleny následujícím způsobem:

- Dle požadavku – aktivita je vykonávána na základě požadavku (zadaném standardně v ServiceDesku, ve výjimečných případech i jiným dohodnutým způsobem) v době definované v kapitole 2 příslušných Katalogových listů.
- Průběžně – činnost je vykonávána v době definované v kapitole 2 příslušných Katalogových listů.
- Měsíčně – činnost je vykonávána alespoň jednou měsíčně v době definované v kapitole 2 příslušných Katalogových listů.
- Čtvrtletně – činnost je vykonávána alespoň jednou čtvrtletně v době definované v kapitole 2 příslušných Katalogových listů.
- Průběžně, dle Plánu odstávek – činnost je vykonávána dle Plánu odstávek.

1.3.3 Řízení incidentů a SLA

Odpovědnosti Poskytovatele

Poskytovatel je odpovědný za řešení provozních incidentů. Provozním incidentem (nebo jen incidentem) se rozumí výskyt chování odlišného od Smlouvy, akceptované Rozvojové činnosti, Dokumentace AM AISG, nebo které omezuje použití nebo dostupnost systému.

Poskytovatel je plně odpovědný za dostupnost AM AISG a řešení incidentů, kde parametry Service Level Agreements (dále také „SLA“) jsou obsaženy v kapitole 5 v rámci všech Katalogových listů, a dále za záznam řešení incidentů v ServiceDesku. Incidentsy způsobené nefunkčností komponent infrastruktury nebo zásahem Objednatele do systému jsou vyloučeny z odpovědnosti Poskytovatele dle této Smlouvy. Rozhodnutí, zda incident spadá do odpovědnosti Poskytovatele, provede Objednatel na základě vyhodnocení postupu analýzy a řešení zaznamenaného v ServiceDesku, případně na základě dalších předložených technických podkladů, v souladu s rozdělením odpovědnosti popsáním v Katalogových listech.

V případě, že pro vyřešení incidentu v odpovědnosti Poskytovatele je třeba nezbytné součinnosti Objednatele, je po dobu realizace součinnosti SLA Poskytovatele pozastaveno (po dobu pozastavení se čas řešení incidentu nepočítá do SLA Poskytovatele). Podmínkou pozastavení SLA je ale zachování maximální efektivity celkového postupu řešení. Součinnost musí být vyžádána včas a zadána dostatečně přesně. Nesmí dojít ke zneužívání mechanismu pozastavení SLA – může být uplatněn pouze v odůvodněných případech, kdy je vyžádána součinnost nezbytná k řešení incidentu a kdy je jedinou efektivní cestou dalšího postupu řešení, jinak musí dále běžet paralelní linie řešení v souladu se SLA parametry.

Incident je dále možné pozastavit v případě existence jiných závažných důvodů bránících jeho vyřešení, např. probíhající realizace jiných souběžných procesů a aktivit relevantních pro příslušnou část AM AISG. V takovémto případě Poskytovatel oznámí tuto skutečnost Objednateli a ten poté vyhodnotí, zda je možné incident pozastavit. V případě nesouhlasu Objednatele není Poskytovatel oprávněn incident pozastavit.

Na součinnosti Poskytovatele požadované v rámci řešení incidentů mimo oblast odpovědnosti Poskytovatele se vztahují stejná SLA parametry, jako na řešení incidentů v odpovědnosti Poskytovatele.

Údržba a podpora SW produktů, které jsou součástí AM AISG, je považována za součást údržby a podpory AM AISG a musí splňovat stejné SLA parametry.

V případě dopadu nefunkčnosti spolupracujících externích systémů na funkčnost AM AISG je výsledné omezení provozu vyloučeno z odpovědnosti Poskytovatele. Poskytovatel je nicméně povinen v rámci návrhu a implementace Rozvojových činností definovat a implementovat mechanismy, které minimalizují vliv nefunkčnosti spolupracujících externích systémů na funkčnost AM AISG (např. ošetření chybových stavů, opakování neúspěšných operací, využití nakešovaných informací – v případech, kde je to možné a umožní alespoň částečnou funkci systému) a dále je povinen v průběhu poskytování Provozní podpory tyto mechanismy dále rozvíjet a upravovat na základě provozních zkušeností.

Ve všech výše uvedených případech je Poskytovatel spoluzodpovědný za řešení incidentů následujícími způsoby: včasný záznam postupu řešení v ServiceDesku, spolupráce na analýze incidentů, a v případě požadavku schváleného Objednatelem spolupráce na řešení nebo příprava dočasného náhradního řešení (work-around). Dokud není jednoznačně určena příčina incidentu mimo oblast odpovědnosti Poskytovatele, analyzuje a řeší Poskytovatel incident jako vlastní incident v souladu se SLA parametry.

Detailní matice odpovědností a součinností je uvedena v Katalogovém listu Podpora provozu.

Definice SLA parametrů

Kategorizace závad je uvedena vždy v každém jednotlivém Katalogovém listu v Kapitole 5 Kvalitativní parametry poskytované Služby podpory provozu.

1.3.4 Řízení požadavků

Poskytovatel bude dále řešit provozní požadavky vyžádané Objednatelem, Poskytovatelem infrastruktury, provozovatelem hazardních her nebo zainteresovanými subjekty (CS, FS, jiné smluvní strany MF), potřebné k zajištění Provozní podpory.

Poskytovatel je povinen řešit požadavky v rámci doby, která je popsána v jednotlivých Katalogových listech bez zbytečného odkladu s ohledem na důležitost požadavků pro Provozní podporu, určenou Objednatelem.

1.3.5 Řízení drobných změn

Drobnou změnou se rozumí zejména změny v systému, které nemění základní funkce či design systému. Jedná se pouze o drobné změny základních parametrů, úpravy monitoringu nebo správa uživatelů, které zajišťují zachování poskytování služby v požadovaném rozsahu.

Drobné změny mohou nastat jako součást řešení incidentů, požadavků, problémů, ošetření rizik nebo pravidelných a profylaktických činností.

Řízením drobných změn je rozuměn proces realizace drobných změn a jejich evidence v Service Desku (včetně procesu jejich schvalování). Všechny drobné změny musí být schváleny Objednatelem, a to buď:

- Ve standardním režimu – drobné změny jsou identifikovány a schvalovány v rámci TPP nebo vyžádány manažerem služeb jedné smluvní strany prostřednictvím e-mailu a potvrzeny manažerem služeb druhé smluvní strany.

- V režimu urgentní změny – mohou to být záplaty, které řeší probíhající závažný incident služby, ale také např. neplánované restarty služeb, jako reakce na mimořádnou událost v rámci Provozní podpory. Jsou nasazovány ve zrychleném režimu a k jejich nasazení stačí ústní schválení službu konajícím manažerem SPCSS (tzv. MoD – Manager on Duty) popřípadě Manažerem služeb SPCSS. Urgentní změny jsou zpětně evidovány v ServiceDesku SPCSS, s odkazem na číslo incidentu a popisem průběhu, resp. úspěšnosti nasazení.

Podmínkou schválení změn je jejich otestování na testovacím prostředí. Pokud to není možné z technických nebo časových důvodů, rozhoduje o nasazení změny do produkčního prostředí Objednatel, MoD popřípadě Manažer služeb SPCSS.

1.3.6 Řízení problémů

Problém je příčina jednoho nebo více incidentů. Příčina obvykle není známa v čase vytvoření záznamu o problému a proces řízení problémů je odpovědný za jeho další zkoumání.

Cílem řízení problémů není případným problémům či změnám v rámci Provozní podpory zabránit, ale řešit je. Každý problém je třeba včas identifikovat, navrhnout řešení a řešení schválit.

Problémy jsou průběžně identifikovány a řešeny v rámci jednání a úkolů TPP. Pro evidenci problémů a změn je využíván dokument Registr otevřených otázek, problémů a změn. Poskytovatel je povinen řešit problémy v době definované Katalogovými listy bez zbytečného odkladu, s ohledem na závažnost problému, určenou Objednatelem.

Pokud řešení problému vyžaduje změnu v rámci Provozní podpory, postupuje se podle pravidel změnového řízení a je vypracován Změnový požadavek nebo využita služba Odborné podpory.

Problémy, které výrazným způsobem negativně ovlivňují parametry služeb poskytované Objednateli, musí být s Objednatelem řádně projednány (např. dočasná změna kvalitativních parametrů nebo nasazení náhradního způsobu poskytování služeb) a zdokumentovány (např. v zápise z jednání TPP). Za toto projednání a zdokumentování odpovídá Manažer služeb SPCSS anebo jiná pověřená osoba odpovídající za řízení Provozní podpory a Odborné podpory. Relevantní informace z těchto jednání vkládá následně Manažer služeb SPCSS anebo jiná pověřená osoba odpovídající za řízení Provozní podpory a Odborné podpory do Registru otevřených otázek, problémů a změn.

Odpovědnost a součinnost u řízení problémů je uvedena v Katalogovém listu Podpory provozu v rámci odpovědnostní matice.

1.3.7 Řízení rizik

Rizika Provozní podpory je třeba včas identifikovat, správně vyhodnotit, stanovit vhodná opatření, implementovat je a vyhodnotit účinnost opatření.

1. Zřízení a údržba Registru rizik je součástí agendy TPP,
2. riziko může identifikovat kdokoliv, oznámí ho Manažerovi služeb nebo v rámci jednání TPP a zaeviduje riziko do Registru rizik, vyhodnotí jeho význam a navrhne opatření k minimalizaci dopadu rizika,
3. v případě, že TPP identifikuje rizika, která přesahují jeho kompetence, postoupí je neprodleně k projednání a schválení na ŘKO formou zprávy o problémech a rizicích,
4. TPP určí vlastníka rizika, vlastník rizika odpovídá za implementaci zvoleného opatření,
5. TPP a vlastník rizika vyhodnotí účinnost opatření,
6. TPP min. 1x za rok nebo na základě informace o změně stavu evidovaného rizika reviduje Registr rizik, a kromě aktualizace rizik zhodnotí účinnost přijatých opatření,
7. v případě, že riziko, resp. schválené opatření vyvolá změnu základních kritérií služby, je vytvořen a zpracován Změnový požadavek – postupem popsaným ve Smlouvě v čl. IX. Změnové řízení.

V rámci identifikace rizik musí být určeny:

- příčina rizika (co je příčinou daného rizika);
- událost (popis vzniklé události);
- dopad rizika na kvalitu a parametry poskytované služby (jaké budou důsledky události – nefunkčnost systému, nedostupnost služby, navýšení nákladů atp.).

Rizika jsou hodnocena z hledisek:

- pravděpodobnosti, že riziková situace nastane (stupeň 1-5),
- rozsahu dopadu v případě, že riziková událost nastane (stupeň 1-5).

Pravděpodobnost		Dopad	
Úroveň	Označení	Úroveň	Označení
1	Téměř vyloučené	1	Zanedbatelné
2	Nepravděpodobné	2	Nevýznamné
3	Možné	3	Střední
4	Pravděpodobné	4	Významné
5	Téměř jisté	5	Katastrofické

Součin hodnot pravděpodobnosti výskytu a dopadu určuje váhu rizika. Čím vyšší je hodnota součinu, tím je riziko významnější. Rizika se rozdělí na 3 kategorie podle jejich významu – nízký (N), střední (S), vysoký (V) pomocí následující matice hodnocení rizik:

		Vyhodnocení rizik				
		Zanedbatelné	Nevýznamné	Střední	Významné	Katastrofické
Pravděpodobnost výskytu	Téměř jisté	S	S	V	V	V
	Pravděpodobné	S	S	S	V	V
	Možné	N	S	S	S	V
	Nepravděpodobné	N	N	S	S	S
	Téměř vyloučené	N	N	N	S	S
		Velikost dopadu				

Poskytovatel je povinen implementovat opatření v rámci doby, která je definovaná Katalogovými listy bez zbytečného odkladu, s ohledem na závažnost rizika, určenou Objednatelem.

Odpovědnost a součinnost u řízení rizik je uvedena v Katalogovém listu Podpory provozu v rámci odpovědnostní matice.

1.4 Změnové řízení (změnové požadavky)

Řízení ostatních změn systému, které mají vliv na rozsah systému nebo Služeb dle Smlouvy včetně jejích příloh a dokumentace, probíhá formou Změnového řízení dle Smlouvy, případně formou Rozvojových činností.

1.5 Řízení poskytování Odborné podpory

1.5.1 Řízení poskytování Rozvojových činností

Procesní postup pro poskytování Rozvojových činností je upraven v čl. VI ZPŮSOB plnění a akceptace plnění – Rozvojové činnosti Smlouvy a ustanovením této kapitoly. Základní procesní postup:

1. Manažer služeb MF a členové TPP mohou vznést na Poskytovatele žádost o předběžné posouzení záměru Rozvojové činnosti z pohledu proveditelnosti, vhodnosti a kapacitní náročnosti, přičemž stanovená kapacitní náročnost není závazná a finálně je stanovena až po dodání detailního návrhu konkrétní rozvojové činnosti. Záměr Rozvojové činnosti může být navržený také ze strany Poskytovatele. Žádost o předběžné posouzení záměru Rozvojové činnosti bude vznesena e-mailem, případně uvedena v zápise z porady. Na uvedený požadavek předběžného posouzení Poskytovatel odpoví e-mailem, případně bude projednáno v rámci jednání TPP. V případě, že zpracování předběžného posouzení bude kapacitně náročné, Poskytovatel na tuto skutečnost Objednatele předem upozorní. Po předchozí dohodě obou stran buď zpracování takového předběžného posouzení hrazeno z rámce odborných konzultací dle čl. 3.4 Smlouvy nebo zohledněno v rámci Nabídky. Čerpání odborných konzultací dle čl. 3.4 Smlouvy bude uvedeno ve Zprávě za příslušný měsíc, ve kterém bylo předběžné posouzení vytvořeno.
2. Požadavek bude vznesen Manažerem služeb MF (případně jeho zástupcem) emailem na Manažera služeb SPCSS nebo jiné pověřené osoby odpovědné za řízení Provozní podpory a Odborné podpory.
3. Nabídka bude předložena v dohodnutém termínu do složky Rozvoje AM AISG na SP MF. Popis Rozvojových činností musí být v dostatečné míře detailu a může být uveden v samostatném dokumentu (příloha nabídky), je-li to účelné.
4. Vypořádání připomínek k Nabídce a jejím přílohám bude primárně probíhat přímo v dokumentu. Každé kolo uplatnění připomínek či jejich vypořádání bude na SP uloženo v nové verzi (s číslem navazujícím na předchozí verzi).
5. Na úrovni TPP budou schvalovány Rozvojové činnosti, u nichž bude dosaženo shody na úrovni pracovních týmů, a projednány eskalované Rozvojové činnosti, kde na úrovni pracovního týmu nedošlo k dohodě. Schvalování bude probíhat formou zápisu z jednání TPP, jehož přílohou budou schválené popisy Rozvojových činností, nebo e-mailem.
6. Náklady Poskytovatele na analytické práce u neschválených Rozvojových činností budou kompenzovány primárně z Odborných konzultací souvisejících s Provozní podporou dle čl. 3.4 Smlouvy, v případě nemožnosti tohoto čerpání pak jako Konzultace dle čl. 3.6.2 Smlouvy.
7. V rámci Objednávky Rozvojových činností bude vždy určeno, které osoby za Objednatele jsou určené jako věcní garanti. Vždy je to věcný garant za MF, dále mohou být určeni věcní garanti z dalších MF pověřených subjektů (CS, FS). Všichni určení věcní garanti podepisují Objednávku a Akceptační protokol před jeho podepsáním Oprávněnou osobou Objednatele a za zajištění příslušných podpisů věcných garantů odpovídá Objednatel. Podpisy věcných garantů na Objednávce a Akceptačním protokolu nejsou pro Poskytovatele závazné a platnost Akceptačního protokolu nastává podpisem Oprávněných osob Smluvních stran a platnost Objednávky nastává podpisem Oprávněné osoby Objednatele a Odpovědné osoby pro věci smluvní Poskytovatele.
8. Rozvojové činnosti budou formálně akceptovány v souladu s čl. 6.7 Smlouvy. Akceptují Oprávněné osoby Objednatele a Poskytovatele. Návrh akceptačního protokolu připravuje Poskytovatel, který jej předává manažerovi služeb MF.
9. Na úrovni TPP bude vedena přehledová tabulka Harmonogram Rozvojových činností, která bude obsahovat všechny Rozvojové činnosti, a kde budou aktualizovány příslušné informace o stavu termínech, ceně atd. Harmonogram Rozvojových činností je přílohou zápisu TPP.
10. Podepsané Požadavky, Nabídky, Objednávky a Akceptační protokoly budou evidovány na SP AM AISG.
11. Finální znění popisu Rozvojových činností ve wordu bude též uloženo na SP AM AISG.

1.5.2 Řízení poskytování Odborné podpory – Konzultace

Procesní postup pro řízení poskytování Konzultací je upraven v čl. VII. ZPŮSOB plnění a akceptace plnění – Konzultace Smlouvy a ustanovením této kapitoly. Základní procesní postup:

1. Manažer služeb MF a členové TPP mohou vznést na Poskytovatele požadavek na poskytnutí Konzultací. Konkrétní náležitosti Návrhu Objednávky jsou prodiskutovány v rámci jednání TPP či na jiném pracovním jednání dle dohody Manažera služeb MF s Manažer služeb SPCSS či jiné k tomu oprávněné osoby. Výsledky dohody zpracuje Objednatel do Návrhu Objednávky.
2. Formální postup Potvrzení návrhu objednávky je upraven v čl. VII. Smlouvy.
3. Informace o průběžném čerpání Konzultací, aktuálně řešených otázek jsou Poskytovatelem sdělovány na vyžádání v rámci jednání TPP.
4. V rámci realizace Konzultací vede Poskytovatel Výkaz Konzultací. Na požadavek Objednatele je možné v rámci pracovní skupiny vést další dodatečnou evidenci obsahující např. odkazy na výstupy, zadané úkoly apod.
5. Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Konzultací bude probíhat vždy za každý uplynulý kalendářní měsíc účinnosti předmětné Objednávky, ve kterém byly Konzultace poskytovány.
6. Postup schválení Konzultací je upraven v čl. VII. Smlouvy.

1.6 Plánování a řízení odstávek

Plán odstávek vzniká pravidelně v předem definovaných časech (Maintenance window) - viz jednotlivé Katalogové listy. Plán odstávek vzniká ve spolupráci Objednatele a Poskytovatele v návaznosti na schválené aktivity, které jsou evidované v zápise z TPP. Cílem Plánu odstávek je evidence schválených aktivit realizovaných v rámci jednotlivých Maintenance window s dopadem do produkčního prostředí a playgroundu. Plán jednotlivých odstávek obsahuje zejména:

- termín a čas odstávky
- identifikace manažera odstávky
- seznam aktivit
- harmonogram
- komunikační matice
- technický popis změn
- formulace textu, který bude v případě potřeby zveřejněn na webu MF
- identifikace dopadů do Provozu, dopady do SLA
- odpovědná osoba za přidělenou aktivitu (vlastník změny)
- požadavky na součinnost

Za proces plánování a řízení odstávek jsou odpovědné obě smluvní strany. Ze strany Objednatele se jedná o poskytnutí součinnosti pro Poskytovatele. Poskytovatel předkládá prostřednictvím e-mailu (členům TPP) návrh Plánu odstávek Objednateli nejpozději do šesti pracovních dnů před zahájením odstávky. Objednatel zadá připomínky k Plánu odstávek a schválí v termínu pěti pracovních dnů. Toto schválení lze uskutečnit prostřednictvím e-mailu nebo na jednání TPP.

Jednotlivé odstávky je povinné evidovat v systému ServiceDesk, požadavky zakládá Objednatel, který do přílohy tohoto požadavku přiloží smluvními stranami schválený Plán odstávek. Řízení jednotlivých aktivit odstávky je v kompetenci manažera odstávky. Průběh a závěr odstávek je komunikován prostřednictvím e-mailu na účastníky odstávky (viz komunikační matice) a členy TPP. Komunikace odstávky je v kompetenci manažera odstávky

Mimořádné odstávky

Vznikají v důsledku řešení závažných nestandardních provozních situací (například incidentů) a je nezbytné jejich bezodkladné vyřešení. Řízení mimořádné odstávky podléhá procesu řízení změn viz řízení drobných změn v režimu urgentní změny.

Mimořádnou odstávku oznamuje Manažer služby SPCSS Manažerovi služeb MF prostřednictvím mailové komunikace. Obsahem této zprávy bude stručný popis, proč je důležité uskutečnit mimořádnou odstávku, po jakou dobu bude mimořádná odstávka a jaká jsou rizika, pokud se mimořádná odstávka neuskuteční. Společně se obě strany domluví, jak dlouho bude odstávka trvat a pokud by byla potřeba prodloužení/zkrácení doby pro mimořádnou odstávku, oznamuje tuto skutečnost Manažer služby SPCSS s předstihem na stranu Manažera služeb MF. O mimořádné odstávce bude vždy informace ve Zprávě o poskytování služeb za daný měsíc, ve kterém k mimořádné odstávce došlo.

1.7 Řízení kvality

1.7.1 Řízení kvality Provozní podpory

Řízení kvality Provozní podpory probíhá na úrovni TPP a prostřednictvím pravidelných měsíčních Zpráv.

Vzor Zprávy o poskytování Služeb je součástí Přílohy č. 5 Smlouvy. Procesy vypracování Zprávy jsou definovány ve Smlouvě v čl. 5. Konečné vypořádání incidentu kategorie A ve formě Incident reportu je vždy součástí příslušné měsíční Zprávy.

Řízení kvality probíhá zejména v oblastech:

- plnění SLA parametrů;
- eskalace, sledování a reporting řešení závažných incidentů s velkým dopadem na uživatele
- plnění provozních procesů řízení incidentů a požadavků;
- prováděné pravidelné a proaktivní činnosti;
- plnění provozního procesu řízení změn a konfigurací;
- plánování a řízení změn většího rozsahu, včetně testování a nasazení do produktivního provozu;
- stav problémů;
- stav rizik.

1.7.2 Řízení kvality při změnách AM AISG a Rozvojových činnostech

Nasazení změny služby do produkčního prostředí schvaluje TPP nebo manažer služeb Objednatele. Pro změněnou službu přitom musí Poskytovatel připravit také postup k obnovení původního stavu pro případ neúspěšného nasazení změny služby.

1.8 Komunikace

Veškerá komunikace v rámci řízení Provozní podpory a Odborné podpory probíhá v češtině anebo slovenštině.

Základním komunikačním kanálem je e-mail a ServiceDesk. Všechny důležité předávané informace prostřednictvím emailu budou zasílány v kopii vždy manažerům služeb, případně též jiné pověřené osobě odpovídající za řízení Provozní podpory a Odborné podpory.

Vedlejším komunikačním kanálem je telefon nebo osobní jednání. Všechny významnější dohody provedené prostřednictvím telefonu musí být dodatečně potvrzeny e-mailem nebo písemně formou zápisu z jednání.

Ze všech jednání se pořizuje zápis a po schválení zápisu je distribuován všem účastníkům jednání a dalším určeným osobám.

Frekvence jednání týmů:

- TPP: Základní interval jednání TPP je 1x týdně. Tento interval může být upraven dohodou mezi manažery služeb obou smluvních stran. Každý z manažerů služeb je oprávněn iniciovat mimořádné jednání TPP v případě potřeby – např. při identifikaci nového rizika;
- Tým gestorů: tato jednání probíhají zpravidla 1x měsíčně nebo v případě potřeby.
- ŘKO: Základní interval jednání ŘKO je 1x ročně. Toto jednání může proběhnout i korespondenčně, schválením předem připraveného textu zápisu z jednání. Kromě toho může být jednání ŘKO svoláno dle potřeby identifikované manažery služeb za účelem rozhodnutí o změnovém požadavku, uplatnění smluvní sankce nebo eskalaci neshody na úrovni TPP.

Eskalační úrovně:

- Případné neshody na úrovni realizačního týmu jsou řešeny dohodou manažerů služeb obou smluvních stran
- Případné neshody manažerů služeb obou smluvních stran jsou řešeny Oprávněnými osobami.

Pravidla komunikace

1. Základní zprávou o Provozní podpoře je Zpráva. Ostatní zprávy jsou zpracovány dle potřeby (podklady pro jednání ŘKO apod.). ŘKO je informována o stavu AM AISG pravidelnými měsíčními emailovými zprávami, které zpracovává manažer služeb MF.
2. Řízení komunikace s třetími stranami je v kompetenci MF.
3. Veškeré dokumenty jsou ukládány na úložiště dokumentů na SP MF.
4. Všechny akceptační dokumenty musí být v předem stanovených šablonách, viz Smlouva Příloha č. 5.
5. Ústní komunikace i všechny písemné dokumenty projektu jsou v českém jazyce, pokud nebude v jednotlivých případech dohodnuto jinak.
6. Hlavním formálním komunikačním nástrojem je email, ve vymezených případech v tomto dokumentu ServiceDesk. Jednání se konají primárně on-line prostřednictvím aplikace MS Teams či osobně dle dohody Smluvní stran.
7. Vedlejším komunikačním nástrojem je telefon. Všechny významnější dohody provedené prostřednictvím telefonu však musí být dodatečně potvrzeny e-mailem nebo písemně formou zápisu z jednání.
8. Zápisy z TPP jsou povinné. Zápisy podepisují manažer služeb MF a manažer služeb SPCSS.
9. Zápisy z jednání ŘKO jsou povinné. Všechny zápisy ŘKO musí být podepsány přítomnými členy ŘKO a manažerem služeb MF.
10. Za zápisy z jednání ŘKO a TPP je odpovědný Objednatel, za zápisy z ostatních jednání svolavatel.
11. Zápisy z jednání zpracuje odpovědná strana následující pracovní den (nejpozději do 2 pracovních dnů) po ukončení jednání a odešle návrh elektronickou poštou k odsouhlasení určeným účastníkům jednání ke schválení či připomínkám.
12. Účastníci jednání zareagují na obdržený návrh zápisu z jednání následující pracovní den (nejpozději do 2 pracovních dnů) od obdržení návrhu. V případě, že připomínky k návrhu zápisu nebudou uplatněny v tomto termínu, je dokument považován za odsouhlasený. Za vypořádání připomínek odpovídá zpracovatel zápisu.
13. Strany se informují o plánovaných nepřítomnostech v práci delších 2 pracovních dní (zejm. dovolené).
14. Veškeré konečné, odsouhlasené verze zápisů z jednání, výstupních dokumentů a požadavků na změny budou v písemné podobě předány TPP.

1.9 Řízení součinností

V případě potřebné součinnosti obou smluvních stran, případně i jejich Poskytovatelů jedna ze smluvních stran požádá druhou smluvní stranu o součinnost. Žádosti o součinnost jsou identifikovány a schvalovány v rámci TPP nebo vyžádány manažerem služeb jedné smluvní strany prostřednictvím e-mailu a potvrzeny manažerem služeb druhé smluvní strany.

Pro účely plnění Provozní podpory a Odborné podpory bude poskytnuta zejména následující součinnost:

- Objednatel má povinnost spolupracovat s Poskytovatelem při kontrole rozsahu poskytnuté Služby a informační podpory, zejména formou včasných vyjádření k výstupům Služby podpory provozu a jejich akceptaci;
- Objednatel i Poskytovatel stanoví kontaktní osoby včetně komunikační matice;
- Objednatel i Poskytovatel nominují kompetentní osoby poskytující součinnost při zpracování výstupů. Zejména se jedná o nominace všech rolí do pracovních týmů a stanovení jejich potřebných odpovědností a kompetencí s ohledem na poskytovanou Provozní podporu;

- Objednatel i Poskytovatel zajistí potřebnou dostupnost nominovaných členů pracovních týmů pro poskytnutí součinnosti s ohledem na odsouhlasené termíny plnění Provozní podpory a Odborné podpory;
- Objednatel má povinnost zajistit u výše uvedených bodů také součinnost dalších zainteresovaných subjektů, je-li poskytnutí jejich součinnosti potřebné.

Požadovaná součinnost Objednatele při poskytování Rozvojových činností bude Poskytovatelem specifikována v Nabídce dle čl. 6.2 Smlouvy. Součinnost Objednatele při poskytování Konzultací bude Objednatelem definována v Návrhu Objednávky, případně bude Poskytovatelem vyžádáno doplnění či upřesnění chybějících náležitostí dle čl. 7.2 Smlouvy.

1.10 Dokumentace AM AISG

Dokumentace AM AISG je uložena na SP MF, kde je udržovaná ve verzích a v aktuálním znění.

Aktualizace Dokumentace AM AISG probíhá při změně nebo při provozní změně (viz Změnové řízení), pokud má tato činnost do některé z částí Dokumentace AM AISG dopad.

Aktualizace Dokumentace AM AISG probíhá s měsíční periodicitou, s tím že SPCSS předloží návrh aktualizace nejpozději k 10. pracovnímu dni měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo ke změně AM AISG, a to prostřednictvím SP Objednatele. Aniž by byla dotčena předchozí věta, v případě aktualizace Dokumentace AM AISG na základě Rozvojových činností proběhne tato aktualizace v rámci akceptačního řízení k předmětným Rozvojovým činnostem. Výše uvedené platí, nedohodnou-li se Smluvní strany písemně jinak.

Poskytovatel se zavazuje zajistit průběžnou Aktualizace Dokumentace AM AISG v elektronické formě. Dokumentace AM AISG je uložena na SP MF, kde je spolu s ní uložena dále tabulka Seznam Dokumentace AM AISG, která se průběžně aktualizuje v návaznosti na nové verze Dokumentace AM AISG. Dokumentace AM AISG je aktualizována Poskytovatelem a ten vždy změnu oznámí Objednateli prostřednictvím e-mailu nebo na jednání TPP. Objednatel vznesne připomínky k Dokumentaci AM AISG, které se vztahují k provedeným úpravám, standardně do 5 pracovních dní, případně v jiné dohodnuté lhůtě.

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 1 část B – Specifikace služeb podpory provozu AM AISG

1 Katalog Služeb podpory provozu

V následující tabulce je uveden přehled jednotlivých Katalogových listů Služeb podpory provozu:

ID	Název Katalogového listu	Označení v rámci přílohy č. 1 Smlouvy	Termín zahájení poskytování Služeb podpory provozu	Termín ukončení poskytování Služeb podpory provozu
1	KATALOGOVÝ LIST 001 Služby podpora provozu DWH AM AISG	Katalogový list 001	17.07.2024	16.07.2028
2	KATALOGOVÝ LIST 002 Služby podpory provozu KR AM AISG	Katalogový list 002	17.07.2024	16.07.2028
3	KATALOGOVÝ LIST 003 Podpora provozu SSRS	Katalogový list 003	17.07.2024	16.07.2028
4	KATALOGOVÝ LIST 004 Podpora provozu Power BI	Katalogový list 004	17.07.2024	16.07.2028
5	KATALOGOVÝ LIST 005 Podpora provozu ELK	Katalogový list 005	17.07.2024	16.07.2028
6	KATALOGOVÝ LIST 006 Služby provozu AM AISG	Katalogový list 006	17.07.2024	16.07.2028
7	KATALOGOVÝ LIST 007 Služby kybernetické bezpečnosti AM AISG	Katalogový list 007	17.07.2024	16.07.2028

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 1 část B – Specifikace služeb podpory provozu AM AISG Katalogové číslo 001

Obsah

1	Období poskytování Služby podpory provozu DWH AM AISG.....	43
2	Režim poskytování Služby podpory provozu DWH AM AISG.....	43
3	Rozsah Služby podpory provozu DWH AM AISG	43
4	Popis rozsahu Služby podpory provozu DWH AM AISG.....	44
4.1	Poskytování podpory DWH AM AISG	44
4.2	Poskytování správy uživatelů DWH AM AISG	47
4.3	Ostatní činnosti v oblasti bezpečnosti DWH AM AISG	47
4.4	Správa dokumentace DWH AM AISG	48
5	Kvalitativní parametry poskytované Služby podpory provozu DWH AM AISG	48
5.1	Technická specifikace SLA.....	48
5.2	Kategorizace servisních hlášení.....	49
5.2.1	Servisní hlášení typu „incident“.....	49
5.2.2	Ostatní servisní hlášení.....	50
5.3	Parametry SLA	50
6	Smluvní pokuty	51
7	Požadovaná součinnost od Objednatele	51

Seznam tabulek

Tabulka č. 1	Poskytování podpory DWH AM AISG.....	44
Tabulka č. 2	Seznam činností v oblasti řešení poskytování správy uživatelů DWH AM AISG	47
Tabulka č. 3	Seznam činností v oblasti bezpečnosti	48
Tabulka č. 4	Seznam činností správy dokumentace	48
Tabulka č. 5	Definice pojmů	48
Tabulka č. 6	Kategorizace incidentů	49
Tabulka č. 7	Ostatní typy servisních hlášení	50
Tabulka č. 8	Maximální doba servisní odezvy.....	50
Tabulka č. 9	Maximální doba vyřešení incidentu.....	50
Tabulka č. 10	Požadovaná roční dostupnost	50
Tabulka č. 11	Smluvní pokuty dle jednotlivých SLA parametrů	51

KATALOGOVÝ LIST 001 Služby podpora provozu DWH AM AISG

1 Období poskytování Služby podpory provozu DWH AM AISG

Služba podpory provozu aplikace Datového skladu AM AISG (dále též „DWH AM AISG“) podle tohoto Katalogového listu (dále též „Služby“ nebo „Služba“, avšak pro tento katalogový list výhradně jenom v rozsahu DWH AM AISG, nikoli v rozsahu dle odstavce 3.2 Smlouvy) bude poskytována od termínu milníku, který definuje zahájení poskytování Služby, do termínu milníku, který definuje ukončení poskytování Služby.

Název milníku	Termín splnění milníků
Zahájení poskytování Služby	17.07.2024
Ukončení poskytování Služby	16.07.2028

Službu podpory provozu DWH AM AISG dle tohoto Katalogového listu lze ukončit dohodou Smluvních stran na základě dodatku, postupem dle Smlouvy.

2 Režim poskytování Služby podpory provozu DWH AM AISG

Služba podpory provozu DWH AM AISG bude poskytována v Režimu poskytování Služby podpory provozu DWH AM AISG:

Režim poskytování Služby	Doba poskytování Služby
Běžná provozní doba	Pracovní dny 8:00 – 16:00 hodin
Běžná provozní doba s přesahem	Pracovní dny 7:00 – 19:00 hodin
Rozšířená provozní doba	Pracovní dny 16:00 – 8:00 hodin a mimo pracovní dny
Provozní doba DWH AM AISG	24x7 mimo plánované odstávky

V Běžné provozní době je Objednatel požadováno a současně Poskytovatelem garantováno poskytování Služby podpory provozu DWH AM AISG specifikované v tomto KL.

V Běžné provozní době s přesahem je Objednatel požadováno a současně Poskytovatelem garantováno řešení incidentů v souladu s pravidly uvedenými v kapitole č. 5, poskytování činností dle Plánu odstávek.

Poskytování činností Služby může být vykonáváno též v Rozšířené provozní době podpory provozu DWH AM AISG.

3 Rozsah Služby podpory provozu DWH AM AISG

Poskytovatel bude poskytovat Službu podpory provozu DWH AM AISG v rozsahu dle KATALOGOVÉHO LISTU Služby podpory provozu DWH AM AISG/001: Podpora provozu DWH AM AISG.

Poskytovatel bude Službu podpory provozu DWH AM AISG poskytovat v souladu s platnými procesy AM AISG, v souladu s přílohami Smlouvy a v součinnosti s MF, CS, dodavateli MF poskytujícími další služby pro AM a ostatními týmy AM AISG, tak aby zajistil Kvalitativní parametry poskytované Služby podpory provozu DWH AM AISG.

4 Popis rozsahu Služby podpory provozu DWH AM AISG

Název služby	Poskytování podpory DWH AM AISG, poskytování podpory a správy uživatelů
---------------------	--

Obsahem Služby podpory provozu DWH AM AISG podle tohoto Katalogového listu je zajištění podpory DWH AM AISG, správa uživatelů, činnosti v oblasti bezpečnosti DWH AM AISG a správa dokumentace DWH AM AISG. Služba podpory provozu DWH AM AISG se dělí na následující oblasti.

4.1 Poskytování podpory DWH AM AISG

Součástí činností Poskytování podpory DWH AM AISG je poskytování pravidelných a plánovaných činností dle níže uvedeného seznamu.

Tabulka č. 1 Poskytování podpory DWH AM AISG

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel I infras truktury
Pravidelné činnosti podpory DWH AM AISG – běžné					
Činnosti podpory uvedené v Dokumentaci AM AISG pro DWH	Průběžně	-	-	O	S
Provádění rutinních kontrol DWH AM AISG a monitorování procesů DWH AM AISG	Průběžně	-	-	O	S
Standardní monitoring uživatelských funkcí dle postupů stanovených v Dokumentaci AM AISG pro DWH	Průběžně	-	-	O	S
Standardní aktivity administrace dle postupů stanovených v Dokumentaci AM AISG pro DWH	Průběžně	-	-	O	S
Monitorování stavu DWH, včetně logů, dokumentování a řešení nestandardních stavů a případných dalších neshod	Průběžně	-	-	O	S
Posouzení a kontrola nastavení parametrů DWH AM AISG, drobné změny konfigurace	Průběžně	-	-	O	S
Návrh a realizace drobných změn DWH AM AISG vyplývajících ze zjištění monitorovaných aktivit	Průběžně	I	-	O	S
Návrhy na úpravy monitoringu DWH AM AISG	Průběžně	I	-	O	S
Realizace úprav monitoringu DWH AM AISG	Průběžně	I	-	O	S
Kontrola stavu zpracování balíčků nahraných do DWH AM AISG	Průběžně	-	-	O	S
Zpracování požadavků provozovatelů při nestandardním procesu přijímání balíčků do DWH AM AISG	Dle požadavku	-	-	O	S
Kontrola vytíženosti DWH AM AISG	Průběžně	-	-	O	S
Proaktivní zásahy do zpracování řešených úloh a profylaxe DWH AM AISG	Průběžně	-	-	O	S

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Kontrola, řešení a optimalizace zpracování úloh na základě systémových hlášení a řešení nestandardních stavů při jejich běhu	Průběžně	-	-	O	S
Kontrola úloh, které mohou generovat nežádoucí zátěž DWH AM AISG nebo vyžadují restart DWH AM AISG	Průběžně	-	-	O	S
Kontrola procesů běžících na pozadí, preventivní identifikace nežádoucích stavů, údržba a náprava nežádoucích stavů	Průběžně	-	-	O	S
Řešení výkonových problémů a optimalizace zpracování v DWH AM AISG	Průběžně	-	-	O	S
Standardní aktivity administrace databází dle postupů doporučených výrobcem v souladu s nastavením prostředí DWH AM AISG	Průběžně	-	-	S	O
Poskytnutí součinnosti týmu, který zajišťuje podporu operačních systémů, databází DWH AM AISG a virtualizaci	Dle požadavku	-	-	O	S
Poskytnutí součinnosti týmu, který zajišťuje pravidelné činnosti podpory dalších částí AM AISG	Dle požadavku	-	-	O	-
Zpracování požadavku na opravu věcných chyb v automatizovaném výstupu v souladu s vyhláškou na straně DWH AM AISG	Dle požadavku	-	S	O	-
Kontrola, řízení a provádění procesu mazání dat z DWH AM AISG dle Dokumentace AM AISG	Čtvrtletně	S	S	O	S
Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu DWH AM AISG	Měsíčně	-	-	O	-
Zpracování dílčích vstupů do měsíční zprávy za DWH AM AISG	Měsíčně	-	-	O	S
Procesy generování datamartů a archivace datamartů dle Dokumentace AM AISG	Dle Plánu přepočtu datamartů	-	-	O	-
Údržba a aktualizace Plánu přepočtu datamartů DWH AM AISG	Průběžně	I	I	O	-
Pravidelné činnosti podpory DWH AM AISG – plánované					
Monitoring a administrace nasazované verze	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Příprava a řízení odstávek DWH AM AISG a zajištění aktivit v rámci odstávek DWH AM AISG	Průběžně, dle Plánu odstávek	I	I	O	S
Zajištění součinnosti při řízení odstávek dalších částí AM AISG	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	-

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Součinnosti při aktualizaci infrastrukturního SW	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Testování a ověřování stavu DWH AM AISG po odstávkách	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Správa patchů, updatů a upgradů SW produktů doporučených výrobcí všech komponent DWH AM AISG	Průběžně	I	I	O	S
Příprava Plánu odstávek pro všechny komponenty DWH AM AISG (jeho součástí bude zpracování, posouzení a doporučení pro patchování, updaty, upgrady SW produktů, aplikační změny a další změny komponent DWH AM AISG zveřejňované výrobcem komponenty)	Průběžně	-	-	O	S
Implementace patchů, updatů a upgradů SW produktů na všech komponentách DWH AM AISG ve všech prostředích dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Nastavení a úpravy parametrů všech částí DWH AM AISG komponent po patchování, updatech a upgradech SW produktů	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Činnost aplikační podpory spočívající v testování DWH AM AISG na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Poskytnutí součinnosti při návrhu řešení dopadů a identifikovaných změn pro aplikace na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek v oblasti infrastruktury	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Řešení výkonových problémů a optimalizace zpracování balíčků v DWH AM AISG na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Zvýšená úroveň aplikační podpory DWH AM AISG na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Úprava Dokumentace AM AISG pro DWH na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	S	-	O	-
Mimořádné činnosti podpory DWH AM AISG					
Oprava vad a řešení incidentů DWH AM AISG a oprava vad dokumentace DWH AM AISG	Průběžně	I	-	O	S
Poskytování součinnosti při analýze a řešení incidentů a opravě vad jiných částí AM nebo infrastruktury	Dle požadavku	I	-	O	S
Identifikace, analýza a řešení problémů DWH AM AISG	Průběžně	I	-	O	S

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Poskytování součinnosti při identifikaci, analýze a řešení problémů jiných částí AM nebo infrastruktury	Dle požadavku	I	-	O	S
Identifikace, analýza a řešení rizik DWH AM AISG	Průběžně	I	-	O	S
Poskytování součinnosti při identifikaci, analýze a řešení rizik jiných částí AM nebo infrastruktury	Dle požadavku	I	-	O	S
Poskytování součinnosti při řešení požadavků souvisejících s DWH AM AISG	Dle požadavku	-	-	O	S

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 1 jsou činnosti součinnosti pro zálohování a obnovu, jsou-li relevantní pro danou činnost.

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 1 jsou činnosti pro podporu Playgroundu, Testovacího prostředí a Vývojového prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.2 Poskytování správy uživatelů DWH AM AISG

Součástí činností poskytování správy uživatelů DWH AM AISG je tvorba konceptu rolí a oprávnění a jejich správa.

Tabulka č. 2 Seznam činností v oblasti řešení poskytování správy uživatelů DWH AM AISG

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Tvorba konceptu rolí a oprávnění v souladu s procesy podpory DWH AM AISG	Dle požadavku	S	-	O	-
Správa uživatelů a rolí, koordinace kroků v procesech správy uživatelů/rolí v DWH AM AISG	Průběžně	S	S	O	-

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 2 jsou činnosti součinnosti pro zálohování a obnovu, jsou-li relevantní pro danou činnost.

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 2 jsou činnosti pro podporu Playgroundu, Testovacího prostředí a Vývojového prostředí jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.3 Ostatní činnosti v oblasti bezpečnosti DWH AM AISG

Součástí činností je poskytování podpory v oblasti bezpečnosti, poskytování součinnosti pro řízení a realizaci procesů v oblasti bezpečnosti všech modulů DWH AM AISG.

Tabulka č. 3 Seznam činností v oblasti bezpečnosti

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Poskytování součinnosti aplikační podpory pro funkční/integrační/zátěžové/bezpečnostní/DR testy	Průběžně, dle Plánu odstávek	I	I	O	S
Poskytování součinnosti při bezpečnostních hlášeních, událostech a incidentech při výkonu činnosti aplikační podpory	Dle požadavku	-	-	O	S

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 3 jsou činnosti pro podporu Playgroundu, Testovacího prostředí a Vývojového prostředí jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.4 Správa dokumentace DWH AM AISG

Platné verze dokumentace jsou ukládány na ShP MF. Procesy zpracování, schvalování a akceptace dokumentace jsou uvedeny v Příloze č. 1A Smlouvy.

Tabulka č. 4 Seznam činností správy dokumentace

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskyvatele infrastruktury
Správa Dokumentace AM AISG pro DWH	Průběžně	S	-	O	-
Aktualizace Dokumentace AM AISG pro DWH v návaznosti na realizaci provozních požadavků souvisejících s provozem, implementací drobných změn a změn konfigurací, patchování, updatem a upgradem SW produktů DWH AM AISG	Průběžně	S	-	O	-
Budování znalostní databáze v rámci provozních procesů DWH AM AISG	Průběžně	I	I	O	-

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 4 jsou činnosti pro podporu Playgroundu, Testovacího prostředí a Vývojového prostředí jsou-li relevantní pro danou činnost.

5 Kvalitativní parametry poskytované Služby podpory provozu DWH AM AISG

5.1 Technická specifikace SLA

Tabulka č. 5 Definice pojmů

Název parametru	Popis
Doba servisní odezvy	Dobou servisní odezvy je míněno časové období od přidělení nového záznamu v Service Desku SPCSS příslušné řešitelské skupině do doby přijetí nového záznamu na řešení (stav: Řeší se).

Název parametru	Popis
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen přijmout nový záznam na řešení. Maximální doba servisní odezvy je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií a počítá se pro incidenty kategorie A v Běžné provozní době s přesahem, pro incidenty kategorie B a C v Běžné provozní době. Čas mimo tyto doby se do Maximální doby servisní odezvy nezapočítává.
Doba vyřešení incidentu	Dobou vyřešení incidentu je míněno časové období ve stanovené době od přijetí nového záznamu na řešení (stav: Řeší se) do doby vyřešení incidentu (stav: Vyřešeno). Ve sporných případech se budou stavy a lhůty vyřešení incidentů ověřovat.
Maximální doba vyřešení incidentu	Maximální dobou vyřešení incidentu je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen vyřešit incident. Maximální doba vyřešení incidentu je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií a počítá se pro incidenty kategorie A v Běžné provozní době s přesahem, pro incidenty kategorie B a C v Běžné provozní době. Čas mimo tyto doby se do Maximální doby vyřešení incidentu nezapočítává.
Maintenance Window	Časové období, ve kterém je možné provést výpadek poskytovaných Provozních služeb, který se nekvalifikuje jako incident a jehož doba trvání se nezapočítává do roční nedostupnosti AM AISG. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

5.2 Kategorizace servisních hlášení

5.2.1 Servisní hlášení typu „incident“

Incidenty v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele.

Tabulka č. 6 Kategorizace incidentů

Incident kategorie A	DWH AM AISG není použitelné ve svých základních a klíčových funkcích, a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání většině nebo všem jejím uživatelům/provozovatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje klíčové odpovědnosti a běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody.
Incident kategorie B	DWH AM AISG je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz Objednatele, uživatelů nebo provozovatelů.
Incident kategorie C	Ostatní incidenty, které nespádají do kategorií A nebo B a neomezují běžné poskytování služby.

Řešení všech incidentů, jejichž příčina nebyla dosud jednoznačně určena mimo oblast odpovědnosti Poskytovatele, je součástí Služby podpory provozu dle tohoto KL. O úvodní kategorizaci incidentu rozhoduje jeho zadavatel. Na základě vyhodnocení rozsahu a závažnosti incidentu může být úvodní kategorizace upravena.

5.2.2 Ostatní servisní hlášení

Tabulka č. 7 Ostatní typy servisních hlášení

Klasifikace	Popis
Ostatní servisní hlášení	Servisní hlášení/servisní požadavky typu: <ul style="list-style-type: none"> požadavek na informaci, požadavek na podporu, požadavek na změnu, porucha.

5.3 Parametry SLA

Poskytovatel je povinen řešit incidenty Produkčního prostředí:

- kategorie A v Běžné provozní době s přesahem.
- kategorie B a C v Běžné provozní době.

Poskytovatel je povinen řešit incidenty Playground prostředí:

- kategorie A, B a C v Běžné provozní době

Tabulka č. 8 Maximální doba servisní odezvy

Prostředí	Maximální doba servisní odezvy (v hodinách)		
	Incident kategorie A	Incident kategorie B	Incident kategorie C
Produkční	2,5	5	16
Playground	5	10	16

Tabulka č. 9 Maximální doba vyřešení incidentu

Prostředí	Maximální doba vyřešení incidentu (v hodinách)		
	Incident kategorie A	Incident kategorie B	Incident kategorie C
Produkční	10	30	72
Playground	16	40	100

Servisní okna (Maintenance Window) poskytované služby jsou ve čtvrtek od 20:00 do pátku 6:00 a pokud budou mít činnosti v servisním okně dopad do dostupnosti, bude Poskytovatel žádat o jejich schválení formou mimořádné odstavky.

Maximální počet incidentů kategorie A na produkčním prostředí za rok: 3

Tabulka č. 10 Požadovaná roční dostupnost

Prostředí	Dostupnost DWH AM AISG
Produkční	99,0 %
Playground	95,5 %

Dostupnost produkčního prostředí DWH AM AISG je poměrná část Běžné provozní doby s přesahem, kdy není aktivní žádný nevyřešený incident kategorie A.

Dostupnost Playground prostředí DWH AM AISG je poměrná část Běžné provozní doby, kdy není aktivní žádný nevyřešený incident kategorie A.

Parametr dostupnosti je vyhodnocován na roční bázi, počínaje okamžikem zahájení poskytování.

Nedostupnost DWH AM AISG způsobená aplikační závadou prostředí DWH AM AISG se počítá od okamžiku zahájení nedostupnosti prostředí pro koncové uživatele/provozovatele do okamžiku odstranění této závady, tj. do zajištění dostupnosti pro uživatele/provozovatele. V případě, že není možné prokazatelně zjistit okamžik zahájení nedostupnosti prostředí pro koncové uživatele/provozovatele, počítá se nedostupnost služby od doby jejího nahlášení do Service Desku SPCSS.

6 Smluvní pokuty

Za porušení kvalitativních parametrů nedodržení dostupnosti, nedodržení požadované lhůty pro vyřešení incidentu na produkčním / playground_prostředí a překročení maximálního počtu incidentů kategorie A na produkčním prostředí je Objednatel oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu:

Tabulka č. 11 Smluvní pokuty dle jednotlivých SLA parametrů

Název parametru	Smluvní pokuta za porušení parametru Služby v % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH	Max. výše smluvní pokuty za všechny incidenty dané kategorie v jednotlivých prostředích za vyhodnocované období v % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH	Způsob výpočtu
Doba vyřešení incidentu kategorie A produkčního prostředí	1	40	za každých započatých 15 minut nad povolený limit nedostupnosti nebo doby vyřešení incidentu
Doba vyřešení incidentu kategorie B produkčního prostředí	0,5	15	
Doba vyřešení incidentu kategorie C produkčního prostředí	0,1	2,5	
Doba vyřešení incidentu kategorie A playground prostředí	0,3	15	
Doba vyřešení incidentu kategorie B playground prostředí	0,1	5	
Doba vyřešení incidentu kategorie C playground prostředí	0,05	1,5	

V případě porušení SLA roční dostupnosti produkčního prostředí má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH za každou započatou hodinu nedostupnosti překračující SLA.

V případě porušení SLA roční dostupnosti playground prostředí má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH za každou započatou hodinu nedostupnosti překračující SLA.

V případě překročení ročního maximálního počtu incidentů kategorie A produkčního prostředí má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH za každý incident.

7 Požadovaná součinnost od Objednatele

Pro účely plnění Služby podpory provozu DWH AM AISG poskytne Objednatel součinnost. Objednatel má povinnost spolupracovat s Poskytovatelem při kontrole rozsahu poskytnuté Služby podpory provozu DWH AM AISG, zejména formou včasných vyjádření k výstupům Služby podpory provozu DWH AM AISG a jejich akceptaci dle podmínek Smlouvy.

Objednatel stanoví Poskytovateli kontaktní osoby včetně komunikační matice.

ⁱ O = Odpovědnost za činnosti, S = Součinnost, I = Informování o činnosti, - = Není vyžadována činnost

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 1 část B – Specifikace služeb podpory provozu AM AISG Katalogové číslo 002

Obsah

1	Období poskytování Služby podpory provozu KR AM AISG.....	53
2	Režim poskytování Služby podpory provozu KR AM AISG	53
3	Rozsah Služby podpory provozu KR AM AISG	53
4	Popis rozsahu Služby podpory provozu KR AM AISG	53
4.1	Poskytování podpory KR AM AISG	54
4.2	Poskytování správy uživatelů KR AM AISG	57
4.3	Ostatní činnosti v oblasti bezpečnosti KR AM AISG	58
4.4	Správa dokumentace KR AM AISG	58
5	Kvalitativní parametry poskytované Služby podpory provozu KR AM AISG.....	59
5.1	Technická specifikace SLA.....	59
5.2	Kategorizace servisních hlášení.....	59
5.2.1	Servisní hlášení typu „incident“.....	59
5.2.2	Ostatní servisní hlášení.....	60
5.3	Parametry SLA	60
6	Smluvní pokuty	61
7	Požadovaná součinnost od Objednatele	62

Seznam tabulek

Tabulka č. 1	Poskytování podpory KR AM AISG.....	54
Tabulka č. 2	Seznam činností v oblasti řešení poskytování správy uživatelů KR AM AISG	57
Tabulka č. 3	Seznam činností v oblasti bezpečnosti	58
Tabulka č. 4	Seznam činností správy dokumentace	58
Tabulka č. 5	Definice pojmů	59
Tabulka č. 6	Kategorizace incidentů	59
Tabulka č. 7	Ostatní typy servisních hlášení	60
Tabulka č. 8	Maximální doba servisní odezvy.....	60
Tabulka č. 9	Maximální doba vyřešení incidentu.....	60
Tabulka č. 10	Požadovaná roční dostupnost	60
Tabulka č. 11	Smluvní pokuty dle jednotlivých SLA parametrů	61

KATALOGOVÝ LIST 002 Služby podpory provozu KR AM AISG

1 Období poskytování Služby podpory provozu KR AM AISG

Služba podpory provozu Komunikačního rozhraní AM AISG (dále též „KR AM AISG“) podle tohoto Katalogového listu (dále též „Služby“ nebo „Služba“, avšak pro tento katalogový list výhradně jenom v rozsahu KR AM AISG, nikoli v rozsahu dle odstavce 3.2 Smlouvy) bude poskytována od termínu milníku, který definuje zahájení poskytování Služby, do termínu milníku, který definuje ukončení poskytování Služby.

Název milníku	Termín splnění milníků
Zahájení poskytování Služby	17.07.2024
Ukončení poskytování Služby	16.07.2028

Službu podpory provozu KR AM AISG dle tohoto Katalogového listu lze ukončit dohodou Smluvních stran na základě dodatku, postupem dle Smlouvy.

2 Režim poskytování Služby podpory provozu KR AM AISG

Služba podpory provozu KR AM AISG bude poskytována v Režimu poskytování Služby podpory provozu KR AM AISG:

Režim poskytování Služby	Doba poskytování Služby
Běžná provozní doba	Pracovní dny 8:00 – 16:00 hodin
Běžná provozní doba s přesahem	Pracovní dny 7:00 – 19:00 hodin
Rozšířená provozní doba	Pracovní dny 16:00 – 8:00 hodin a mimo pracovní dny
Provozní doba KR AM AISG	24x7 mimo plánované odstávky

V Běžné provozní době je Objednatelem požadováno a současně Poskytovatelem garantováno poskytování Služby podpory provozu KR AM AISG specifikované v tomto KL.

V Běžné provozní době s přesahem je Objednatelem požadováno a současně Poskytovatelem garantováno řešení incidentů v souladu s pravidly uvedenými v kapitole č. 5, poskytování činností dle Plánu odstávek.

Poskytování činností Služby může být vykonáváno též v Rozšířené provozní době podpory provozu KR AM AISG.

3 Rozsah Služby podpory provozu KR AM AISG

Poskytovatel bude poskytovat Službu podpory provozu KR AM AISG v rozsahu dle KATALOGOVÉHO LISTU Podpory provozu KR AM AISG/002: Služby podpory provozu KR AM AISG.

Poskytovatel bude Službu podpory provozu KR AM AISG poskytovat v souladu s platnými procesy AM AISG, v souladu s přílohami Smlouvy a v součinnosti s MF, CS, dodavateli MF poskytujícími další služby pro AM a ostatními týmy AM AISG, tak aby zajistil Kvalitativní parametry poskytované Služby podpory provozu KR AM AISG.

4 Popis rozsahu Služby podpory provozu KR AM AISG

Název služby	Poskytování podpory KR AM AISG, poskytování podpory a správy uživatelů a subjektů

Obsahem Služby podpory provozu KR AM AISG podle tohoto Katalogového listu je zajištění podpory komunikačního rozhraní AM AISG, správa uživatelů a subjektů, činnosti v oblasti bezpečnosti KR AM AISG a správa dokumentace KR AM AISG. Služba podpory provozu KR AM AISG se dělí na následující oblasti.

4.1 Poskytování podpory KR AM AISG

Součástí činností Poskytování podpory KR AM AISG je poskytování pravidelných a plánovaných činností dle níže uvedeného seznamu.

Tabulka č. 1 Poskytování podpory KR AM AISG

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel I infrastruktury
Pravidelné činnosti podpory KR AM AISG – běžné					
Činnosti podpory uvedené v Dokumentaci AM AISG pro KR	Průběžně	-	-	O	S
Provádění rutinních kontrol KR AM AISG a monitorování procesů KR AM AISG	Průběžně	-	-	O	S
Standardní monitoring uživatelských funkcí dle postupů stanovených v Dokumentaci AM AISG pro KR	Průběžně	-	-	O	S
Standardní aktivity administrace dle postupů stanovených v Dokumentaci AM AISG pro KR AM AISG	Průběžně	-	-	O	S
Vykonávání registračních procesů: - při registraci provozovatele, - změnách a aktualizaci, - při zrušení registrace provozovatele.	Dle požadavku	-	O	S	-
Monitorování stavu KR, včetně logů, dokumentování a řešení nestandardních stavů a případných dalších neshod	Průběžně	-	-	O	S
Posouzení a kontrola nastavení parametrů KR AM AISG, drobné změny konfigurace	Průběžně	-	-	O	S
Návrh a realizace drobných změn KR AM AISG vyplývajících ze zjištění monitorovaných aktivit	Průběžně	I	-	O	S
Návrhy na úpravy monitoringu KR AM AISG	Průběžně	I	-	O	S
Realizace úprav monitoringu KR AM AISG	Průběžně	I	-	O	S
Správa komunikačních parametrů provozovatelů a orgánů vykonávajících dozor, včetně správy certifikátů, výměny SLS certifikátů, výměny šifrovacích certifikátů a výměny pečetičích certifikátů	Průběžně	-	-	O	S
Podpora provozovatelů a uživatelů v případě debugingu chyb vytýkaných v odpovědných/potvrzovacích balíčcích	Dle požadavku	-	-	O	S
Kontrola stavu zpracování balíčků nahraných do KR AM AISG	Průběžně	-	-	O	S

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Zpracování požadavků provozovatelů při nestandardním procesu přijímání balíčků do KR AM AISG	Dle požadavku	-	-	O	S
Kontrola vytiženosti KR AM AISG	Průběžně	-	-	O	S
Proaktivní zásahy do zpracování řešených úloh a profylaxe KR AM AISG	Průběžně	-	-	O	S
Kontrola, řešení a optimalizace zpracování úloh na základě systémových hlášení a řešení nestandardních stavů při jejich běhu	Průběžně	-	-	O	S
Kontrola úloh, které mohou generovat nežádoucí zátěž KR AM AISG nebo vyžadují restart KR AM AISG	Průběžně	-	-	O	S
Kontrola procesů běžících na pozadí, preventivní identifikace nežádoucích stavů, údržba a náprava nežádoucích stavů	Průběžně	-	-	O	S
Řešení výkonových problémů a optimalizace zpracování v KR AM AISG	Průběžně	-	-	O	S
Aplikační součinnost, podpora funkčnosti aplikace DESA – opravy, úpravy a konfigurace	Dle požadavku	-	O	S	-
Monitorování stavu komunikace KR AM AISG s aplikací DESA, včetně aplikačních logů, dokumentování a řešení nestandardních stavů a případných dalších neshod	Průběžně	-	S	O	S
Standardní aktivity administrace databází dle postupů doporučených výrobcem v souladu s nastavením prostředí KR AM AISG	Průběžně	-	-	S	O
Kontrola verzí balíčků a realizace drobných opatření v souvislosti s přijetím balíčků (například manuální odmítnutí verze balíčku, nastavení přijetí vyšší verze balíčku v rámci nestandardního zpracování)	Průběžně	-	-	O	S
Poskytnutí součinnosti týmu, který zajišťuje podporu operačních systémů, databází KR AM AISG a virtualizaci	Dle požadavku	-	-	O	-
Poskytnutí součinnosti týmu, který zajišťuje pravidelné činnosti podpory dalších částí AM AISG	Dle požadavku	-	-	O	-
Zpracování požadavku na opravu věcných chyb v automatizovaném výstupu v souladu s vyhláškou na straně KR AM AISG	Dle požadavku	-	S	O	-
Kontrola, řízení a provádění procesu mazání dat z KR AM AISG dle Dokumentace AM AISG	Čtvrtletně	I	I	O	S
Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu KR AM AISG	Měsíčně	-	-	O	-

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Kontrola stavu registrace balíčkových řad ve vazbě na stav poskytnutých/chybějících balíčků	Průběžně	S	S	O	-
Zpracování dílčích vstupů do měsíční zprávy za KR AM AISG	Měsíčně	-	-	O	S
Pravidelné činnosti podpory KR AM AISG – plánované					
Monitoring a administrace nasazované verze	Průběžně, dle Plánu odstávek	I	S	O	S
Příprava a řízení odstávek KR AM AISG a zajištění aktivit v rámci odstávek KR AM AISG	Průběžně, dle Plánu odstávek	S	S	O	S
Zajištění součinnosti při řízení odstávek dalších částí AM AISG	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	-
Součinnosti při aktualizaci infrastrukturního SW	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Testování a ověřování stavu KR AM AISG po odstávkách	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	S	O	S
Správa patchů, updatů a upgradů SW produktů doporučených výrobcí všech komponent KR AM AISG	Průběžně	I	I	O	S
Příprava Plánu odstávek pro všechny komponenty KR AM AISG (jeho součástí bude zpracování, posouzení a doporučení pro patchování updaty, upgrady SW produktů, aplikační změny a další změny komponent KR AM AISG zveřejňované výrobcem komponenty)	Průběžně	-	-	O	S
Implementace patchů, updatů a upgradů SW produktů na všech komponentách KR AM AISG ve všech prostředích dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Nastavení a úpravy parametrů všech částí KR AM AISG komponent po patchování, updatech a upgradech SW produktů	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Činnost aplikační podpory spočívající v testování KR AM AISG na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	S	O	S
Poskytnutí součinnosti při návrhu řešení dopadů a identifikovaných změn pro aplikace na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek v oblasti infrastruktury	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Řešení výkonových problémů a optimalizace zpracování balíčků v KR AM AISG na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Zvýšená úroveň aplikační podpory KR AM AISG na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Úprava Dokumentace AM AISG pro KR na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	S	-	O	-
Mimořádné činnosti podpory KR AM AISG					
Oprava vad a řešení incidentů KR AM AISG a oprava vad dokumentace KR AM AISG	Průběžně	I	-	O	S
Poskytování součinnosti při analýze a řešení incidentů a opravě vad jiných částí AM nebo infrastruktury	Dle požadavku	I	-	O	S
Identifikace, analýza a řešení problémů KR AM AISG	Průběžně	I	-	O	S
Poskytování součinnosti při identifikaci, analýze a řešení problémů jiných částí AM nebo infrastruktury	Dle požadavku	I	-	O	S
Identifikace, analýza a řešení rizik KR AM AISG	Průběžně	I	-	O	S
Poskytování součinnosti při identifikaci, analýze a řešení rizik jiných částí AM nebo infrastruktury	Dle požadavku	I	-	O	S
Poskytování součinnosti při řešení požadavků souvisejících s KR AM AISG	Dle požadavku	-	-	O	S

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 1 jsou činnosti součinnosti pro zálohování a obnovu, jsou-li relevantní pro danou činnost.

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 1 jsou činnosti pro podporu Playgroundu a Testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.2 Poskytování správy uživatelů KR AM AISG

Součástí činností poskytování správy uživatelů KR AM AISG je tvorba konceptu rolí a oprávnění a jejich správa.

Tabulka č. 2 Seznam činností v oblasti řešení poskytování správy uživatelů KR AM AISG

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost Chyba! Záložka není definována.			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Tvorba konceptu rolí a oprávnění v souladu s procesy podpory KR AM AISG	Dle požadavku	S	-	O	-
Správa uživatelů a rolí, koordinace kroků v procesech správy uživatelů/rolí v KR AM AISG	Průběžně	S	S	O	-

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 2 jsou činnosti součinnosti pro zálohování a obnovu, jsou-li relevantní pro danou činnost.

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 2 jsou činnosti pro podporu Playgroundu a Testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.3 Ostatní činnosti v oblasti bezpečnosti KR AM AISG

Součástí činností je poskytování podpory v oblasti bezpečnosti, poskytování součinnosti pro řízení a realizaci procesů v oblasti bezpečnosti všech modulů KR AM AISG.

Tabulka č. 3 Seznam činností v oblasti bezpečnosti

Popis činnosti	Četnost	OdpovědnostChyba! Záložka není definována.			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Poskytování součinnosti aplikační podpory pro funkční/integrační/zátěžové/ bezpečnostní/DR testy	Průběžně, dle Plánu odstavek	I	I	O	S
Poskytování součinnosti při bezpečnostních hlášeních, událostech a incidentech při výkonu činnosti aplikační podpory	Dle požadavku	-	-	O	S

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 3 jsou činnosti pro podporu Playgroundu a Testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.4 Správa dokumentace KR AM AISG

Platné verze dokumentace jsou ukládány na ShP MF. Procesy zpracování, schvalování a akceptace dokumentace jsou uvedeny v Příloze č. 1A Smlouvy.

Tabulka č. 4 Seznam činností správy dokumentace

Popis činnosti	Četnost	OdpovědnostChyba! Záložka není definována.			
		MF	CS	SPCSS	Poskyvatele infrastruktury
Správa Dokumentace AM AISG pro KR	Průběžně	S	-	O	-
Aktualizace Dokumentace AM AISG pro KR v návaznosti na realizaci provozních požadavků souvisejících s provozem, implementací drobných změn a změn konfigurací, patchováním, updatem a upgradem SW produktů KR AM AISG	Průběžně	S	-	O	-
Budování znalostní databáze v rámci provozních procesů DHW AM AISG	Průběžně	I	I	O	-

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 4 jsou činnosti pro podporu Playgroundu a Testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

5 Kvalitativní parametry poskytované Služby podpory provozu KR AM AISG

5.1 Technická specifikace SLA

Tabulka č. 5 Definice pojmů

Název parametru	Popis
Doba servisní odezvy	Dobou servisní odezvy je míněno časové období od přidělení nového záznamu v Service Desku SPCSS příslušné řešitelské skupině do doby přijetí nového záznamu na řešení (stav: Řeší se).
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen přijmout nový záznam na řešení. Maximální doba servisní odezvy je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií a počítá se pro incidenty kategorie A v Běžné provozní době s přesahem, pro incidenty kategorie B a C v Běžné provozní době. Čas mimo tyto doby se do Maximální doby servisní odezvy nezapočítává.
Doba vyřešení incidentu	Dobou vyřešení incidentu je míněno časové období ve stanovené době od přijetí nového záznamu na řešení (stav: Řeší se) do doby vyřešení incidentu (stav: Vyřešeno). Ve sporných případech se budou stavy a lhůty vyřešení incidentů ověřovat.
Maximální doba vyřešení incidentu	Maximální dobou vyřešení incidentu je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen vyřešit incident. Maximální doba vyřešení incidentu je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií a počítá se pro incidenty kategorie A v Běžné provozní době s přesahem, pro incidenty kategorie B a C v Běžné provozní době. Čas mimo tyto doby se do Maximální doby vyřešení incidentu nezapočítává.
Maintenance Window	Časové období, ve kterém je možné provést výpadek poskytovaných Provozních služeb, který se nekvalifikuje jako incident a jehož doba trvání se nezapočítává do roční nedostupnosti AM AISG. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

5.2 Kategorizace servisních hlášení

5.2.1 Servisní hlášení typu „incident“

Incidenty v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele.

Tabulka č. 6 Kategorizace incidentů

Incident kategorie A	KR AM AISG není použitelné ve svých základních a klíčových funkcích, a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání většině nebo všem jejím uživatelům/provozovatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje klíčové odpovědnosti a běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody.
Incident kategorie B	KR AM AISG je ve svých funkcích degradováno tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz Objednatele, uživatelů nebo provozovatelů.
Incident kategorie C	Ostatní incidenty, které nespádají do kategorií A nebo B a neomezují běžné poskytování služeb.

Řešení všech incidentů, jejichž příčina nebyla dosud jednoznačně určena mimo oblast odpovědnosti Poskytovatele, je součástí Služby podpory provozu dle tohoto KL. O úvodní kategorizaci incidentu rozhoduje jeho zadavatel. Na základě vyhodnocení rozsahu a závažnosti incidentu může být úvodní kategorizace upravena.

5.2.2 Ostatní servisní hlášení

Tabulka č. 7 Ostatní typy servisních hlášení

Klasifikace	Popis
Ostatní servisní hlášení	Servisní hlášení/servisní požadavky typu: <ul style="list-style-type: none"> požadavek na informaci, požadavek na podporu, požadavek na změnu, porucha.

5.3 Parametry SLA

Poskytovatel je povinen řešit incidenty Produkčního prostředí:

- kategorie A v Běžné provozní době s přesahem.
- kategorie B a C v Běžné provozní době.

Poskytovatel je povinen řešit incidenty Playground prostředí:

- kategorie A, B a C v Běžné provozní době

Tabulka č. 8 Maximální doba servisní odezvy

Prostředí	Maximální doba servisní odezvy (v hodinách)		
	Incident kategorie A	Incident kategorie B	Incident kategorie C
Produkční	2,5	5	16
Playground	5	10	16

Tabulka č. 9 Maximální doba vyřešení incidentu

Prostředí	Maximální doba vyřešení incidentu (v hodinách)		
	Incident kategorie A	Incident kategorie B	Incident kategorie C
Produkční	10	30	72
Playground	16	40	100

Servisní okna (Maintenance Window) poskytované služby jsou ve čtvrtek od 20:00 do pátku 6:00 a pokud budou mít činnosti v servisním okně dopad do dostupnosti, bude Poskytovatel žádat o jejich schválení formou mimořádné odstavky.

Maximální počet incidentů kategorie A na produkčním prostředí za rok: 3

Tabulka č. 10 Požadovaná roční dostupnost

Prostředí	Dostupnost KR AM AISG
Produkční	99,0 %
Playground	95,5 %

Dostupnost produkčního prostředí KR AM AISG je poměrná část Běžné provozní doby s přesahem, kdy není aktivní žádný nevyřešený incident kategorie A.

Dostupnost Playground prostředí KR AM AISG je poměrná část Běžné provozní doby, kdy není aktivní žádný nevyřešený incident kategorie A.

Parametr dostupnosti je vyhodnocován na roční bázi, počínaje okamžikem zahájení poskytování.

Nedostupnost KR AM AISG způsobená aplikační závadou prostředí KR AM AISG se počítá od okamžiku zahájení nedostupnosti prostředí pro koncové uživatele/provozovatele do okamžiku odstranění této závady, tj. do zajištění dostupnosti pro uživatele/provozovatele. V případě, že není možné prokazatelně zjistit okamžik zahájení nedostupnosti prostředí pro koncové uživatele/provozovatele, počítá se nedostupnost služby od doby jejího nahlášení do Service Desku SPCSS.

6 Smluvní pokuty

Za porušení kvalitativních parametrů nedodržení dostupnosti, nedodržení požadované lhůty pro vyřešení incidentu na produkčním / playground_prostředí a překročení maximálního počtu incidentů kategorie A na produkčním prostředí je Objednatel oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu:

Tabulka č. 11 Smluvní pokuty dle jednotlivých SLA parametrů

Název parametru	Smluvní pokuta za porušení parametru služby v % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH	Max. výše smluvní pokuty za všechny incidenty dané kategorie v jednotlivých prostředích za vyhodnocované období v % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH	Způsob výpočtu
Doba vyřešení incidentu kategorie A produkčního prostředí	1	40	za každých započatých 15 minut nad povolený limit nedostupnosti nebo doby vyřešení incidentu
Doba vyřešení incidentu kategorie B produkčního prostředí	0,5	15	
Doba vyřešení incidentu kategorie C produkčního prostředí	0,1	2,5	
Doba vyřešení incidentu kategorie A playground prostředí	0,3	15	
Doba vyřešení incidentu kategorie B playground prostředí	0,1	5	
Doba vyřešení incidentu kategorie C playground prostředí	0,05	1,5	

V případě porušení SLA roční dostupnosti produkčního prostředí má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH za každou započatou hodinu nedostupnosti překračující SLA.

V případě porušení SLA roční dostupnosti playground prostředí má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH za každou započatou hodinu nedostupnosti překračující SLA.

V případě překročení ročního maximálního počtu incidentů kategorie A produkčního prostředí má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH za každý incident.

7 Požadovaná součinnost od Objednatele

Pro účely plnění Služby podpory provozu KR AM AISG poskytne Objednatel součinnost. Objednatel má povinnost spolupracovat s Poskytovatelem při kontrole rozsahu poskytnuté Služby podpory provozu KR AM AISG, zejména formou včasných vyjádření k výstupům Služby podpory provozu KR AM AISG a jejich akceptaci dle podmínek Smlouvy.

Objednatel stanoví Poskytovateli kontaktní osoby včetně komunikační matice.

ⁱ O = Odpovědnost za činnosti, S = Součinnost, I = Informování o činnosti, - = Není vyžadována činnost

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 1 část B – Specifikace služeb podpory provozu AM AISG Katalogové číslo 003

Obsah

1	Období poskytování Služby podpory provozu SSRS	64
2	Režim poskytování Služby podpory provozu SSRS.....	64
3	Rozsah Služby podpory provozu SSRS.....	64
4	Popis rozsahu Služby podpory provozu SSRS.....	64
4.1	Poskytování podpory SSRS	65
4.2	Poskytování správy uživatelů SSRS	67
4.3	Ostatní činnosti v oblasti bezpečnosti SSRS.....	67
4.4	Správa dokumentace SSRS	68
5	Kvalitativní parametry poskytované Služby podpory provozu SSRS	68
5.1	Technická specifikace SLA.....	68
5.2	Kategorizace servisních hlášení.....	69
5.2.1	Servisní hlášení typu „incident“.....	69
5.2.2	Ostatní servisní hlášení.....	70
5.3	Parametry SLA	70
6	Smluvní pokuty	70
7	Požadovaná součinnost od Objednatele	71

Seznam tabulek

Tabulka č. 1	Poskytování podpory SSRS	65
Tabulka č. 2	Seznam činností v oblasti řešení poskytování správy uživatelů SSRS.....	67
Tabulka č. 3	Seznam činností v oblasti bezpečnosti	68
Tabulka č. 4	Seznam činností správy dokumentace	68
Tabulka č. 5	Definice pojmů	68
Tabulka č. 6	Kategorizace incidentů	69
Tabulka č. 7	Ostatní typy servisních hlášení	70
Tabulka č. 8	Maximální doba servisní odezvy.....	70
Tabulka č. 9	Maximální doba vyřešení incidentu.....	70
Tabulka č. 10	Požadovaná roční dostupnost	70
Tabulka č. 11	Smluvní pokuty dle jednotlivých SLA parametrů	71

KATALOGOVÝ LIST 003 Podpora provozu SSRS

1 Období poskytování Služby podpory provozu SSRS

Služba podpory provozu aplikace SQL Server Reporting Services (dále jen „SSRS“) pro reporty AM AISG podle tohoto Katalogového listu (dále též „Služby“ nebo „Služba“, avšak pro tento katalogový list výhradně jenom v rozsahu SSRS, nikoli v rozsahu dle odstavce 3.2 Smlouvy) bude poskytována od termínu milníku, který definuje zahájení poskytování Služby, do termínu milníku, který definuje ukončení poskytování Služby.

Název milníku	Termín splnění milníků
Zahájení poskytování Služby	17.07.2024
Ukončení poskytování Služby	16.07.2028

Službu podpory provozu SSRS dle tohoto Katalogového listu lze ukončit dohodou Smluvních stran na základě dodatku, postupem dle Smlouvy.

2 Režim poskytování Služby podpory provozu SSRS

Služba podpory provozu SSRS bude poskytována v Režimu poskytování Služby podpory provozu SSRS.

Režim poskytování Služby	Doba poskytování Služby
Běžná provozní doba	Pracovní dny 8:00 – 16:00 hodin
Běžná provozní doba s přesahem	Pracovní dny 7:00 – 19:00 hodin
Rozšířená provozní doba	Pracovní dny 16:00 – 8:00 hodin a mimo pracovní dny
Provozní doba SSRS	24x7 mimo plánované odstávky

V Běžné provozní době je Objednatel požadováno a současně Poskytovatelem garantováno poskytování Služby podpory provozu SSRS specifikované v tomto KL.

V Běžné provozní době s přesahem je Objednatel požadováno a současně Poskytovatelem garantováno řešení incidentů v souladu s pravidly uvedenými v kapitole č. 5, poskytování činností dle Plánu odstávek.

Poskytování činností Služby může být vykonáváno též v Rozšířené provozní době podpory provozu SSRS.

3 Rozsah Služby podpory provozu SSRS

Poskytovatel bude poskytovat Službu podpory provozu SSRS v rozsahu dle KATALOGOVÉHO LISTU Podpory provozu SSRS/003: Podpora provozu SSRS.

Poskytovatel bude Službu podpory provozu SSRS poskytovat v souladu s platnými procesy AM AISG, v souladu s přílohami Smlouvy a v součinnosti s MF, CS, Dodavateli MF poskytujícími další služby pro AM a ostatními týmy AM AISG, aby zajistil kvalitativní parametry poskytované Služby podpory provozu SSRS.

4 Popis rozsahu Služby podpory provozu SSRS

Název služby	Poskytování podpory vizualizací dat AM AISG v SSRS, poskytování podpory a správy uživatelů
--------------	--

Obsahem Služby podpory provozu SSRS podle tohoto Katalogového listu je zajištění podpory SSRS, správa uživatelů, činnosti v oblasti bezpečnosti SSRS a správa dokumentace SSRS. Služba podpory provozu SSRS se dělí na následující oblasti.

4.1 Poskytování podpory SSRS

Součástí činností Poskytování podpory SSRS je poskytování pravidelných a plánovaných činností dle níže uvedeného seznamu.

Tabulka č. 1 Poskytování podpory SSRS

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Pravidelné činnosti podpory SSRS – běžné					
Činnosti podpory uvedené v Dokumentaci AM AISG pro SSRS	Průběžně	-	-	O	S
Provádění rutinních kontrol SSRS a monitorování procesů SSRS	Průběžně	-	-	O	S
Standardní monitoring uživatelských funkcí dle postupů stanovených v Dokumentaci AM AISG pro SSRS	Průběžně	-	-	O	S
Standardní aktivity administrace dle postupů pro SSRS stanovených v Dokumentaci AM AISG	Průběžně	-	-	O	S
Monitorování stavu SSRS, včetně logů, dokumentování a řešení nestandardních stavů a případných dalších neshod	Průběžně	-	-	O	S
Posouzení a kontrola nastavení parametrů SSRS, drobné změny konfigurace	Průběžně	-	-	O	S
Návrh a realizace drobných změn SSRS vyplývajících ze zjištění monitorovaných aktivit	Průběžně	I	-	O	S
Návrhy na úpravy monitoringu SSRS	Průběžně	I	-	O	S
Realizace úprav monitoringu SSRS	Průběžně	I	-	O	S
Kontrola vytíženosti, přístupů uživatelů k reportům SSRS	Čtvrtletně	-	-	O	S
Proaktivní zásahy do zpracování řešených úloh a profylaxe SSRS	Průběžně	-	-	O	S
Kontrola úloh, které mohou generovat nežádoucí zátěž SSRS nebo vyžadují restart SSRS	Průběžně	-	-	O	S
Kontrola procesů běžících na pozadí, preventivní identifikace nežádoucích stavů, údržba a náprava nežádoucích stavů	Průběžně	-	-	O	S
Řešení výkonových problémů a optimalizace zpracování v SSRS	Průběžně	-	-	O	S
Poskytnutí součinnosti týmu, který zajišťuje podporu operačních systémů, databází SSRS a virtualizaci	Dle požadavku	-	-	O	S
Poskytnutí součinnosti týmu, který zajišťuje pravidelné činnosti podpory dalších částí AM AISG	Dle požadavku	-	-	O	-
Zpracování dílčích vstupů do měsíční zprávy za SSRS	Měsíčně	-	-	O	S

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Pravidelné činnosti podpory SSRS – plánované					
Monitoring a administrace nasazované verze	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Příprava a řízení odstávek SSRS a zajištění aktivit v rámci odstávek SSRS	Průběžně, dle Plánu odstávek	I	I	O	S
Zajištění součinnosti při řízení odstávek dalších částí AM AISG	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	-
Součinnosti při aktualizaci infrastrukturního SW	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Testování a ověřování stavu SSRS po odstávkách	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Správa patchů, updatů a upgradů SW produktů doporučených výrobcí všech komponent SSRS	Průběžně	I	I	O	S
Příprava Plánu odstávek pro všechny komponenty SSRS (jeho součástí bude zpracování, posouzení a doporučení pro patchování, updaty, upgrady SW produktů, aplikační změny a další změny komponent SSRS zveřejňované výrobcem komponenty)	Průběžně	-	-	O	S
Implementace patchů, updatů a upgradů SW produktů na všech komponentách SSRS ve všech prostředích dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Nastavení a úpravy parametrů všech částí SSRS komponent po patchování, updatech a upgradech SW produktů	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Činnost aplikační podpory spočívající v testování SSRS na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Poskytnutí součinnosti při návrhu řešení dopadů a identifikovaných změn pro aplikace na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek v oblasti infrastruktury	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Řešení výkonových problémů a optimalizace SSRS na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Zvýšená úroveň aplikační podpory SSRS na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Úprava Dokumentace AM AISG pro SSRS na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	S	-	O	-

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Mimořádné činnosti podpory SSRS					
Oprava vad a řešení incidentů SSRS a oprava vad dokumentace SSRS	Průběžně	I	-	O	S
Poskytování součinnosti při analýze a řešení incidentů a opravě vad jiných částí AM nebo infrastruktury	Dle požadavku	I	-	O	S
Identifikace, analýza a řešení problémů SSRS	Průběžně	I	-	O	S
Poskytování součinnosti při identifikaci, analýze a řešení problémů jiných částí AM nebo infrastruktury	Dle požadavku	I	-	O	S
Identifikace, analýza a řešení rizik SSRS	Průběžně	I	-	O	S
Poskytování součinnosti při identifikaci, analýze a řešení rizik jiných částí AM nebo infrastruktury	Dle požadavku	I	-	O	S
Poskytování součinnosti při řešení požadavků souvisejících se SSRS	Dle požadavku	-	-	O	S

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 1 jsou činnosti součinnosti pro zálohování a obnovu, jsou-li relevantní pro danou činnost.

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 1 jsou činnosti pro podporu Testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.2 Poskytování správy uživatelů SSRS

Součástí činností poskytování správy uživatelů SSRS je tvorba konceptu rolí a oprávnění a jejich správa.

Tabulka č. 2 Seznam činností v oblasti řešení poskytování správy uživatelů SSRS

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Tvorba konceptu rolí a oprávnění v souladu s procesy podpory SSRS	Dle požadavku	S	-	O	-
Správa uživatelů a rolí, koordinace kroků v procesech správy uživatelů/rolí v SSRS	Průběžně	S	S	O	-

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 2 jsou činnosti součinnosti pro zálohování a obnovu, jsou-li relevantní pro danou činnost.

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 2 jsou činnosti pro podporu Testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.3 Ostatní činnosti v oblasti bezpečnosti SSRS

Součástí činností je poskytování podpory v oblasti bezpečnosti, poskytování součinnosti pro řízení a realizaci procesů v oblasti bezpečnosti SSRS.

Tabulka č. 3 Seznam činností v oblasti bezpečnosti

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ¹			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Poskytování součinnosti aplikační podpory pro funkční/integrační/zátěžové/ bezpečnostní /DR testy	Průběžně, dle Plánu odstávek	I	I	O	S
Poskytování součinnosti při bezpečnostních hlášeních, událostech a incidentech při výkonu činnosti aplikační podpory	Dle požadavku	-	-	O	S

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 3 jsou činnosti pro podporu Testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.4 Správa dokumentace SSRS

Platné verze dokumentace jsou ukládány na ShP MF. Procesy zpracování, schvalování a akceptace dokumentace jsou uvedeny v Příloze č. 1A Smlouvy.

Tabulka č. 4 Seznam činností správy dokumentace

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ¹			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Správa Dokumentace AM AISG pro SSRS	Průběžně	S	-	O	-
Aktualizace Dokumentace AM AISG pro SSRS v návaznosti na realizaci provozních požadavků souvisejících s provozem, implementací drobných změn a změn konfigurací, patchování, updatem a upgradem SW produktů SSRS	Průběžně	S	-	O	-
Budování znalostní databáze v rámci provozních procesů SSRS	Průběžně	I	I	O	-

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 4 jsou činnosti pro podporu Testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

5 Kvalitativní parametry poskytované Služby podpory provozu SSRS

5.1 Technická specifikace SLA

Tabulka č. 5 Definice pojmů

Název parametru	Popis
Doba servisní odezvy	Dobou servisní odezvy je míněno časové období od přidělení nového záznamu v Service Desku SPCSS příslušné řešitelské skupině do doby přijetí nového záznamu na řešení (stav: Řeší se).

Název parametru	Popis
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen přijmout nový záznam na řešení. Maximální doba servisní odezvy je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií a počítá se pro incidenty kategorie A v Běžné provozní době s přesahem, pro incidenty kategorie B a C v Běžné provozní době. Čas mimo tyto doby se do Maximální doby servisní odezvy nezapočítává.
Doba vyřešení incidentu	Dobou vyřešení incidentu je míněno časové období ve stanovené době od přijetí nového záznamu na řešení (stav: Řeší se) do doby vyřešení incidentu (stav: Vyřešeno). Ve sporných případech se budou stavy a lhůty vyřešení incidentů ověřovat.
Maximální doba vyřešení incidentu	Maximální dobou vyřešení incidentu je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen vyřešit incident. Maximální doba vyřešení incidentu je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií a počítá se pro incidenty kategorie A v Běžné provozní době s přesahem, pro incidenty kategorie B a C v Běžné provozní době. Čas mimo tyto doby se do Maximální doby vyřešení incidentu nezapočítává.
Maintenance Window	Časové období, ve kterém je možné provést výpadek poskytovaných Provozních služeb, který se nekvalifikuje jako incident a jehož doba trvání se nezapočítává do roční nedostupnosti AM AISG. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

5.2 Kategorizace servisních hlášení

5.2.1 Servisní hlášení typu „incident“

Incidenty v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele.

Tabulka č. 6 Kategorizace incidentů

Incident kategorie A	SSRS není použitelné ve svých základních a klíčových funkcích, a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání většině nebo všem jeho uživatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje klíčové odpovědnosti a běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody.
Incident kategorie B	SSRS je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz Objednatele nebo uživatelů.
Incident kategorie C	Ostatní incidenty, které nespádají do kategorií A nebo B a neomezují běžné poskytování služby.

Řešení všech incidentů, jejichž příčina nebyla dosud jednoznačně určena mimo oblast odpovědnosti Poskytovatele, je součástí Služby podpory provozu dle tohoto KL. O úvodní kategorizaci incidentu rozhoduje jeho zadavatel. Na základě vyhodnocení rozsahu a závažnosti incidentu může být úvodní kategorizace upravena.

5.2.2 Ostatní servisní hlášení

Tabulka č. 7 Ostatní typy servisních hlášení

Klasifikace	Popis
Ostatní servisní hlášení	Servisní hlášení/servisní požadavky typu: <ul style="list-style-type: none"> požadavek na informaci, požadavek na podporu, požadavek na změnu, porucha.

5.3 Parametry SLA

Poskytovatel je povinen řešit incidenty:

- kategorie A v Běžné provozní době s přesahem.
- kategorie B a C v Běžné provozní době.

Tabulka č. 8 Maximální doba servisní odezvy

Prostředí	Maximální doba servisní odezvy (v hodinách)		
	Incident kategorie A	Incident kategorie B	Incident kategorie C
Produkční	2,5	5	16

Tabulka č. 9 Maximální doba vyřešení incidentu

Prostředí	Maximální doba vyřešení incidentu (v hodinách)		
	Incident kategorie A	Incident kategorie B	Incident kategorie C
Produkční	10	30	72

Servisní okna (Maintenance Window) poskytované služby jsou ve čtvrtek od 20:00 do pátku 6:00 a pokud budou mít činnosti v servisním okně dopad do dostupnosti, bude Poskytovatel žádat o jejich schválení formou mimořádné odstavky.

Maximální počet incidentů kategorie A na produkčním prostředí za rok: 3

Tabulka č. 10 Požadovaná roční dostupnost

Prostředí	Dostupnost SSRS
Produkční	99,0 %

Dostupnost produkčního prostředí SSRS je poměrná část Běžné provozní doby s přesahem, kdy není aktivní žádný nevyřešený incident kategorie A.

Parametr dostupnosti je vyhodnocován na roční bázi, počínaje okamžikem zahájení poskytování.

Nedostupnost SSRS způsobená aplikační závadou prostředí SSRS se počítá od okamžiku zahájení nedostupnosti prostředí pro koncové uživatele do okamžiku odstranění této závady, tj. do zajištění dostupnosti pro uživatele V případě, že není možné prokazatelně zjistit okamžik zahájení nedostupnosti prostředí pro koncové uživatele/provozovatele, počítá se nedostupnost služby od doby jejího nahlášení do Service Desku SPCSS.

6 Smluvní pokuty

Za porušení kvalitativních parametrů nedodržení dostupnosti, nedodržení požadované lhůty pro vyřešení incidentu na produkčním prostředí a překročení maximálního počtu incidentů kategorie A na produkčním prostředí je Objednatel oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu:

Tabulka č. 11 Smluvní pokuty dle jednotlivých SLA parametrů

Název parametru	Smluvní pokuta za porušení parametru Služby v % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH	Max. výše smluvní pokuty za všechny incidenty dané kategorie v jednotlivých prostředích za vyhodnocované období v % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH	Způsob výpočtu
Doba vyřešení incidentu kategorie A produkčního prostředí	1	40	za každých započatých 15 minut nad povolený limit nedostupnosti nebo doby vyřešení incidentu
Doba vyřešení incidentu kategorie B produkčního prostředí	0,5	15	
Doba vyřešení incidentu kategorie C produkčního prostředí	0,1	2,5	

V případě porušení SLA roční dostupnosti produkčního prostředí má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH za každou započatou hodinu nedostupnosti překračující SLA.

V případě překročení ročního maximálního počtu incidentů kategorie A produkčního prostředí má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH za každý incident.

7 Požadovaná součinnost od Objednatele

Pro účely plnění Služby podpory provozu SSRS poskytne Objednatel součinnost. Objednatel má povinnost spolupracovat s Poskytovatelem při kontrole rozsahu poskytnuté Služby podpory provozu SSRS, zejména formou včasných vyjádření k výstupům Služby podpory provozu SSRS a jejich akceptaci dle podmínek Smlouvy.

Objednatel stanoví Poskytovateli kontaktní osoby včetně komunikační matice.

ⁱ O = Odpovědnost za činnost, S = Součinnost, I = Informování o činnosti, - = Není vyžadována činnost

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 1 část B – Specifikace služeb podpory provozu AM AISG Katalogové číslo 004

Obsah

1	Období poskytování Služby podpory provozu Power BI.....	73
2	Režim poskytování Služby podpory provozu Power BI.....	73
3	Rozsah Služby podpory provozu Power BI	73
4	Popis rozsahu Služby podpory provozu Power BI	73
4.1	Poskytování podpory Power BI.....	74
4.2	Poskytování správy uživatelů Power BI	76
4.3	Ostatní činnosti v oblasti bezpečnosti Power BI	76
4.4	Správa dokumentace Power BI	77
5	Kvalitativní parametry poskytované Služby podpory provozu Power BI.....	77
5.1	Technická specifikace SLA	77
5.2	Kategorizace servisních hlášení.....	78
5.2.1	Servisní hlášení typu „incident“	78
5.2.2	Ostatní servisní hlášení	79
5.3	Parametry SLA.....	79
6	Smluvní pokuty.....	79
7	Požadovaná součinnost od Objednatele.....	80

Seznam tabulek

Tabulka č. 1	Poskytování podpory Power BI	74
Tabulka č. 2	Seznam činností v oblasti řešení poskytování správy uživatelů Power BI.....	76
Tabulka č. 3	Seznam činností v oblasti bezpečnosti	77
Tabulka č. 4	Seznam činností správy dokumentace	77
Tabulka č. 5	Definice pojmů	77
Tabulka č. 6	Kategorizace incidentů	78
Tabulka č. 7	Ostatní typy servisních hlášení	79
Tabulka č. 8	Maximální doba servisní odezvy.....	79
Tabulka č. 9	Maximální doba vyřešení incidentu.....	79
Tabulka č. 10	Požadovaná roční dostupnost	79
Tabulka č. 11	Smluvní pokuty dle jednotlivých SLA parametrů	80

KATALOGOVÝ LIST 004 Podpora provozu Power BI

1 Období poskytování Služby podpory provozu Power BI

Služba podpory provozu aplikace Microsoft Power BI (dále jen „Power BI“) pro reporty AM AISG podle tohoto Katalogového listu (dále též „Služby“ nebo „Služba“, avšak pro tento katalogový list výhradně jenom v rozsahu Power BI, nikoli v rozsahu dle odstavce 3.2 Smlouvy) bude poskytována od termínu milníku, který definuje zahájení poskytování Služby, do termínu milníku, který definuje ukončení poskytování Služby.

Název milníku	Termín splnění milníků
Zahájení poskytování Služby	17.07.2024
Ukončení poskytování Služby	16.07.2028

Službu podpory provozu Power BI dle tohoto Katalogového listu lze ukončit dohodou Smluvních stran na základě dodatku, postupem dle Smlouvy.

2 Režim poskytování Služby podpory provozu Power BI

Služba podpory provozu Power BI bude poskytována v Režimu poskytování Služby podpory provozu Power BI.

Režim poskytování Služby	Doba poskytování Služby
Běžná provozní doba	Pracovní dny 8:00 – 16:00 hodin
Běžná provozní doba s přesahem	Pracovní dny 7:00 – 19:00 hodin
Rozšířená provozní doba	Pracovní dny 16:00 – 8:00 hodin a mimo pracovní dny
Provozní doba Power BI	24x7 mimo plánované odstávky

V Běžné provozní době je Objednatel požadováno a současně Poskytovatelem garantováno poskytování Služby podpory provozu Power BI specifikované v tomto KL.

V Běžné provozní době s přesahem je Objednatel požadováno a současně Poskytovatelem garantováno řešení incidentů v souladu s pravidly uvedenými v kapitole č. 5, poskytování činností dle Plánu odstávek.

Poskytování činností Služby může být vykonáváno též v Rozšířené provozní době podpory provozu Power BI.

3 Rozsah Služby podpory provozu Power BI

Poskytovatel bude poskytovat Službu podpory provozu Power BI v rozsahu dle KATALOGOVÉHO LISTU Podpory provozu Power BI /004: Podpora provozu Power BI.

Poskytovatel bude Službu podpory provozu Power BI poskytovat v souladu s platnými procesy AM AISG, v souladu s přílohami Smlouvy a v součinnosti s MF, CS, dodavateli MF poskytujícími další služby pro AM a ostatními týmy AM AISG, aby zajistil Kvalitativní parametry poskytované Služby podpory provozu Power BI.

4 Popis rozsahu Služby podpory provozu Power BI

Název služby	Poskytování podpory vizualizací dat AM AISG v Power BI, poskytování podpory a správy uživatelů
--------------	--

Obsahem Služby podpory provozu Power BI podle tohoto Katalogového listu je zajištění podpory Power BI, správa uživatelů, činnosti v oblasti bezpečnosti Power BI a správa dokumentace Power BI. Služba podpory provozu Power BI se dělí na následující oblasti.

4.1 Poskytování podpory Power BI

Součástí činností Poskytování podpory Power BI je poskytování pravidelných a plánovaných činností dle níže uvedeného seznamu.

Tabulka č. 1 Poskytování podpory Power BI

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ¹			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Pravidelné činnosti podpory Power BI – běžné					
Činnosti podpory uvedené v Dokumentaci AM AISG pro Power BI	Průběžně	-	-	0	S
Provádění rutinních kontrol Power BI a monitorování procesů Power BI	Průběžně	-	-	0	S
Standardní monitoring uživatelských funkcí dle postupů stanovených v Dokumentaci AM AISG pro Power BI	Průběžně	-	-	0	S
Standardní aktivity administrace dle postupů stanovených v Dokumentaci AM AISG pro Power BI	Průběžně	-	-	0	S
Monitorování stavu Power BI, včetně logů, dokumentování a řešení nestandardních stavů a případných dalších neshod	Průběžně	-	-	0	S
Posouzení a kontrola nastavení parametrů Power BI, drobné změny konfigurace	Průběžně	-	-	0	S
Návrh a realizace drobných změn Power BI vyplývajících ze zjištění monitorovaných aktivit	Průběžně	I	-	0	S
Návrhy na úpravy monitoringu Power BI	Průběžně	I	-	0	S
Realizace úprav monitoringu Power BI	Průběžně	I	-	0	S
Kontrola vytíženosti, přístupů uživatelů k reportům Power BI	Čtvrtletně	-	-	0	S
Proaktivní zásahy do zpracování řešených úloh a profylaxe Power BI	Průběžně	-	-	0	S
Kontrola úloh, které mohou generovat nežádoucí zátěž Power BI	Průběžně	-	-	0	S
Kontrola procesů běžících na pozadí, preventivní identifikace nežádoucích stavů, údržba a náprava nežádoucích stavů	Průběžně	-	-	0	S
Řešení výkonových problémů Power BI	Průběžně	-	-	0	S
Poskytnutí součinnosti týmu, který zajišťuje podporu operačních systémů, databází a virtualizaci	Dle požadavku	-	-	0	S
Poskytnutí součinnosti týmu, který zajišťuje pravidelné činnosti podpory dalších částí AM AISG	Dle požadavku	-	-	0	-
Zpracování dílčích vstupů do měsíční zprávy za Power BI	Měsíčně	-	-	0	S

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ¹			
Pravidelné činnosti podpory Power BI – plánované					
Monitoring a administrace nasazované verze	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Příprava a řízení odstávek Power BI a zajištění aktivit v rámci odstávek Power BI	Průběžně, dle Plánu odstávek	I	I	O	S
Zajištění součinnosti při řízení odstávek dalších částí AM AISG	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	-
Součinnosti při aktualizaci infrastrukturního SW	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Testování a ověřování stavu Power BI po odstávkách	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Správa patchů, updatů a upgradů SW produktů doporučených výrobcí všech komponent Power BI	Průběžně	I	I	O	S
Příprava Plánu odstávek pro Power BI (jeho součástí bude zpracování, posouzení a doporučení pro patchování, updaty, upgrady SW produktů, aplikační změny a další změny komponent Power BI zveřejňované výrobcem komponenty)	Průběžně	-	-	O	S
Implementace patchů, updatů a upgradů SW produktů na všech komponentách Power BI ve všech prostředích dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Nastavení a úpravy parametrů všech částí Power BI komponent po patchování, updatech a upgradech SW produktů	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Činnost aplikační podpory spočívající v testování Power BI na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Poskytnutí součinnosti při návrhu řešení dopadů a identifikovaných změn pro aplikace na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek v oblasti infrastruktury	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Řešení výkonových problémů a optimalizace Power BI na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Zvýšená úroveň aplikační podpory Power BI na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	-	O	S
Úprava Dokumentace AM AISG pro Power BI na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	S	-	O	-
Mimořádné činnosti podpory Power BI					
Oprava vad a řešení incidentů Power BI a oprava vad Dokumentace AM AISG pro Power BI	Průběžně	I	-	O	S

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ¹			
		I	-	O	S
Poskytování součinnosti při analýze a řešení incidentů a opravě vad jiných částí AM nebo infrastruktury	Dle požadavku	I	-	O	S
Identifikace, analýza a řešení problémů Power BI	Průběžně	I	-	O	S
Poskytování součinnosti při identifikaci, analýze a řešení problémů jiných částí AM nebo infrastruktury	Dle požadavku	I	-	O	S
Identifikace, analýza a řešení rizik Power BI	Průběžně	I	-	O	S
Poskytování součinnosti při identifikaci, analýze a řešení rizik jiných částí AM nebo infrastruktury	Dle požadavku	I	-	O	S
Poskytování součinnosti při řešení požadavků souvisejících s Power BI	Dle požadavku	-	-	O	S

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 1 jsou činnosti součinnosti pro zálohování a obnovu, jsou-li relevantní pro danou činnost.

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 1 jsou činnosti pro podporu Testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.2 Poskytování správy uživatelů Power BI

Součástí činností poskytování správy uživatelů Power BI je tvorba konceptu rolí a oprávnění a jejich správa.

Tabulka č. 2 Seznam činností v oblasti řešení poskytování správy uživatelů Power BI

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ¹			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Tvorba konceptu rolí a oprávnění v souladu s procesy podpory Power BI	Dle požadavku	S	-	O	-
Správa uživatelů a rolí, koordinace kroků v procesech správy uživatelů/rolí v Power BI	Průběžně	S	S	O	-

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 2 jsou činnosti součinnosti pro zálohování a obnovu, jsou-li relevantní pro danou činnost.

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 2 jsou činnosti pro podporu Testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.3 Ostatní činnosti v oblasti bezpečnosti Power BI

Součástí činností je poskytování podpory v oblasti bezpečnosti, poskytování součinnosti pro řízení a realizaci procesů v oblasti bezpečnosti Power BI.

Tabulka č. 3 Seznam činností v oblasti bezpečnosti

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ¹			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Poskytování součinnosti aplikační podpory pro funkční/ integrační/zátěžové/ bezpečnostní/DR testy	Průběžně, dle Plánu odstávek	I	I	O	S
Poskytování součinnosti při bezpečnostních hlášeních, událostech a incidentech při výkonu činnosti aplikační podpory	Dle požadavku	-	-	O	S

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 3 jsou činnosti pro podporu Testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.4 Správa dokumentace Power BI

Platné verze dokumentace jsou ukládány na ShP MF. Procesy zpracování, schvalování a akceptace dokumentace jsou uvedeny v Příloze č. 1A Smlouvy.

Tabulka č. 4 Seznam činností správy dokumentace

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ¹			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Správa Dokumentace AM AISG pro Power BI	Průběžně	S	-	O	-
Aktualizace Dokumentace AM AISG pro Power BI v návaznosti na realizaci provozních požadavků souvisejících s provozem, implementací drobných změn a změn konfigurací, patchováním, updatem a upgradem Power BI	Průběžně	S	-	O	-
Budování znalostní databáze v rámci provozních procesů Power BI	Průběžně	I	I	O	-

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 4 jsou činnosti pro podporu Testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

5 Kvalitativní parametry poskytované Služby podpory provozu Power BI

5.1 Technická specifikace SLA

Tabulka č. 5 Definice pojmů

Název parametru	Popis
Doba servisní odezvy	Dobou servisní odezvy je míněno časové období od přidělení nového záznamu v Service Desku SPCSS příslušné řešitelské skupině do doby přijetí nového záznamu na řešení (stav: Řeší se).

Název parametru	Popis
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen přijmout nový záznam na řešení. Maximální doba servisní odezvy je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií a počítá se pro incidenty kategorie A v Běžné provozní době s přesahem, pro incidenty kategorie B a C v Běžné provozní době. Čas mimo tyto doby se do Maximální doby servisní odezvy nezapočítává.
Doba vyřešení incidentu	Dobou vyřešení incidentu je míněno časové období ve stanovené době od přijetí nového záznamu na řešení (stav: Řeší se) do doby vyřešení incidentu (stav: Vyřešeno). Ve sporných případech se budou stavy a lhůty vyřešení incidentů ověřovat.
Maximální doba vyřešení incidentu	Maximální dobou vyřešení incidentu je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen vyřešit incident. Maximální doba vyřešení incidentu je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií a počítá se pro incidenty kategorie A v Běžné provozní době s přesahem, pro incidenty kategorie B a C v Běžné provozní době. Čas mimo tyto doby se do Maximální doby vyřešení incidentu nezapočítává.
Maintenance Window	Časové období, ve kterém je možné provést výpadek poskytovaných Provozních služeb, který se nekvalifikuje jako incident a jehož doba trvání se nezapočítává do roční nedostupnosti AM AISG. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

5.2 Kategorizace servisních hlášení

5.2.1 Servisní hlášení typu „incident“

Incidenty v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele.

Tabulka č. 6 Kategorizace incidentů

Incident kategorie A	Power BI není použitelné ve svých základních a klíčových funkcích, a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání většině nebo všem jeho uživatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje klíčové odpovědnosti a běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody.
Incident kategorie B	Power BI je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz Objednatele nebo uživatelů.
Incident kategorie C	Ostatní incidenty, které nespádají do kategorií A nebo B a neomezují běžné poskytování služby.

Řešení všech incidentů, jejichž příčina nebyla dosud jednoznačně určena mimo oblast odpovědnosti Poskytovatele, je součástí Služby podpory provozu dle tohoto KL. O úvodní kategorizaci incidentu rozhoduje jeho zadavatel. Na základě vyhodnocení rozsahu a závažnosti incidentu může být úvodní kategorizace upravena.

5.2.2 Ostatní servisní hlášení

Tabulka č. 7 Ostatní typy servisních hlášení

Klasifikace	Popis
Ostatní servisní hlášení	Servisní hlášení/servisní požadavky typu: <ul style="list-style-type: none"> požadavek na informaci, požadavek na podporu, požadavek na změnu, porucha.

5.3 Parametry SLA

Poskytovatel je povinen řešit incidenty Produkčního prostředí:

- kategorie A v Běžné provozní době s přesahem.
- kategorie B a C v Běžné provozní době.

Tabulka č. 8 Maximální doba servisní odezvy

Prostředí	Maximální doba servisní odezvy (v hodinách)		
	Incident kategorie A	Incident kategorie B	Incident kategorie C
Produkční	2,5	5	16

Tabulka č. 9 Maximální doba vyřešení incidentu

Prostředí	Maximální doba vyřešení incidentu (v hodinách)		
	Incident kategorie A	Incident kategorie B	Incident kategorie C
Produkční	10	30	72

Servisní okna (Maintenance Window) poskytované služby jsou ve čtvrtek od 20:00 do pátku 6:00 a pokud budou mít činnosti v servisním okně dopad do dostupnosti, bude Poskytovatel žádat o jejich schválení formou mimořádné odstávky.

Maximální počet incidentů kategorie A na produkčním prostředí za rok: 3

Tabulka č. 10 Požadovaná roční dostupnost

Prostředí	Dostupnost Power BI
Produkční	99,0 %

Dostupnost produkčního prostředí Power BI je poměrná část Běžné provozní doby s přesahem, kdy není aktivní žádný nevyřešený incident kategorie A.

Parametr dostupnosti je vyhodnocován na roční bázi, počínaje okamžikem zahájení poskytování.

Nedostupnost Power BI způsobená aplikační závadou prostředí Power BI se počítá od okamžiku zahájení nedostupnosti prostředí pro koncové uživatele do okamžiku odstranění této závady, tj. do zajištění dostupnosti pro uživatele. V případě, že není možné prokazatelně zjistit okamžik zahájení nedostupnosti prostředí pro koncové uživatele/provozovatele, počítá se nedostupnost služby od doby jejího nahlášení do Service Desku SPCSS.

6 Smluvní pokuty

Za porušení kvalitativních parametrů nedodržení dostupnosti, nedodržení požadované lhůty pro vyřešení incidentu na produkčním prostředí a překročení maximálního počtu incidentů kategorie A na produkčním prostředí je Objednatel oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu:

Tabulka č. 11 Smluvní pokuty dle jednotlivých SLA parametrů

Název parametru	Smluvní pokuta za porušení parametru služby v % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH	Max. výše smluvní pokuty za všechny incidenty dané kategorie v jednotlivých prostředích za vyhodnocované období v % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH	Způsob výpočtu
Doba vyřešení incidentu kategorie A produkčního prostředí	1	40	za každých započatých 15 minut nad povolený limit nedostupnosti nebo doby vyřešení incidentu
Doba vyřešení incidentu kategorie B produkčního prostředí	0,5	15	
Doba vyřešení incidentu kategorie C produkčního prostředí	0,1	2,5	

V případě porušení SLA roční dostupnosti produkčního prostředí má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH za každou započatou hodinu nedostupnosti překračující SLA.

V případě překročení ročního maximálního počtu incidentů kategorie A produkčního prostředí má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH za každý incident.

7 Požadovaná součinnost od Objednatele

Pro účely plnění Služby podpory provozu Power BI poskytne Objednatel součinnost. Objednatel má povinnost spolupracovat s Poskytovatelem při kontrole rozsahu poskytnuté Služby podpory provozu Power BI, zejména formou včasných vyjádření k výstupům Služby podpory provozu Power BI a jejich akceptaci dle podmínek Smlouvy.

Objednatel stanoví Poskytovateli kontaktní osoby včetně komunikační matice.

¹ O = Odpovědnost za činnosti, S = Součinnost, I = Informování o činnosti, - = Není vyžadována činnost

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 1 část B – Specifikace služeb podpory provozu AM AISG Katalogové číslo 005

Obsah

1	Období poskytování Služby podpory provozu ELK.....	82
2	Režim poskytování Služby podpory provozu ELK.....	82
3	Rozsah Služby podpory provozu ELK	82
4	Popis rozsahu Služby podpory provozu ELK.....	82
4.1	Poskytování podpory ELK.....	83
4.2	Poskytování správy uživatelů ELK	85
4.3	Ostatní činnosti v oblasti bezpečnosti ELK	85
4.4	Správa dokumentace ELK	85
5	Kvalitativní parametry poskytované Služby podpory provozu ELK	86
5.1	Technická specifikace SLA.....	86
5.2	Kategorizace servisních hlášení.....	87
5.2.1	Servisní hlášení typu „incident“.....	87
5.2.2	Ostatní servisní hlášení.....	87
5.3	Parametry SLA	87
6	Smluvní pokuty	88
7	Požadovaná součinnost od Objednatele	89

Seznam tabulek

Tabulka č. 1	Poskytování podpory ELK.....	83
Tabulka č. 2	Seznam činností v oblasti řešení poskytování správy uživatelů ELK	85
Tabulka č. 3	Seznam činností v oblasti bezpečnosti	85
Tabulka č. 4	Seznam činností správy dokumentace	86
Tabulka č. 5	Definice pojmů	86
Tabulka č. 6	Kategorizace incidentů	87
Tabulka č. 7	Ostatní typy servisních hlášení	87
Tabulka č. 8	Maximální doba servisní odezvy.....	87
Tabulka č. 9	Maximální doba vyřešení incidentu.....	88
Tabulka č. 10	Požadovaná roční dostupnost	88
Tabulka č. 11	Smluvní pokuty dle jednotlivých SLA parametrů	88

KATALOGOVÝ LIST 005 Podpora provozu ELK

1 Období poskytování Služby podpory provozu ELK

Služba podpory provozu aplikace OpenSearch Dashboards (dále jen „ELK“) pro reporty AISG podle tohoto Katalogového listu (dále též „Služby“ nebo „Služba“, avšak pro tento katalogový list výhradně jenom v rozsahu ELK, nikoli v rozsahu dle odstavce 3.2 Smlouvy) bude poskytována od termínu milníku, který definuje zahájení poskytování Služby, do termínu milníku, který definuje ukončení poskytování Služby.

Název milníku	Termín splnění milníků
Zahájení poskytování Služby	17.07.2024
Ukončení poskytování Služby	16.07.2028

Službu podpory provozu ELK dle tohoto Katalogového listu lze ukončit dohodou Smluvních stran na základě dodatku, postupem dle Smlouvy.

2 Režim poskytování Služby podpory provozu ELK

Služba podpory provozu ELK bude poskytována v Režimu poskytování Služby podpory provozu ELK.

Režim poskytování Služby	Doba poskytování Služby
Běžná provozní doba	Pracovní dny 8:00 – 16:00 hodin
Běžná provozní doba s přesahem	Pracovní dny 7:00 – 19:00 hodin
Rozšířená provozní doba	Pracovní dny 16:00 – 8:00 hodin a mimo pracovní dny
Provozní doba ELK	24x7 mimo plánované odstávky

V Běžné provozní době je Objednatelem požadováno a současně Poskytovatelem garantováno poskytování Služby podpory provozu ELK specifikované v tomto KL.

V Běžné provozní době s přesahem je Objednatelem požadováno a současně Poskytovatelem garantováno řešení incidentů v souladu s pravidly uvedenými v kapitole č. 5, poskytování činností dle Plánu odstávek. Poskytování činností Služby může být vykonáváno též v Rozšířené provozní době podpory provozu ELK.

3 Rozsah Služby podpory provozu ELK

Poskytovatel bude poskytovat Službu podpory provozu ELK v rozsahu dle KATALOGOVÉHO LISTU Podpory provozu AISG ELK /005: Podpora provozu ELK.

Poskytovatel bude Službu podpory provozu ELK poskytovat v souladu s platnými procesy AM AISG, v souladu s přílohami Smlouvy a v součinnosti s MF, dodavateli MF poskytujícími další služby pro AM a ostatními týmy AM AISG, aby zajistil Kvalitativní parametry poskytované Služby podpory provozu ELK.

4 Popis rozsahu Služby podpory provozu ELK

Název služby	Poskytování podpory vizualizací dat AM AISG v ELK, poskytování podpory a správy uživatelů
--------------	---

Obsahem Služby podpory provozu ELK podle tohoto Katalogového listu je zajištění podpory ELK, správa uživatelů, činnosti v oblasti bezpečnosti ELK a správa dokumentace ELK. Služba podpory provozu ELK se dělí na následující oblasti.

4.1 Poskytování podpory ELK

Součástí činností Poskytování podpory ELK je poskytování pravidelných a plánovaných činností dle níže uvedeného seznamu.

Tabulka č. 1 Poskytování podpory ELK

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ		
		MF	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Pravidelné činnosti podpory provozu ELK - běžné				
Činnosti podpory uvedené v Dokumentaci AM AISG pro ELK	Průběžně	-	O	S
Provádění rutinních kontrol ELK a monitorování procesů ELK	Průběžně	-	O	S
Standardní monitoring uživatelských funkcí dle postupů stanovených v Dokumentaci AM AISG pro ELK	Průběžně	-	O	S
Standardní aktivity administrace dle postupů stanovených v Dokumentaci AM AISG pro ELK	Průběžně	-	O	S
Monitorování stavu ELK, včetně logů, dokumentování a řešení nestandardních stavů a případných dalších neshod	Průběžně	-	O	S
Posouzení a kontrola nastavení parametrů ELK, drobné změny konfigurace	Průběžně	-	O	S
Návrh a realizace drobných změn ELK vyplývajících ze zjištění monitorovaných aktivit	Průběžně	O	I	I
Návrhy na úpravy monitoringu ELK	Průběžně	I	O	S
Realizace úprav monitoringu ELK	Průběžně	I	O	S
Kontrola přístupů uživatelů k dashboardům/reportům ELK	Čtvrtletně	S	O	S
Proaktivní zásahy do zpracování řešených úloh a profylaxe ELK	Průběžně	-	O	S
Preventivní identifikace nežádoucích stavů, údržba a náprava nežádoucích stavů	Průběžně	-	O	S
Řešení výkonových problémů ELK	Průběžně	-	O	S
Poskytnutí součinnosti týmu, který zajišťuje podporu operačních systémů, databází a virtualizaci	Dle požadavku	-	O	S
Poskytnutí součinnosti týmu, který zajišťuje pravidelné činnosti podpory dalších částí AISG	Dle požadavku	-	O	-
Zpracování dílčích vstupů do měsíční zprávy za ELK	Měsíčně	-	O	S
Pravidelné činnosti podpory provozu ELK - plánované				
Monitoring a administrace nasazované verze	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	O	S
Příprava a řízení odstávek ELK a zajištění aktivit v rámci odstávek ELK	Průběžně, dle Plánu odstávek	I	O	S

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ		
		MF	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Zajištění součinnosti při řízení odstávek dalších částí DaS AISG a AM AISG	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	O	-
Součinnosti při aktualizaci infrastrukturního SW	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	O	S
Testování a ověřování stavu ELK po odstávkách	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	O	S
Správa patchů, updatů a upgradů SW produktů doporučených výrobcí všech komponent ELK	Průběžně	I	O	S
Příprava Plánu odstávek pro ELK (jeho součástí bude zpracování, posouzení a doporučení pro patchování, updaty, upgrady SW produktů, aplikační změny)	Průběžně	-	O	S
Implementace patchů, updatů a upgradů SW produktů na ELK ve všech prostředích dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	O	S
Nastavení a úpravy parametrů ELK po patchování, updatech a upgradech SW produktů.	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	O	S
Poskytnutí součinnosti při návrhu řešení dopadů a identifikovaných změn pro aplikace na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek v oblasti infrastruktury	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	O	S
Řešení výkonových problémů a optimalizace ELK na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	-	O	S
Úprava Dokumentace AM AISG pro ELK na základě aktivit prováděných dle Plánu odstávek	Průběžně, dle Plánu odstávek	S	O	-
Mimořádné činnosti podpory provozu ELK				
Oprava vad a řešení incidentů ELK a oprava vad Dokumentace AM AISG pro ELK	Průběžně	I	O	S
Poskytování součinnosti při analýze a řešení incidentů a opravě vad jiných částí AM nebo infrastruktury	Dle požadavku	I	O	S
Identifikace, analýza a řešení problémů ELK	Průběžně	I	O	S
Poskytování součinnosti při identifikaci, analýze a řešení problémů jiných částí AISG nebo infrastruktury	Dle požadavku	I	O	S
Identifikace, analýza a řešení rizik ELK	Průběžně	I	O	S
Poskytování součinnosti při identifikaci, analýze a řešení rizik jiných částí AISG nebo infrastruktury	Dle požadavku	I	O	S
Poskytování součinnosti při řešení požadavků souvisejících s ELK	Dle požadavku	-	O	S

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 1 jsou činnosti součinnosti pro zálohování a obnovu, jsou-li relevantní pro danou činnost.

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 1 jsou činnosti pro podporu Testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.2 Poskytování správy uživatelů ELK

Tabulka č. 2 Seznam činností v oblasti řešení poskytování správy uživatelů ELK

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Tvorba konceptu rolí a oprávnění v souladu s procesy podpory ELK	Dle požadavku	S	-	O	-
Správa uživatelů a rolí, koordinace kroků v procesech správy uživatelů/rolí v ELK	Průběžně	S	S	O	-

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 2 jsou činnosti součinnosti pro zálohování a obnovu, jsou-li relevantní pro danou činnost.

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 2 jsou činnosti pro podporu Testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.3 Ostatní činnosti v oblasti bezpečnosti ELK

Součástí činností je poskytování podpory v oblasti bezpečnosti, poskytování součinnosti pro řízení a realizaci procesů v oblasti bezpečnosti ELK.

Tabulka č. 3 Seznam činností v oblasti bezpečnosti

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Poskytování součinnosti aplikační podpory pro funkční/integrační/nefunkční/zátěžové/bezpečnostní/DR testy	Průběžně, dle Plánu odstávek	I	I	O	S
Poskytování součinnosti při bezpečnostních hlášeních, událostech a incidentech při výkonu činnosti aplikační podpory	Dle požadavku	-	-	O	S

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 3 jsou činnosti pro podporu Testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

4.4 Správa dokumentace ELK

Platné verze dokumentace jsou ukládány na ShP MF. Procesy zpracování, schvalování a akceptace dokumentace jsou uvedeny v Příloze č. 1A Smlouvy.

Tabulka č. 4 Seznam činností správy dokumentace

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ¹			
		MF*	CS	SPCSS	Poskytovate infrastruktury
Správa Dokumentace AM AISG pro ELK	Průběžně	S	-	O	-
Aktualizace Dokumentace AM AISG pro ELK v návaznosti na realizaci provozních požadavků souvisejících s provozem, implementací drobných změn a změn konfigurací, patchováním, updatem a upgradem SW produktů ELK	Průběžně	S	-	O	-
Budování znalostní databáze v rámci provozních procesů ELK	Průběžně	I	I	O	-

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulce č. 4 jsou činnosti pro podporu Testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost.

5 Kvalitativní parametry poskytované Služby podpory provozu ELK

5.1 Technická specifikace SLA

Tabulka č. 5 Definice pojmů

Název parametru	Popis
Doba servisní odezvy	Dobou servisní odezvy je míněno časové období od přidělení nového záznamu v Service Desku SPCSS příslušné řešitelské skupině do doby přijetí nového záznamu na řešení (stav: Řeší se).
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období, ve kterém je provozovatel povinen přijmout nový záznam na řešení. Maximální doba servisní odezvy je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií a počítá se pro incidenty kategorie A v Běžné provozní době s přesahem, pro incidenty kategorie B a C v Běžné provozní době. Čas mimo tyto doby se do Maximální doby servisní odezvy nezapočítává.
Doba vyřešení incidentu	Dobou vyřešení incidentu je míněno časové období ve stanovené době od přijetí nového záznamu na řešení (stav: Řeší se) do doby vyřešení incidentu (stav: Vyřešeno). Ve sporných případech se budou stavy a lhůty vyřešení incidentů ověřovat.
Maximální doba vyřešení incidentu	Maximální dobou vyřešení incidentu je míněno maximální časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen vyřešit incident. Maximální doba vyřešení incidentu je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií a počítá se pro incidenty kategorie A v Běžné provozní době s přesahem, pro incidenty kategorie B a C v Běžné provozní době. Čas mimo tyto doby se do Maximální doby vyřešení incidentu nezapočítává.

Název parametru	Popis
Maintenance Window	Časové období, ve kterém je možné provést výpadek poskytovaných Provozních služeb, který se nekvalifikuje jako incident a jehož doba trvání se nezapočítává do roční nedostupnosti AM AISG. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.

5.2 Kategorizace servisních hlášení

5.2.1 Servisní hlášení typu „incident“

Incidenty v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele.

Tabulka č. 6 Kategorizace incidentů

Incident kategorie A	ELK není použitelný ve svých základních a klíčových funkcích, a přitom tato funkční závada znemožňuje jeho užívání většině nebo všem jejím uživatelům. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje klíčové odpovědnosti a běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody.
Incident kategorie B	ELK je ve svých funkcích degradován tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz Objednatele nebo uživatelů.
Incident kategorie C	Ostatní incidenty, které nespádají do kategorií A nebo B a neomezují běžné poskytování služby.

Řešení všech incidentů, jejichž příčina nebyla dosud jednoznačně určena mimo oblast odpovědnosti Poskytovatele, je součástí Služby podpory provozu dle tohoto KL. O úvodní kategorizaci incidentu rozhoduje jeho zadavatel. Na základě vyhodnocení rozsahu a závažnosti incidentu může být úvodní kategorizace upravena.

5.2.2 Ostatní servisní hlášení

Tabulka č. 7 Ostatní typy servisních hlášení

Klasifikace	Popis
Ostatní servisní hlášení	Servisní hlášení/servisní požadavky typu: <ul style="list-style-type: none"> požadavek na informaci, požadavek na podporu, požadavek na změnu, porucha.

5.3 Parametry SLA

Poskytovatel je povinen řešit incidenty Produkčního prostředí:

- kategorie A v Běžné provozní době s přesahem.
- kategorie B a C v Běžné provozní době.

Tabulka č. 8 Maximální doba servisní odezvy

Prostředí	Maximální doba servisní odezvy (v hodinách)		
	Incident kategorie A	Incident kategorie B	Incident kategorie C
Produkční	2,5	5	16

Tabulka č. 9 Maximální doba vyřešení incidentu

Prostředí	Maximální doba vyřešení incidentu (v hodinách)		
	Incident kategorie A	Incident kategorie B	Incident kategorie C
Produkční	10	30	72

Servisní okna (Maintenance Window) poskytované služby jsou ve čtvrtek od 20:00 do pátku 6:00 a pokud budou mít činnosti v servisním okně dopad do dostupnosti, bude Poskytovatel žádat o jejich schválení formou mimořádné odstavky.

Maximální počet incidentů kategorie A na produkčním prostředí za rok: 3

Tabulka č. 10 Požadovaná roční dostupnost

Prostředí	Dostupnost ELK
Produkční	99,0 %

Dostupnost produkčního prostředí ELK je poměrná část Běžné provozní doby s přesahem, kdy není aktivní žádný nevyřešený incident kategorie A.

Parametr dostupnosti je vyhodnocován na roční bázi, počínaje okamžikem zahájení poskytování.

Nedostupnost ELK způsobená aplikační závadou prostředí ELK se počítá od okamžiku zahájení nedostupnosti prostředí pro koncové uživatele do okamžiku odstranění této závady, tj. do zajištění dostupnosti pro uživatele. V případě, že není možné prokazatelně zjistit okamžik zahájení nedostupnosti prostředí pro koncové uživatele, počítá se nedostupnost služby od doby jejího nahlášení do Service Desku SPCSS.

6 Smluvní pokuty

Za porušení kvalitativních parametrů nedodržení dostupnosti, nedodržení požadované lhůty pro vyřešení incidentu na produkčním prostředí a překročení maximálního počtu incidentů kategorie A na produkčním prostředí je Objednatel oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu:

Tabulka č. 11 Smluvní pokuty dle jednotlivých SLA parametrů

Název parametru	Smluvní pokuta za porušení parametru Služby v % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH	Max. výše smluvní pokuty za všechny incidenty dané kategorie v jednotlivých prostředích za vyhodnocované období v % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH	Způsob výpočtu
Doba vyřešení incidentu kategorie A produkčního prostředí	1	40	za každých započatých 15 minut nad povolený limit nedostupnosti nebo doby vyřešení incidentu
Doba vyřešení incidentu kategorie B produkčního prostředí	0,5	15	
Doba vyřešení incidentu kategorie C produkčního prostředí	0,1	2,5	

V případě porušení SLA roční dostupnosti produkčního prostředí má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH za každou započatou hodinu nedostupnosti překračující SLA.

V případě překročení ročního maximálního počtu incidentů kategorie A produkčního prostředí má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 % z měsíční ceny uvedené za příslušnou Službu včetně DPH za každý incident.

7 Požadovaná součinnost od Objednatele

Pro účely plnění Služby podpory provozu ELK poskytne Objednatel součinnost. Objednatel má povinnost spolupracovat s Poskytovatelem při kontrole rozsahu poskytnuté Služby podpory provozu ELK, zejména formou včasných vyjádření k výstupům Služby podpory provozu ELK a jejich akceptaci dle podmínek Smlouvy.

Objednatel stanoví Poskytovateli kontaktní osoby včetně komunikační matice.

ⁱ O = Odpovědnost za činnosti, S = Součinnost, I = Informování o činnosti, - = Není vyžadována činnost

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 1 část B – Specifikace služeb podpory provozu AM AISG Katalogové číslo 006

Obsah

1	Období poskytování Služby provozu AM AISG	91
2	Režim poskytování Služby provozu AM AISG.....	91
3	Rozsah Služby provozu AM AISG	91
4	Popis rozsahu Služby provozu AM AISG.....	91
4.1	Poskytování podpory provozu AM AISG	92
4.2	Řízení a koordinace procesů provozu AM AISG, řízení týmu AM AISG a koordinace součinnosti AM AISG	92
4.3	Správa dokumentace	94
4.4	Činnosti Service Desk podpory L1 až L3, součinnost pro podporu L0 AM AISG.....	95
5	Kvalitativní parametry poskytované Služby.....	96
5.1	Technická specifikace SLA	96
5.2	Kategorizace servisních hlášení	96
5.3	Parametry SLA.....	96
6	Smluvní pokuty.....	97
7	Požadovaná součinnost od Objednatele	97

Seznam tabulek

Tabulka č. 1	Seznam činností Podpory provozu AM AISG	92
Tabulka č. 2	Seznam činností Podpory provozu v oblasti Řízení projektu	93
Tabulka č. 3	Seznam obecných činností správy dokumentace AM AISG.....	95
Tabulka č. 4	Seznam činností servisních hlášení	95
Tabulka č. 5	Ostatní typy servisních hlášení	96

KATALOGOVÝ LIST 006 Služby provozu AM AISG

1 Období poskytování Služby provozu AM AISG

Služba provozu AM AISG podle tohoto Katalogového listu bude poskytována od termínu milníku, který definuje zahájení poskytování Služby, do termínu milníku, který definuje ukončení poskytování Služby, a to v rozsahu činností uvedených dále v tomto Katalogovém listu (dále též „Služby“ nebo „Služba“, avšak pro tento katalogový list výhradně jenom v rozsahu činností uvedených níže, nikoli v rozsahu dle odstavce 3.2 Smlouvy).

Název milníku	Termín splnění milníků
Zahájení poskytování Služby	17.07.2024
Ukončení poskytování Služby	16.07.2028

2 Režim poskytování Služby provozu AM AISG

Služba provozu AM AISG bude poskytována v Režimu poskytování Služby provozu AM AISG. Celková doba je rozdělena na části:

Režim poskytování Služby provozu AM AISG	Doba poskytování Služby provozu AM AISG
Běžná provozní doba	Pracovní dny 8:00 – 16:00 hodin
Běžná provozní doba s přesahem	Pracovní dny 7:00 – 19:00 hodin
Rozšířená provozní doba	Pracovní dny 16:00 – 8:00 hodin a mimo pracovní dny

V průběhu Běžné provozní doby je Objednatelem požadováno a současně Poskytovatelem garantováno poskytování Služby provozu AM AISG specifikované v tomto KL.

V Rozšířené provozní době je Objednatelem požadováno a současně Poskytovatelem poskytování činností dle Plánu odstávek. Poskytování dalších činností Služby může být též vykonáváno v Rozšířené provozní době provozu AM AISG.

3 Rozsah Služby provozu AM AISG

Poskytovatel bude poskytovat Službu provozu AM AISG v rozsahu dle KATALOGOVÉHO LISTU Služby provozu AM AISG/006, vč. zajištění řízení, koordinace a nezbytné součinnosti při poskytování služeb dle ostatních Katalogových listů 001-005 a 007.

Poskytovatel bude Službu provozu AM AISG poskytovat v souladu s platnými procesy AM AISG, v souladu s přílohami Smlouvy a v součinnosti s MF, CS, Dodavateli MF poskytujícími další služby pro AM a ostatními týmy AM AISG, tak aby zajistil Kvalitativní parametry poskytované Služby provozu AM AISG.

Poskytovatel bude poskytovat Službu pro všechna prostředí AM AISG, a to: Produktivní, Playground, Testovací a Vývojové.

4 Popis rozsahu Služby provozu AM AISG

Název služby:	Služby provozu AM AISG
----------------------	-------------------------------

Obsahem Služby provozu AM AISG podle tohoto Katalogového listu je zajištění podpory provozu AM AISG, řídicích a koordinačních činností, které jsou součástí AM AISG, a zajištění činností Service Desk podpory.

4.1 Poskytování podpory provozu AM AISG

Součástí činností Podpory provozu AM AISG je odborná podpora všech procesů AM AISG, řízení provozních týmů, řešení neshod, koordinace podpory jednotlivých oblastí AM AISG vč. řešení dopadů do činností týmů AM AISG.

Tabulka č. 1 Seznam činností Podpory provozu AM AISG

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Podpora produkčního provozu AM AISG					
Vykonávání základních činností v rámci přípravy, projednávání a upřesňování požadavků a drobných úprav.	Průběžně	S	-	O	S
Komunikace s uživateli AM AISG a provozovateli	Průběžně	S	S	O	S
Činnosti v oblasti řešení zákaznických/provozních požadavků					
Řízení analýzy zákaznických/provozních požadavků souvisejících s provozem AM AISG	Průběžně	S	-	O	-
Analýza zákaznických/provozních požadavků souvisejících s provozem AM AISG	Průběžně	S	-	O	-
Specifikace zákaznických/provozních požadavků dle požadavků Objednatele	Průběžně	S	-	O	-
Řízení realizace zákaznických/provozních požadavků v souladu s procesy podpory AM AISG	Průběžně	S	-	O	-
Řízení testování zákaznických/provozních požadavků v souladu s procesy podpory AM AISG	Průběžně	S	-	O	-
Řízení správy konceptu rolí a oprávnění v souladu s procesy podpory AM AISG	Průběžně	S	-	O	-
Odborné konzultace související s Provozní podporou dle čl. 3.4 Smlouvy	Dle požadavku	S	-	O	-

4.2 Řízení a koordinace procesů provozu AM AISG, řízení týmu AM AISG a koordinace součinnosti AM AISG

Součástí činností Řízení poskytování provozu jsou činnosti vedení týmů, účasti na jednáních a koordinace na straně všech týmů AM AISG.

Tabulka č. 2 Seznam činností Podpory provozu v oblasti Řízení projektu

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Vedení pracovních týmů a Týmu vedení Provozu a Rozvoje v oblasti Řízení projektu					
Řízení příslušných zdrojů na podporu produkčního provozu AM AISG (jejich přidělování, sledování jejich využití, přijímání potřebných opatření, organizační uspořádání a tvorba týmů, přiřazování osob)	Průběžně na denní bázi	-	-	O	S
Kontrola a řízení kvality vykonávání činností podpory produkčního provozu AM AISG (její měřitelné sledování a operativní usměrňování)	Průběžně na denní bázi	-	-	O	S
Řízení časových průběhů činností podpory produkčního provozu AM AISG (závislosti, časové odhady, časové plánování)	Průběžně na denní bázi	-	-	O	S
Řízení nákladů na podporu produkčního provozu AM AISG (odhad, sumarizace, sledování čerpání nákladů a operativní usměrňování při odchylkách)	Průběžně na denní bázi	-	-	O	S
Řízení rizik ve vztahu k záměru, průběhu prací a zdrojovému zabezpečení podpory produkčního provozu AM AISG (identifikace, posouzení pravděpodobnosti a dopadu rizik, plánování reakce, realizace plánů při výskytu rizik a aktualizace těchto plánů)	Průběžně na denní bázi	-	-	O	S
Řízení drobných změn a koordinace požadavků na drobné změny AM AISG	Průběžně, dle požadavku	S		O	
Řízení komunikace v rámci podpory produkčního provozu AM AISG	Průběžně na denní bázi	-	-	O	-
Údržba a aktualizace Plánu odstávek AM AISG	Průběžně	I	I	O	S
Schválení Plánu odstávek AM AISG	Průběžně	O	O	S	-
Analýza problémů, návrh řešení a řešení problémů AM AISG	Průběžně	I	I	O	S
Identifikace a evidence problémů AM AISG	Průběžně	I	I	O	S
Identifikace a evidence rizik AM AISG	Průběžně	I	-	O	S
Analýza rizik AM AISG, návrh opatření u rizika	Průběžně	I	I	O	S
Poskytování součinnosti související s převedením služeb na nového Poskytovatele podpory AM AISG	Průběžně před ukončením Smlouvy	S	S	O	S

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Řízení celkové aplikační architektury AM AISG	Průběžně	S	-	O	S
Formulování a udržování architektonických principů AM AISG	Průběžně	S	-	O	S
Účast na jednání příslušných pracovních týmů provozu a jednání TPP	Průběžně	-	-	O	-
Připomínkování návrhové dokumentace z architektonického a business hlediska při rozhodování o změnách AM AISG (analýza a realizace změn AM AISG je součástí Rozvojových činností)	Průběžně	-	-	O	S
Poskytování informací o stavu poskytování Služeb dle jednotlivých KL Odpovědné osobě, vč. eskalace na jednání nadřízených týmů či komisi	Průběžně v měsíční Zprávě, případně na vyžádání	I	I	O	S
Činnosti související s upgrade					
Posouzení dopadu upgradu před jeho realizací a vyhodnocení dopadu upgradu po jeho realizaci, poskytnutí informací Odpovědné osobě, vč. rozsahu nezbytných činností a harmonogram řešení dopadu	Průběžně	S	-	O	-
Předložení Požadavku, který bude řešit dopady upgrade dle Smlouvy	Průběžně	O	-	S	-

4.3 Správa dokumentace

Platné verze dokumentace jsou ukládány na ShP MF. Procesy zpracování, schvalování a akceptace dokumentace jsou uvedeny v Příloze č. 1A Smlouvy.

Tabulka č. 3 Seznam obecných činností správy dokumentace AM AISG

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Správa a koordinace aktualizace Dokumentace AM AISG a přílohy č. 1 část A Smlouvy v rozsahu integrace a nad rámec na jednotlivých Katalogové listy.	Průběžně	S	S	O	-
Aktualizace Dokumentace AM AISG v návaznosti na realizaci zákaznických/provozních požadavků souvisejících s provozem AM AISG	Průběžně	S	-	O	-
Součinnost při řešení metodických problémů a dotazů AM AISG	Dle požadavku	S	S	O	-

Nedílnou součástí činností uvedených v Tabulka č. 3 jsou činnosti pro podporu Playground, Testovacího prostředí a Vývojového a testovacího prostředí, jsou-li relevantní pro danou činnost

4.4 Činnosti Service Desk podpory L1 až L3, součinnost pro podporu L0 AM AISG

Součástí Činnosti Service Desk podpory L1 až L3 a součinnosti pro podporu L0 (operátoři Service Desku) je pravidelné zpracování servisních hlášení v souladu s platnými Kvalitativními parametry poskytovaných Provozních služeb a v součinnosti s MF, CS a ostatními týmy AM AISG. Procesy řízení servisních hlášení v systému Service Desk jsou v souladu s platnými procesy AM AISG a v souladu s přílohami Smlouvy.

Tabulka č. 4 Seznam činností servisních hlášení

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovatel infrastruktury
Obecné činnosti Zpracování servisních hlášení v Service Desk					
Podpora L1					
Založení servisního hlášení typu Incident	Průběžně	I	I	O	S
Založení ostatních servisních hlášení	Průběžně	O	O	O	S
Součinnost při komunikaci s HelpDesk GRČ	Dle požadavku	-	S	O	-
Přidělování servisních hlášení mezi řešiteli a úrovněmi podpory	Průběžně	-	-	O	-
Řešení jednoduchých uživatelských servisních hlášení	Průběžně	-	-	O	S
Kategorizace a analýza evidovaných servisních hlášení k AM AISG a jejich kontrola	Průběžně	S	-	O	-
Řízení kategorizovaných evidovaných servisních hlášení k AM AISG	Průběžně	-	-	O	-

Popis činnosti	Četnost	Odpovědnost ⁱ			
		MF	CS	SPCSS	Poskytovat el infrastruktury
Podpora L2 a L3					
Založení servisního hlášení typu Incident	Průběžně	I	I	O	S
Založení ostatních servisních hlášení	Průběžně	O	O	O	S
Řešení a analýza, dokumentace servisních hlášení (technické)	Dle požadavku	S	S	O	S
Řešení a analýza, dokumentace servisních hlášení týkajících se metodiky AISG (metodické)	Dle požadavku	O	S	S	-
Řešení požadavku vyžadujících a využívajících legislativní znalost	Dle požadavku	O	O	S	-
Ostatní nespecifické činnosti Podpory					
Příprava a účast na zákaznických workshopech/školeních	Dle požadavku	S	S	O	-
Součinnost a podpora operátorů L0 úrovně podpory	Průběžně	S	S	O	-
Budování znalostní databáze AM AISG a podpora komunikace s uživateli a provozovateli AM AISG	Průběžně	S	S	O	-
Součinnost při řešení ostatních servisních hlášení s vazbou na AM AISG	Dle požadavku	S	S	O	-

5 Kvalitativní parametry poskytované Služby

5.1 Technická specifikace SLA

Pro Službu dle tohoto KL nejsou stanoveny technické specifikace SLA.

5.2 Kategorizace servisních hlášení

Tabulka č. 5 Ostatní typy servisních hlášení

Klasifikace	Popis
Ostatní servisní hlášení	Servisní hlášení/servisní požadavky typu: <ul style="list-style-type: none"> požadavek na informaci, požadavek na podporu, požadavek na změnu.

5.3 Parametry SLA

Poskytovatel je povinen poskytovat Službu a řešit Servisní hlášení/servisní požadavky nad rámec jednotlivých Katalogových listů ve lhůtách stanovených ve Smlouvě (zejména výstupy činnosti typu dokument) a/nebo ve lhůtách dohodnutých k jednotlivým Servisním hlášením.

6 Smluvní pokuty

Smluvní pokuty za nedodržení SLA parametrů při poskytování Služby nejsou stanoveny a pro činnosti Service Desk jsou stanoveny samostatnou smlouvou.

7 Požadovaná součinnost od Objednatele

Pro účely plnění Služby poskytne Objednatel součinnost. Objednatel má povinnost spolupracovat s Poskytovatelem při kontrole rozsahu poskytnuté Služby, zejména formou včasných vyjádření k výstupům Služby a jejich akceptaci dle podmínek Smlouvy.

Objednatel stanoví Poskytovateli kontaktní osoby včetně komunikační matice.

ⁱ O = Odpovědnost za činnosti, S = Součinnost, I = Informování o činnosti, - = Není vyžadována činnost

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 1 část B – Specifikace služeb podpory provozu AM AISG Katalogové číslo 007

Obsah

1	Období poskytování služby	99
2	Režim poskytování Služby kybernetické bezpečnosti AM AISG	99
3	Bezpečnostní monitoring aplikace	99
3.1	Popis služby	99
3.2	Plnění legislativních povinností Objednatele.....	100
3.3	Sběr logů	101
3.4	Zpracování logů	101
3.5	Monitorování síťového provozu	101
3.6	Uživatelská behaviorální analýza	101
3.7	Přístup do prostředí nástroje SIEM v rozsahu Služby	102
3.8	Incident management – proces zvládnutí kybernetických bezpečnostních incidentů	102
3.9	Systém zlepšování bezpečnosti informací	103
3.10	Pravidelná zpráva o stavu služby dle tohoto katalogového listu	103
3.11	Plánované odstávky	104
3.12	SLA parametry – služba Bezpečnostní monitoring aplikace	104
3.13	Smluvní pokuty	104
4	Analýza rizik	105
4.1	Popis služby	105
4.2	Plnění legislativních povinností objednatel	105
4.3	Rozsah analýzy rizik.....	105
4.4	Proces realizace analýzy rizik	105
4.4.3	Interview	105
4.4.4	Zpracování výstupní dokumentace	106
5	Požadovaná součinnost.....	106
5.1	Součinnost pro zajištění poskytování služby kybernetické bezpečnosti	106
5.2	Požadovaná součinnost při zpracování výstupů Služby	106
6	Pojmy a zkratky	107

Seznam tabulek

Tabulka 1 – Reakční doby a doby odstranění incidentu	104
Tabulka 2 -Smluvní pokuty dle Servisní doby na odezvu a zahájení řešení BH	104
Tabulka 3 - Pojmy a zkratky.....	107

KATALOGOVÝ LIST 007 Služby kybernetické bezpečnosti AM AISG

1 Období poskytování služby

Služba je poskytována od termínu milníku, který definuje její zahájení, do termínu ukončení poskytování Služby.

Název milníku	Termín splnění milníku
Zahájení poskytování služby	17.07.2024
Ukončení poskytování služby	16.07.2028

2 Režim poskytování Služby kybernetické bezpečnosti AM AISG

Služba kybernetické bezpečnosti AM AISG bude poskytována v Režimu poskytování Služby kybernetické bezpečnosti AM AISG. Celková doba je rozdělena na tři části:

Režim poskytování Služby	Doba poskytování Služby
Běžná provozní doba	Pracovní dny 8:00 – 16:00
Běžná provozní doba s přesahem	Pracovní dny 7:00 – 19:00 hodin
Rozšířená provozní doba	Pracovní dny 16:00 – 8:00 hodin a mimo pracovní dny
Provozní doba AM AISG	24x7 mimo plánované odstávky

V průběhu Běžné provozní doby je Objednatel požadováno a současně Poskytovatelem garantováno poskytování Služby podpory provozu AM AISG specifikované v tomto KL.

V Rozšířené provozní době s přesahem je Objednatel požadováno a současně Poskytovatelem garantováno řešení incidentů v souladu s pravidly uvedenými v kapitole č. 3.12, poskytování činností dle Plánu odstávek.

Poskytování činností Služby může být vykonáváno těž v Rozšířené provozní době podpory provozu AM AISG. Jednotlivé části služby podle tohoto Katalogového listu budou poskytovány takto:

Část Služby	Doba poskytování Služby
Bezpečnostní monitoring aplikace	Provozní doba AM AISG
Podpora provozu AISG AM pro Služby dle Katalogových listů v Příloze č. 1 C této Smlouvy v oblasti kybernetické bezpečnosti	Běžná provozní doba
Analýza rizik	1xza rok, nebo při významné změně

3 Bezpečnostní monitoring aplikace

Obsah služby Bezpečnostní monitoring aplikace je popsán v jednotlivých kapitolách.

3.1 Popis služby

Služba Bezpečnostní monitoring aplikace je ucelené řešení pro pokrytí potřeb bezpečnostní problematiky v souladu s platným právním řádem. Bezpečnostní monitoring aplikace je prováděn dohledovým pracovištěm a expertním týmem SOC SPCSS. Služba Bezpečnostní monitoring aplikace je poskytována v nepřetržitém režimu 24x7 a zahrnuje sběr informací, jejich třídění, korelaci, kategorizaci, analýzu a archivaci.

Poskytovatel používá technologie a nástroje, umožňující detekci známých bezpečnostních útoků, podezřelého chování a anomálií.

Zjištění a nálezy, identifikované v rámci Služby Bezpečnostního monitoringu aplikace, jsou spravovány Poskytovatelem v souladu s procesy incident managementu, a to včetně přípravy podkladů pro příslušné orgány v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti (dále také „ZoKB“) v platném znění a podle vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti (dále také „VoKB“), případně na základě dohody Smluvních stran. Výstupy tvoří nedílnou součást měsíční zprávy.

Služba Bezpečnostní monitoring aplikace je rozdělena do dvou částí. Část 1 je určena k zajištění povinností stanovených příslušnou legislativou, blíže popsáno v odstavci 3.2. Část 2 doplňuje funkcionalitu Služby Bezpečnostní monitoring aplikace, nedostupnost jednotlivých součástí Části 2 nemá vliv na poskytování služby v rozsahu Části 1, tedy na zajištění povinností stanovených příslušnou legislativou. Část 1 a Část 2 jsou nedílné součásti Služby Bezpečnostní monitoring aplikace.

Část 1 - Součásti služby Bezpečnostní monitoring aplikace povinné k naplnění vybraných opatření (nedílné součásti, poskytováno vždy v Provozní době AM AISG)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Sběr logů
<input checked="" type="checkbox"/>	Zpracování logů
<input checked="" type="checkbox"/>	Proces zvládání kybernetických bezpečnostních incidentů (Incident management)
Část 2 - Ostatní součásti služby Bezpečnostní monitoring aplikace (nedílné součásti služby, poskytováno vždy v Běžné provozní době)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Uživatelská behaviorální analýza
<input checked="" type="checkbox"/>	Přístup Objednatele do prostředí nástroje SIEM v rozsahu Služby Bezpečnostní monitoring aplikace
<input checked="" type="checkbox"/>	Zpracování zprávy o stavu Služby Bezpečnostní monitoring dle tohoto katalogového listu určené Objednateli (předávána v měsíčním intervalu)

Služba Bezpečnostní monitoring je realizována v rozsahu definovaných aktiv Objednatele.

V rámci Služby Bezpečnostní monitoring aplikace je poskytován proces zvládání kybernetických bezpečnostních incidentů (incident management), včetně přípravy podkladů pro hlášení příslušným orgánům. Shromážděvané informace jsou na základě požadavku předány pro potřebu interního vyšetřování nebo pro potřeby orgánů činných v trestním řízení.

3.2 Plnění legislativních povinností Objednatele

Služba Bezpečnostní monitoring aplikace pokrývá vybrané povinnosti definované zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění, resp. vyhláškou č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti. Poskytovatel v rámci služby zajišťuje následující činnosti v rámci procesů předepsaných výše uvedenou legislativou:

- § 14 Zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů

Poskytovatel zajišťuje detekci a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí, zvládání kybernetických bezpečnostních incidentů, ohlašování a v součinnosti s Objednatelem posuzování jejich dopadů. Služba zahrnuje nástroje a činnosti nutné pro klasifikaci, prošetření bezpečnostních událostí včetně návrhu opatření pro odvracení a zmírňování škod.

- § 22 Zaznamenávání událostí informačního a komunikačního systému, jeho uživatelů a administrátorů

Poskytovatel zajišťuje správu a řízení životního cyklu bezpečnostně významných logů včetně bezpečného uchovávání po dobu požadovanou VoKB.

- § 23 Detekce kybernetických bezpečnostních událostí

Poskytovatel zajišťuje nástroje a činnosti pro detekci kybernetických bezpečnostních událostí, ověřování a kontrolou přenášených dat v komunikačních sítích a na jejím perimetru.

- **§ 24 Sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí**

Poskytovatel zajišťuje sběr bezpečnostních událostí, jejich vyhodnocování a řízení jejich životního cyklu. V rámci dodávaných služeb Bezpečnostního monitoringu aplikace Poskytovatel poskytuje informace určeným bezpečnostním rolím Poskytovatele a Objednatele v prostředí AISG AM a řídí jejich distribuci na základě předem definovaných pravidel a procesů.

- **§ 31 Kategorizace kybernetických bezpečnostních incidentů**

Poskytovatel navrhuje a na základě pokynů Objednatele zajišťuje kategorizaci jednotlivých kybernetických bezpečnostních incidentů na základě předem definovaných pravidel a procesů dle ZoKB a VoKB. Poskytovatel ve spolupráci s Objednatelem zajišťuje a garantuje definici pravidel a procesů pro řízení a správu bezpečnostních incidentů.

- **§ 32 Forma a náležitosti hlášení kybernetických bezpečnostních incidentů**

Poskytovatel zajišťuje přípravu podkladů a vytvoření hlášení o kybernetickém bezpečnostním incidentu. Po zajištění všech potřebných informací provede Poskytovatel neprodleně nahlášení patřičným způsobem a formou příslušným orgánům v rozsahu stanoveném provozovateli dle ZoKB a VoKB a současně informuje Objednatele.

3.3 Sběr logů

Poskytovatel zajišťuje bezpečnostní monitoring aplikace v režimu 24x7 definovaných aktiv Objednatele.

Typy záznamů, se kterými Služba pracuje, jsou zejména:

- vyhodnocené záznamy;
- logy z F5 session managementu;
- logy síťových prvků aplikace;
- záznamy síťového provozu aplikace;
- logy virtualizačního prostředí.

3.4 Zpracování logů

Služba je poskytována za využití nástrojů a prostředků ve vlastnictví Poskytovatele, které zprostředkovávají realizaci sběru, vyhodnocování a uchovávání logů jak z definovaných aktiv Objednatele, tak z jednotlivých komponent a technologií Poskytovatele, které s jejich provozem souvisí.

Poskytovatel zajišťuje sběr a vyhodnocení logů, určených a schválených Objednatelem, které jsou relevantní pro činnosti uvedené v kapitole 3.2 Plnění legislativních povinností Objednatele.

Poskytovatel dále zajišťuje správu životního cyklu zpracovávaných logů včetně jejich uchování ve lhůtách, které stanovuje VoKB, v bezpečném úložišti, které zajišťuje ochranu proti změnám nebo smazání.

3.5 Monitorování síťového provozu

Poskytovatel zajišťuje monitorování síťového provozu na základě datových toků na síťové vrstvě, a to průběžně a v reálném čase. Poskytovatel neprodleně poskytuje Objednateli informace o podezřelém chování, zejména o identifikovaných podezřelých dlouhých nebo objemných přenosech dat do internetu nebo komunikaci s IP adresami s nízkou reputací (rozesílání, malware, spamu, skenování atd.).

3.6 Uživatelská behaviorální analýza

Poskytovatel zajišťuje analýzu chování uživatelů (User behavior analytics – UBA) na základě vyhodnocení zpracovávaných logů a zjišťuje, zda došlo ke zneužití účtu uživatele. Poskytovatel poskytuje Objednateli informace o rizikových uživateli, identifikuje jejich anomální aktivity a zajišťuje hodnocení rizika uživatele.

3.7 Přístup do prostředí nástroje SIEM v rozsahu Služby

Poskytovatel zajišťuje přístup vybraných uživatelů Objednatele do prostředí SIEM, kde mohou sledovat aktivity, které generují monitorované systémy. Objednatel si může nastavit vlastní přehledové obrazovky a grafy, sledovat Offense nebo výpisy z logů, které jsou zpracovány nástrojem SIEM. Objednatel má přístup ke všem informacím v rozsahu svých systémů.

Prostředí zpřístupněné Objednateli (tzv. tenant) je vyhrazené prostředí, které vidí pouze daný Objednatel. Data jsou zpracovávána a ukládána v daném prostředí tenanta. Ten slouží pouze jako přehledové prostředí s možností dohledávání historických dat.

Při nasazení služby Poskytovatel zajistí školení určených pracovníků Objednatele. Toto školení bude realizováno dle požadavku Objednatele, nejméně jednou za rok.

Maximální počet pracovníků Objednatele, kteří budou moci využívat přístup do prostředí SIEM, je stanoven na 10 pracovníků.

Nedostupnost tohoto prostředí Objednateli nemá vliv na řešení KBU/KBI ze strany Poskytovatele, neovlivňuje dostupnost a kvalitu poskytované služby bezpečnostního monitoringu aplikace a nemá tak vliv na plnění SLA.

3.8 Incident management – proces zvládnání kybernetických bezpečnostních incidentů

Poskytovatel zajišťuje činnosti a procesy správy všech zjištěných nebo hlášených událostí a incidentů. Poskytovatel zajišťuje činnosti, které zahrnují vyhodnocení, řízení, řešení a dokumentování Událostí – tedy Bezpečnostních Hlášení (BH), Kybernetických Bezpečnostních událostí (KBU) a Kybernetických Bezpečnostních incidentů (KBI). Nedílnou součástí služeb Poskytovatele je analýza a návrh na zlepšování bezpečnosti Informačních Systémů (IS) ve sledovaném prostředí.

Primárním subjektem odpovědným za řešení a zvládnání událostí je CSIRT-SPCSS, který Navrhované řešení konzultuje a nechává schvalovat Garantem aktiva, o navrhovaném řešení informuje KB Objednatele.

Monitoring a detekce KBU a KBI v režimu 24x7 zajišťuje Poskytovatel prostřednictvím:

- dohledového pracoviště SPCSS;
- nástroje SIEM;
- činností expertního týmu Security Operation Center (dále také jen „SOC“) Poskytovatele.

Činnost CSIRT-SPCSS při provádění evidence a vyhodnocování událostí je dokumentována prostřednictvím aplikace Service Desk. Poskytovatel zajistí nastavení, aktualizaci a sledování procesů a činností zvládnání kybernetických bezpečnostních hlášení, kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů v rámci aplikace ServiceDesk.

Aktivity CSIRT-SPCSS poskytované Poskytovatelem v rámci služby pro zvládnání kybernetických bezpečnostních incidentů:

- zabezpečení procesu zvládnání BH, KBU, KBI;
- přijetí BH;
- detekci KBU, KBI;
- klasifikaci BH, KBU, KBI;
- zpracování dokumentace KBU a KBI včetně uchovávání relevantních dat v nástroji SIEM (logů, událostí, „offense“...), vedení záznamů v Service Desk (systém zákaznické podpory, dále jen SD) o průběhu řešení, zavedení a aktualizace znalostní báze v SD;
- vyhodnocení KBU a KBI v součinnosti s Objednatелеm;
- zpracování návrhu na realizaci opatření k odstranění nebo k zamezení možného opakování KBU/KBI;
- iniciaci bezpečnostních varování a opatření včasné reakce v případech velmi závažných a závažných KBI;
- zajištění realizace reaktivních opatření NÚKIB;
- příprava proaktivních opatření obrany v závislosti na rozvoji hrozeb;
- přípravu podkladů pro informování příslušných orgánů.

Součástí služby je Knowledge Base pro oblast kybernetické bezpečnosti ve smyslu článku 3.9 tohoto KL, která obsahuje základní problémy, situace a návrhy na jejich řešení. Obsah Knowledge Base je aktualizován a rozšiřován o řešené situace včetně Best Practices pro jejich řešení a také pro zlepšování kybernetické bezpečnosti AISG AM.

Všechny uvedené činnosti vykonává Poskytovatel v součinnosti a za průběžné informovanosti Objednatele. Řízení kybernetických bezpečnostních incidentů probíhá podle postupu popsáno v dokumentu „Řízení a dokumentování kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů v IS v rámci smlouvy na poskytování služeb bezpečného datového centra uzavřené mezi Ministerstvem financí a Státní pokladnou Centrum sdílených služeb, s. p. (vyjma IISSP).

3.9 Systém zlepšování bezpečnosti informací

Nedílnou součástí Služeb Poskytovatele je analýza a návrh na zlepšování bezpečnosti AISG AM ve sledovaném prostředí. Poskytovatel předkládá v rámci činností příslušných projektových týmů formou rozvojového požadavku návrhy na změny a rozvoj AISG AM vyplývající z:

- Analýzy rizik AISG AM;
- Vyhodnocení KBU, KBI;
- Aktuálních hrozeb a zranitelností dle doporučení výrobce.

Součástí zlepšování bezpečnostních informací je správa Knowledge Base (Znalostní databáze) pro oblast kybernetické bezpečnosti zajišťovaná MF v součinnosti s Poskytovatelem, která musí obsahovat základní problémy, situace a návrhy na jejich řešení. Obsah Knowledge Base bude na základě poskytnutí součinnosti Poskytovatele průběžně aktualizována a rozšiřována o řešené situace včetně Best Practices pro jejich řešení.

3.10 Pravidelná zpráva o stavu služby dle tohoto katalogového listu

Zpráva o stavu služby obsahuje tyto informace:

- Období poskytování Služby Bezpečnostní monitoring aplikace;
- Režim poskytování Služby Bezpečnostní monitoring aplikace;
- Popis rozsahu Služby Bezpečnostní monitoring aplikace;
- Monitorovaná prostředí;
- Rozsah bezpečnostního dohledu;
- Detekce, sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí;
- Stav dokumentace;
- Řízení provozu služeb;
- Řešení a stav BH (Bezpečnostní hlášení), KBU, KBI za uplynulé období a návrhy na nápravná opatření;
- Aktivity Služeb Bezpečnostního dohledu – seznam řešených offense;
- TOP 10 kategorií uplatněných pravidel na firewallu směrem z internetu;
- TOP 10 druhů komunikace zablokovaných z internetu;
- TOP 10 zablokovaných IP adres;
- TOP 10 cílových portů, na které byla zablokována komunikace;
- TOP 10 zablokovaných aktivit na firewallu;
- TOP 10 Zdrojových států komunikace;
- Návrh na nápravná opatření;
- Aktivity služeb bezpečnostního dohledu;
- Realizované schválené odstávky bezpečnostního dohledu;
- Výpadky bezpečnostního dohledu.

3.11 Plánované odstávky

V rámci poskytování Služby Bezpečnostní monitoring aplikace si Poskytovatel vyhrazuje právo na plánované odstávky celého nebo částí systému z důvodu údržby aplikace, jak samotného systému, tak infrastruktury a datové konektivity Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje plánované práce s vlivem na dostupnost Služby Bezpečnostní monitoring aplikace soustředit do jednoho termínu tak, aby byla poskytována Služba Bezpečnostní monitoring aplikace ovlivněna co nejméně.

Plánované odstávky jsou, pokud možno, soustředěny do pravidelných odstávek dle Plánu odstávek, případně do servisních oken, která jsou na žádost Poskytovatele plánována ve od čtvrtka 20:00 do pátku 06:00. Ve výjimečných případech jsou odstávky Služby Bezpečnostní monitoring aplikace ohlašovány a realizovány i mimo tato servisní okna. Doba odstávky, která byla předem řádně ohlášena a odsouhlasena Objednatelem, se nezapočítává do nedostupnosti Služby Bezpečnostní monitoring aplikace. Za ohlášení se považuje informování určených osob Objednatele e-mailem, a to minimálně 24 h před zahájením mimořádné odstávky.

Úprava funkcionality bezpečnostního monitoringu aplikace je možné provádět pouze v rámci schválené odstávky. Poskytovatel zajistí, aby aktivity navržené v rámci Plánu odstávky řešily souběh činností v oblastech bezpečnostního monitoringu aplikace a jednotlivých komponent AISG AM.

3.12 SLA parametry – služba Bezpečnostní monitoring aplikace

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby kybernetické bezpečnosti dle Smlouvy pro produktivní prostředí AISG AM v níže uvedených reakčních časech dle Tabulka 1.

Doba reakce úrovně L1 je počítána od zaevidování bezpečnostního hlášení/kybernetické bezpečnostní události/kybernetického bezpečnostního incidentu (BH/KBU/KBI) do aplikace Service Desk. Podpora L1 musí do doby uvedené v tabulce níže přijmout v aplikaci Service Desk BH/KBU/KBI k řešení.

Tabulka 1 – Reakční doby a doby odstranění incidentu

Název Služby:	Služby kybernetické bezpečnosti			
SLA parametry				
Služba	Maximální doba zahájení řešení BH v Běžné provozní době	Maximální doba zahájení řešení BH v Běžné provozní době s přesahem	Doba odstranění incidentu	Maintenance Window Jsou ve čtvrtek od 20:00 do pátku 06:00
Bezpečnostní monitoring aplikace	15 minut	30 minut	Po dohodě obou smluvních stran	

3.13 Smluvní pokuty

Tabulka 2 -Smluvní pokuty dle Servisní doby na odezvu a zahájení řešení BH

Název parametru	Smluvní pokuta z měsíční ceny služby Bezpečnostní monitoring aplikace v %	Max. výše smluvní pokuty z měsíční ceny služby Bezpečnostní monitoring aplikace v %	Způsob výpočtu
Doba servisní odezvy/zahájení řešení BH	0,05	30	za každou započatou 1 minutu přes povolený limit

4 Analýza rizik

4.1 Popis služby

Služba analýzy rizik spočívá v provádění aktualizací vstupní analýzy rizik v pravidelných intervalech dle kategorizace systému dle zákona ZoKB. Analýza se provádí dle zvolené metodiky a s využitím příslušných nástrojů. U takto analyzovaných rizik lze následně sjednat i jejich správu. Analýza rizik prováděná na základě zásadní změny systému není součástí této služby a její realizace bude vykonána na základě dohody smluvních stran.

Obsahem služby je identifikace a ohodnocení aktiv a rizik pro dosažení souladu prvků KII a VIS s požadavky §5 ZoKB.

Součástí dodávky služby jsou:

- Interview s garanty primárních aktiv a jejich ohodnocení.
- Interview s garanty podpůrných aktiv a jejich ohodnocení.
- Doplnění vazeb mezi podpůrnými a primárními aktivy.
- Upřesnění hrozeb a zranitelností na příslušná podpůrná aktiva.
- Vypracování výstupní dokumentace dle ZoKB (Zpráva o hodnocení aktiv a rizik, Plán zvládnání rizik).

4.2 Plnění legislativních povinností objednatele

- § 5 Řízení rizik

Poskytovatel prostřednictvím služby Analýza rizik zajišťuje a garantuje plnění povinnosti Objednatele stanové příslušnou legislativou pro KII, včetně vypracování dokumentů a dalších výstupů stanovených platnou legislativou. Podmínkou pro toto plnění je zajištění plné součinnosti ze strany Objednatele.

4.3 Rozsah analýzy rizik

Služba analýzy rizik bude poskytována pro následující oblasti:

- SSRS v rámci definice rozsahu Smlouvy na podporu AISG AM,
- Power BI.

4.4 Proces realizace analýzy rizik

Poskytovatel navrhne v součinnosti s Objednatelem plán práce pro dodávku služeb Analýzy rizik pro kalendářní rok. Poskytovatel řídí a provádí v součinnosti s Objednatelem jednotlivé kroky, které reportuje průběžně v rámci procesního týmu Bezpečnost.

4.4.3 Interview

Jedná se o konzultaci na bázi řízeného rozhovoru, jejíž první část se zaměřuje na identifikování rozsahu služeb a stanovení primárních aktiv (zpravidla služby nebo informace), a zároveň i jejich ohodnocení (důležitost daného aktiva a také jeho důvěrnost, dostupnost a integrita). Druhým důležitým výstupem je identifikování garantů podpůrných aktiv.

Druhá část interview se poté zaměřuje na garanty podpůrných aktiv, s nimiž je veden rozhovor na podobné bázi, jako s garanty primárních aktiv. Cílem je jasný přehled všech podpůrných aktiv (a jejich rozpad až na úroveň IP adresy a jejich fyzického umístění) a ohodnocení z hlediska váhy vlivu na primární aktivum, které je daným podpůrným aktivem ovlivňováno (hodnotí se z hlediska váhy na dostupnost, důvěrnost a integritu primárního aktiva).

Ve třetí fázi se provádí úprava a upřesnění předpřipraveného seznamu hrozeb a zranitelností.

4.4.4 Zpracování výstupní dokumentace

Výstupem Služby je zpracovaná dokumentace dle ZoKB a VoKB, konkrétně se jedná o:

- a) Zpráva o hodnocení aktiv a rizik,
- b) Plán zvládnání rizik,
- c) Prohlášení o aplikovatelnosti.

Akceptace výstupní dokumentace probíhá formou akceptačního protokolu.

5 Požadovaná součinnost

5.1 Součinnost pro zajištění poskytování služby kybernetické bezpečnosti

Objednatel má povinnost spolupracovat s Poskytovatelem při kontrole rozsahu poskytnutých Služeb a informační podpory, zejména formou včasných vyjádření k výstupům Služby a její akceptaci.

Objednatel stanoví Poskytovateli kontaktní osoby včetně komunikační matice pro případ řešení kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů (CSIRT tým objednatele).

Objednatel stanoví Poskytovateli osoby do rolí, nezbytných pro dodání služby Analýza rizik, zejména příslušné Garanty aktiv.

Objednatel stanoví seznam určených osob k přístupu do prostředí nástroje SIEM, tento seznam předá Poskytovateli do 5 pracovních dnů od účinnosti příslušné Objednávky. Objednatel je povinen každou změnu určených osob prokazatelně oznámit Poskytovateli.

V případě, že Objednatel využívá třetí strany pro správu, servis, podporu, konfiguraci apod. systému/ů monitorovaného/ných v rámci Služby, bude pro zjištění nebo řešení KBU/KBI zajištěna komunikační matice pro přímou komunikaci mezi Poskytovatelem a touto třetí stranou a to obousměrně. Komunikace bude na straně Poskytovatele zaznamenána a evidována v tiketech v systému Service Desk Poskytovatele. Komunikace mezi třetí stranou a Poskytovatelem bude v režimu platné uzavřené Smlouvy mezi Poskytovatelem a třetí stranou. V případě, že třetí strana zjistí KBU/KBI, bude primárně kontaktovat Service Desk Poskytovatele.

Poskytovatel zajistí přístup pro určené osoby Objednatele pro možnost náhledu pro řešení tiketů do systému Service Desk Poskytovatele. Při řešení BH/KBU/KBI je potřeba součinnosti se členy CSIRT týmu Objednatele.

Objednatel bude spolupracovat s Poskytovatelem při poskytnutí všech nezbytných podkladů týkajících se obsahu zadaných výstupů Služby.

5.2 Požadovaná součinnost při zpracování výstupů Služby

Objednatel bude spolupracovat s Poskytovatelem při vytváření výstupů služeb zejména:

- nominací kompetentních osob poskytujících součinnost při zpracování výstupů Služeb na straně Objednatele a jejich smluvních partnerů. Zejména se jedná o nominace bezpečnostních rolí a Garantů aktiv do realizačních týmů a stanovení jejich potřebných odpovědností a kompetencí s ohledem na poskytovanou Službu;
- zajištěním potřebné dostupnosti nominovaných členů realizačních týmů pro poskytnutí součinnosti s ohledem na odsouhlasené termíny;
- poskytnutím všech nezbytných podkladů týkajících se obsahu zadaných výstupů Služby.

Poskytovatel prohlašuje, že je připraven v úzké součinnosti s Objednatelem a na základě jeho požadavků optimalizovat parametry poskytované Služby, podílet se na zlepšení celkové bezpečnosti informací v prostředí Objednatele (snížení nepříznivých dopadů na organizaci), zajišťování důkazních prostředků, poskytování vstupních dat pro úpravu politiky bezpečnosti informací a bezpečnostní dokumentace Objednatele.

6 Pojmy a zkratky

Tabulka 3 - Pojmy a zkratky

Zkratka	Význam
BH	Bezpečnostní hlášení – jedná se o hlášení zadané do aplikace Service Desk přímo koncovým uživatelem, který má podezření na KBU nebo KBI
BM	Bezpečnostní monitoring
CSIRT-SPCSS	Computer Incident Response Team Státní pokladny centra sdílených služeb
CKB	Centrum kybernetické bezpečnosti, organizační útvar SPCSS. Resortní kompetenční centrum poskytující Služby kybernetické bezpečnosti v souladu se ZoKB
SOC	Security Operation Center, organizační část CKB SPCSS zaměřená na dohled bezpečnosti, vyhodnocování a řešení KBI
AISG AM	Informační systém pro dohled nad hazardními hrami – analytický modul
KBI	§ 7 odst. 2 ZoKB: Kybernetickým bezpečnostním incidentem je narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací v důsledku kybernetické bezpečnostní události
KBU	§ 7 odst. 1 ZoKB: Kybernetickou bezpečnostní událostí je událost, která může způsobit narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací.
KII	Kritická informační infrastruktura – prvek nebo systém prvků kritické infrastruktury v odvětví komunikační a informační systémy v oblasti kybernetické bezpečnosti
Knowledge Base pro zvládání KBU/KBI	Znalostní báze; součást aplikace Service Desk, která obsahuje popis základních problémů a situací. Obsah Knowledge Base je aktualizován a rozšiřován o řešené situace a Best Practices pro jejich řešení.
NÚKIB	Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost
SIEM	Security Incident and Event Management
SSRS	SSRS je zpravodajská platforma společnosti Microsoft, jedná se o serverovou platformu, kterou lze použít pro interaktivní zprávy, jako jsou tabulkové sestavy, grafy, jiskry, grafy, mapy a obrázky.
VoKB	Vyhláška č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních a o stanovení náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti
ZoKB	Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 2 - Role pro poskytování Služeb na vyžádání

ID	Role	Popis
1	Analytik kybernetické bezpečnosti	<p>Analytik kybernetické bezpečnosti je osoba, která:</p> <ul style="list-style-type: none"> • provádí hloubkové analýzy kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů (KBU a KBI); • provádí odborné konzultace (po technické stránce) v oblasti kybernetické bezpečnosti; • spolupracuje při vyšetřování kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů; • komunikuje s odbornou veřejností při výměně zkušeností a sdílení informací týkajících se kybernetických útoků a způsobech zabezpečení; • zpracovává dokumentaci ve svěřené oblasti kybernetické bezpečnosti; • spolupracuje na analýze, sběru, dekompozici a syntéze získaných informací a na návrhu implementace bezpečnostního monitoringu; • účastní se jednání s pracovníky Objednatele; • zpracovává připomínky a návrhy k dokumentům předkládaným Objednatelem; • provádí penetrační testy.
2	Architekt kybernetické bezpečnosti	<p>Architekt kybernetické bezpečnosti je osoba, která:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zajišťuje povinnosti bezpečnostní role vycházející ze zákona č.181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti); • poskytuje odborné konzultace v oblasti systému řízení bezpečnosti informací/kybernetické bezpečnosti; • provádí analýzu, sběr, dekompozici a syntézu získaných informací a navrhuje implementaci bezpečnostního monitoringu; • zajišťuje prosazování bezpečnosti informací v rámci koncepčního rozvoje komunikačních a informačních systémů; • účastní se jednání s pracovníky Objednatele; • zpracovává připomínky a návrhy k dokumentům předkládaným Objednatelem; • na základě analýzy provádí návrhy a předkládá Objednateli, následně zajišťuje implementaci vhodných bezpečnostních opatření včetně zajištění příslušné dokumentace.
3	Manažer rozvoje služeb kybernetické bezpečnosti	<p>Manažer rozvoje služeb kybernetické bezpečnosti je osoba, která:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytuje konzultace v oblasti systému řízení bezpečnosti informací/kybernetické bezpečnosti; • připravuje a prezentuje návrhy možného rozvoje činností v oblasti kybernetické bezpečnosti; • vede rozvojové projekty ve všech fázích – inicializace, plánování, realizace, monitoring a reporting, prezentace výstupů, vyhodnocení a uzavření; zpracovává časový a finanční plán realizace projektu; má odpovědnost za realizaci projektu v souladu se schváleným časovým harmonogramem a rozpočtem; vede projektovou dokumentaci;

ID	Role	Popis
		<ul style="list-style-type: none"> • řídí procesy zřízení služeb včetně sledování a reportování dodržování časového harmonogramu, odpovídá za zřízení služby ve sjednaném termínu a kvalitě; • účastní se jednání s pracovníky Objednatele; • zpracovává připomínky a návrhy k dokumentům předkládaným Objednatelem; • koordinuje a řídí implementaci projektových řešení vč. vedení dokumentace v oblasti kybernetické bezpečnosti.
4	Manažer kybernetické bezpečnosti	<p>Manažer kybernetické bezpečnosti je osoba, která:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zajišťuje povinnosti bezpečnostní role vycházející ze zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti); • poskytuje odborné konzultace v oblasti systému řízení bezpečnosti informací/kybernetické bezpečnosti; • zajišťuje prosazování bezpečnosti informací v rámci organizace objednatel; • metodicky řídí procesy systému řízení bezpečnosti; • zajišťuje tvorbu, aktualizaci a realizaci kybernetické bezpečnostní politiky a další dokumenty organizace; • koordinuje tvorbu bezpečnostního konceptu organizace, konceptu plánu obnovy, havarijních plánů a ostatních dílčích konceptů a systémových bezpečnostních pravidel, jakož i vydávání doplňujících pravidel a vodítek celkové kybernetické bezpečnosti; • provádí iniciaci, sledování a vyhodnocování implementace opatření kybernetické bezpečnosti; • ověřuje a vede vyšetřování kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů; • určuje způsoby realizace stanovených bezpečnostních politik; • zpracovává bezpečnostní dokumentaci a procesy; • monitoruje výkonnosti systému řízení bezpečnosti informací a účinnosti bezpečnostních opatření; • zajišťuje zvyšování povědomí zaměstnanců organizace o kybernetické bezpečnosti; • připravuje podklady pro přezkoumání systému řízení bezpečnosti informací vedením organizace; • účastní se jednání s pracovníky Objednatele; • zpracovává připomínky a návrhy k dokumentům předkládaným Objednatelem; • provádí analýzu, sběr, dekompozici a syntézu získaných informací a navrhuje implementaci bezpečnostního monitoringu.
5	Manažer řízení rizik KB	<p>Manažer řízení rizik je osoba, která:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifikuje a hodnotí aktiva a rizika kybernetické bezpečnosti; • posuzuje jednotlivé hrozby, dopady a zranitelnosti působící na bezpečnost organizace; • vytváří dokumentaci k provedené analýze rizik; • připravuje a předkládá návrhy k mitigaci rizik dle pokynů Objednatele; • účastní se jednání s pracovníky Objednatele; • zpracovává připomínky a návrhy k dokumentům předkládaným Objednatelem; • vykonává metodickou a konzultační činnost v oblasti analýzy a správy rizik.

ID	Role	Popis
6	Bezpečnostní administrátor ICT	<p>Bezpečnostní administrátor ICT je osoba, která:</p> <ul style="list-style-type: none"> • spolupracuje s administrátory ICT a bezpečnostními správci IS při připojování zdrojových logů do SIEM; • kontroluje konfiguraci bezpečnostních prvků nasazených v ICT; • provádí kontroly aktiv Objednatele; • spolupracuje při tvorbě bezpečnostní dokumentace ICT; • podílí se na definici use-case pro jednotlivé ICT; • spolupracuje na analýze, sběru, dekompozici a syntéze získaných informací a navrhuje implementaci bezpečnostního monitoringu; • zajišťuje testování bezpečnosti řešení.
7	Organizátor vzdělávacích aktivit KB	<p>Organizátor vzdělávacích aktivit KB je osoba, která:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytuje konzultace k tvorbě návrhu ročního plánu budování bezpečnostního povědomí; • poskytuje konzultace k tvorbě návrhů individuálních plánů vzdělávání v dané oblasti pro zaměstnance zastávající bezpečnostní role včetně certifikací; • účastní se jednání s pracovníky Objednatele; • zpracovává připomínky a návrhy k dokumentům předkládaným Objednatelem; • poskytuje konzultace k vedení evidence záznamů o vzdělávání a přípravě návrhu roční zprávy o budování bezpečnostního povědomí.
8	Manažer služeb	<p>Manažer služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> • řídí dodávku poskytovaných služeb v dohodnuté kvalitě, tj. v souladu se smluvně zakotveným SLA; • je primárním kontaktem zákazníka pro řešení jeho požadavků a potřeb; • reportuje Objednateli průběh plnění služeb a dodržování SLA; • projednává s Objednatelem akceptaci plnění a připravuje podklady pro fakturaci, • působí jako konzultant Objednatele; • podílí se na přípravě a realizaci projektů zavedení nových či rozšiřování stávajících služeb; • účastní se jednání s pracovníky Objednatele; • zpracovává připomínky a návrhy k dokumentům předkládaným Objednatelem.
9	Datový analytik	<p>Datový analytik je osoba, která:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se podílí na vývoji datových modelů, na tvorbě a správě reportů • je odpovědný za datové zdroje, jejich přípravu a zpracování; • připravuje datové výstupy dle požadavků; • systematicky pracuje na zlepšování reportů, jejich automatizaci a optimalizaci; • získává data z primárních systémů; • rozvíjí datový model; • spolupracuje s testery, architekty, business analytiky; • odpovídá za ETL procesy.

ID	Role	Popis
10	Business analytik	<ul style="list-style-type: none"> • Poskytuje konzultační a analytické činnosti, včetně aktivit souvisejících s testováním na základě zadání. • Mezi analytické činnosti patří zejména definice business požadavků na rozvoj a podporu informačních systémů, informačních a komunikačních technologií, vývoj nových technologických postupů. • V oblasti testování zajišťuje tvorbu a zavedení testovacích strategií, test analýz včetně přípravy test cases, test suits a testovacích skriptů. Definuje požadavky na testování, připravuje plán a harmonogram testování, typy testů a jejich metriky. Pro fázi ukončení testů připravuje metriky pro hodnocení testů, vstupy a výstupy z testování. Realizuje a řídí vykonání všech připravených testů. V oblasti konzultací poskytuje odborné výstupy uvedeným oddělením v pozici žadatelů o tuto službu. • Konzultace jsou poskytovány s ohledem na aktuální trendy na trhu na poli business analýz a s ohledem na usnadnění rozhodování v rámci daného týmu. • účastní se jednání s pracovníky Objednatele; • zpracovává připomínky a návrhy k dokumentům předkládaným Objednatelem.
11	IT analytik/architekt	<ul style="list-style-type: none"> • Analyzuje potřeby a požadavky na ICT infrastrukturu a navrhuje technický způsob jejich řešení s využitím portfolia standardních HW/SW komponent, provozně adoptovaných technologických znalostí a zavedených sdílených služeb pro dosažení efektivity a nákladové optimalizace při jejich realizaci i v následném provozu, • zpracovává technické projekty a vytváří podklady pro jejich implementaci, navrhuje směry dalšího rozvoje a využití nových technologií a poskytuje odborné konzultace v oblasti ICT technologií a technické architektury • účastní se jednání s pracovníky Objednatele; • zpracovává připomínky a návrhy k dokumentům předkládaným Objednatelem.
12	Projektový manažer	<ul style="list-style-type: none"> • Zajišťuje řízení projektu s cílem dodání všech projektových výstupů v požadovaném rozsahu, kvalitě a termínech a při dodržení schváleného rozpočtu projektu a minimalizaci rizik, • sestavuje plán projektu, vede projektový tým, ukládá úkoly jeho členům a kontroluje jejich plnění, zajišťuje tvorbu projektových dokumentů, • koordinuje práci projektových týmů, • určuje pravidla jejich komunikace a spolupráce, • reportuje stav plnění projektu a zajišťuje identifikaci a řízení jeho rizik vč. včasné eskalace, • účastní se jednání s pracovníky Objednatele; • zpracovává připomínky a návrhy k dokumentům předkládaným Objednatelem.
13	Administrátor UNIX	<p>V oblasti serverů s operačními systémy Unix/Linux/VMWare</p> <ul style="list-style-type: none"> • zajišťuje instalaci a konfiguraci HW/SW komponent, • správu a údržbu provozovaného HW/SW, • administraci a zálohování operačních systémů, • řešení incidentů a problémů, • zavádění změn, • přípravu podkladů pro reporting dodržování SLA a pro technický rozvoj.

ID	Role	Popis
14	Administrátor Microsoft technologií (MS)	<p>V oblasti serverů s operačními systémy Windows a dalších Microsoft technologií</p> <ul style="list-style-type: none"> • zajišťuje instalaci a konfiguraci HW/SW komponent, • správu a údržbu provozovaného HW/SW, • administraci a zálohování operačních systémů, • řešení incidentů a problémů, • zavádění změn, • přípravu podkladů pro reporting dodržování SLA a pro technický rozvoj.
15	Administrátor databáze (DB)	<ul style="list-style-type: none"> • Instaluje, spravuje a provádí údržbu DB, • podílí se na návrhu nové a změn stávající DB, • navrhuje, realizuje a testuje postupy zálohování a obnovy DB, • podílí se na návrhu, realizaci a testech monitoringu DB, • provádí upgrade DB, • vytváří a aktualizuje dokumentaci DB systémů, • zakládá DB uživatele a přiděluje přístupy, • instaluje aplikace do DB.
16	Administrátor správy a zálohování (SAZ)	<ul style="list-style-type: none"> • Instaluje, konfiguruje, spravuje a provádí údržbu zálohovacích technologií, • sleduje a řeší problémy a poruchy příslušných HW a SW komponent, • zajišťuje podklady pro reporting o dodržování SLA.
17	Administrátor síťových technologií (NET)	<p>Spravuje síťové a další podpůrné technologie v oblasti LAN/WAN, zajišťuje údržbu síťových komponent, navrhuje změny síťové architektury a realizuje je, podílí se na tvorbě LAN/WAN strategie, navrhuje a implementuje monitoring datových sítí, řeší incidenty, problémy a změnové požadavky v oblasti síťové infrastruktury a navrhuje a zajišťuje její další rozvoj. Jedná se zejména o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • návrh sítě a jejích komponent s ohledem na funkční, výkonové, bezpečnostní a spolehlivostní požadavky, • údržba a správa počítačových sítí a souvisejících výpočetních prostředí, včetně hardware, systémového a aplikačního software a souvisejících konfigurací, • monitorování síťového provozu, aktivity na síti, kapacity a jejich využívání pro zajištění optimálního výkonu sítě, • posouzení a doporučování opatření ke zlepšení výkonu, bezpečnosti a spolehlivosti sítě, • poskytování specializovaných znalostí na podporu řešení problémů sítě, • instalace, konfigurace, testování, údržba a správa nových segmentů sítí, softwarových aplikací, serverů a pracovních stanic, • dokumentace provozu sítě, evidence a analýzy diagnóz a řešení síťových selhání, rozšíření a modifikace sítě a pokyny pro údržbu, • zajištění souladu software asset managementu a konfiguračního managementu.

ID	Role	Popis
18	Aplikační administrátor	<p>Spravuje přidělenou aplikaci dle postupů specifikovaných u konkrétní aplikace.</p> <ul style="list-style-type: none"> • zajišťuje běžnou administraci aplikací • zajišťuje dostupnost aplikací dle SLA • poskytuje konzultace v oblasti správy aplikací • poskytuje konzultace v oblasti ladění výkonnosti a návrhu aplikace • instaluje aplikační software a jeho záplaty • navrhuje, realizuje a testuje zálohování a obnovu aplikací • podílí se na návrhu, realizaci a testech monitoringu aplikací • vytváří a aktualizuje dokumentaci aplikací • vytváří uživatelské účty, přiděluje jim přístupová oprávnění a role v aplikacích • spolupracuje s externími dodavateli aplikačního SW • navrhuje, aplikuje a testuje bezpečnostní pravidla nad aplikacemi • vede řádnou evidenci a sleduje stav určených SW komponent
19	DWH/BI konzultant	<ul style="list-style-type: none"> • Zajišťuje správu a podílí se na udržování provozu schopnosti DWH. Zajišťuje podklady a vyjádření k Rozvojovým činnostem a Konzultacím z pohledu DWH. • Podílí se na definici a realizaci Rozvojových činností. • Navrhuje a realizuje technická řešení v oblasti DWH včetně případných optimalizací. • Poskytuje podklady pro vyhodnocení incidentu v oblasti DWH. • Aktualizuje Dokumentaci AM AISG pro oblast DWH.
21	Databázový specialista/expert relačních databází	<ul style="list-style-type: none"> • Zajišťuje správu a podílí se na udržování provozu schopnosti DWH. • Zajišťuje podklady a vyjádření k Rozvojovým činnostem a Konzultacím z pohledu DWH. • Podílí se na definici a realizaci Rozvojových činností. • Navrhuje a realizuje technická řešení v oblasti DWH včetně případných optimalizací. • Poskytuje podklady pro vyhodnocení incidentu v oblasti DWH. • Aktualizuje Dokumentaci AM AISG pro oblast DWH.
22	Vedoucí projektu	<ul style="list-style-type: none"> • Role v rozsahu daném příslušnou dokumentací k podpoře provozu DWH zajišťuje: • řízení týmu na straně poddodavatele; • činnosti spojené s podporou provozu v oblasti DWH; • komunikace s týmem na straně Poskytovatele; • soulad činností týmu provozu s pracovními postupy a procesy podpory provozu; • podílí se na definici a realizování Rozvojových činností a Konzultací.
23	Aplikační architekt KR	<ul style="list-style-type: none"> • Zajišťuje návrh změn architektury KR. • Zajišťuje podklady a vyjádření k Rozvojovým činnostem a Konzultacím z pohledu KR. • Podílí se na definici a realizaci Rozvojových činností. • Navrhuje a realizuje technická řešení v oblasti KR. • Poskytuje podklady pro vyhodnocení incidentu v oblasti KR. • Aktualizuje Dokumentaci AM AISG pro oblast KR.

ID	Role	Popis
24	Konzultant komunikačního rozhraní	<ul style="list-style-type: none">• Zajišťuje správu a podílí se na udržování provozu schopnosti DWH. Zajišťuje podklady a vyjádření k Rozvojovým činnostem a Konzultacím z pohledu KR.• Podílí se na definici a realizaci Rozvojových činností.• Navrhuje a realizuje technická řešení v oblasti KR.• Poskytuje podklady pro vyhodnocení incidentu v oblasti KR.• Aktualizuje Dokumentaci AM AISG pro oblast KR.
25	Tester	<ul style="list-style-type: none">• Zajišťuje testování dle testovacích scénářů;• podílí se na tvorbě testovacích scénářů;• zpracovává podklady pro vyhodnocení testů, které předkládá Business analytikovi a Datovému analytikovi;• účastní se jednání s pracovníky Objednatele.

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 3 - Cena Služeb a ceník rolí pro poskytování Služeb na vyžádání

Č.	Předmět plnění	Cena v Kč bez DPH	Sazba DPH 21 % v Kč	Cena v Kč včetně DPH			
Cena za 1 měsíc poskytování Služby podpory provozu dle odst. 11.1 Smlouvy							
1.1	Katalogový list Služby podpory provozu DWH AM AISG/001	400 321,00	84 067,41	484 388,41			
1.2	Katalogový list Služby podpory provozu KR AM AISG/002	121 366,00	25 486,86	146 852,86			
1.3	Katalogový list Služby podpory provozu SSRS AM AISG/003	81 850,00	17 188,50	99 038,50			
1.4	Katalogový list Služby podpory provozu Power BI AM AISG/004	45 943,00	9 648,03	55 591,03			
1.5	Katalogový list Služby podpory provozu ELK AM AISG/005	23 871,00	5 012,91	28 883,91			
1.6	Katalogový list Řízení podpory provozu AM AISG/006	479 985,00	100 796,85	580 781,85			
1.7	Katalogový list Služby podpory provozu Služeb kybernetické bezpečnosti AM AISG/007	50 972,00	10 704,12	61 676,12			
1.	Cena za poskytování všech Služeb podpory provozu za jeden měsíc (součet 1.1 až 1.7) ve výši dle odst. 11.1 Smlouvy	1 204 308,00	252 904,68	1 457 212,68			
Č.	Předmět plnění	Cena v Kč za jednotku ČH bez DPH	Sazba DPH za jednotku ČH 21 % v Kč	Cena v Kč za jednotku ČH včetně DPH	Cena v Kč za jednotku ČD bez DPH	Sazba DPH za jednotku ČD 21 % v Kč	Cena v Kč za jednotku ČD včetně DPH
Služby na vyžádání dle odst. 3.2 Smlouvy							
Cena za poskytování 1 člověkohodiny (ČH) a 1 člověkodne (ČD) Služeb na vyžádání:							
2.1	Analytik kybernetické bezpečnosti	1 637,50	343,88	1 981,38	13 100,00	2 751,00	15 851,00
2.2	Architekt kybernetické bezpečnosti	2 112,50	443,63	2 556,13	16 900,00	3 549,00	20 449,00
2.3	Manažer rozvoje služeb kybernetické bezpečnosti	1 775,00	372,75	2 147,75	14 200,00	2 982,00	17 182,00
2.4	Manažer kybernetické bezpečnosti	1 725,00	362,25	2 087,25	13 800,00	2 898,00	16 698,00
2.5	Manažer řízení rizik KB	1 512,50	317,63	1 830,13	12 100,00	2 541,00	14 641,00
2.6	Bezpečnostní administrátor ICT	1 575,00	330,75	1 905,75	12 600,00	2 646,00	15 246,00
2.7	Organizátor vzdělávacích aktivit KB	1 425,00	299,25	1 724,25	11 400,00	2 394,00	13 794,00
2.8	Manažer služeb	1 612,50	338,63	1 951,13	12 900,00	2 709,00	15 609,00
2.9	Datový analytik	1 400,00	294,00	1 694,00	11 200,00	2 352,00	13 552,00
2.10	Business analytik	1 875,00	393,75	2 268,75	15 000,00	3 150,00	18 150,00
2.11	IT analytik/architekt	1 775,00	372,75	2 147,75	14 200,00	2 982,00	17 182,00
2.12	Projektový manažer	1 612,50	338,63	1 951,13	12 900,00	2 709,00	15 609,00

Č.	Předmět plnění					Cena v Kč bez DPH	Sazba DPH 21 % v Kč	Cena v Kč včetně DPH
2.13	Administrátor UNIX	1 675,00	351,75	2 026,75	13 400,00	2 814,00	16 214,00	
2.14	Administrátor Microsoft technologií (MS)	1 537,50	322,88	1 860,38	12 300,00	2 583,00	14 883,00	
2.15	Administrátor databáze (DB)	1 825,00	383,25	2 208,25	14 600,00	3 066,00	17 666,00	
2.16	Administrátor správy a zálohování (SAZ)	1 700,00	357,00	2 057,00	13 600,00	2 856,00	16 456,00	
2.17	Administrátor síťových technologií (NET)	1 650,00	346,50	1 996,50	13 200,00	2 772,00	15 972,00	
2.18	Aplikační administrátor	1 425,00	299,25	1 724,25	11 400,00	2 394,00	13 794,00	
2.19	DWH/BI konzultant	1 387,50	291,38	1 678,88	11 100,00	2 331,00	13 431,00	
2.21	Databázový specialista/expert relačních databází	1 387,50	291,38	1 678,88	11 100,00	2 331,00	13 431,00	
2.22	Vedoucí projektu	1 387,50	291,38	1 678,88	11 100,00	2 331,00	13 431,00	
2.23	Aplikační architekt KR	1 812,50	380,63	2 193,13	14 500,00	3 045,00	17 545,00	
2.24	Konzultant komunikačního rozhraní	1 812,50	380,63	2 193,13	14 500,00	3 045,00	17 545,00	
2.25	Tester	1 387,50	291,38	1 678,88	11 100,00	2 331,00	13 431,00	
2.	Maximální cena za Služby na vyzádání dle odst. 3.2 Smlouvy				20 000 000,00	4 200 000,00	24 200 000,00	
Celková cena								
	Cena celkem (měsíční poskytování Služby)				57 806 784,00	12 139 424,64	69 946 208,64	
	Cena celkem (Služby na vyzádání)				20 000 000,00	4 200 000,00	24 200 000,00	
	CELKEM za 48 měsíců				77 806 784,00	16 339 424,64	94 146 208,64	

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 4 – Specifikace AM AISG

Specifikace AM AISG je popsána v dokumentaci, jejíž seznam je uveden v této příloze.

Seznam dokumentů tvořící Dokumentaci AM AISG ke dni uzavření Smlouvy:

	Název dokumentu	Název souboru	Verze
Business dokumentace	Mazání dat DWH	AISG_AM-MAZ-DWH_20230621	21.06.2023
	Mazání dat KR	AISG_AM-MAZ-KR_20221222	22.12.2022
	Business popis procesu - mazání dat z KR	AISG_AM-MAZ-KR-BP_20230803	03.08.2023
Uživatelská dokumentace	Dokumentace datamartů agragovaných statistických dat a jejich zobrazení v Power BI	AISG_AM-Agreg.data_vizualizace_20240221	21.02.2024
	Business proces: Mazání dat z DWH	AISG_BusinessProces_MazaniDat_20230621	21.06.2023
Technická dokumentace	Technická dokumentace analýz a reportů Aplikace DWH	AISG_AM-REP_20230629	29.06.2023
	Technická dokumentace vstupních kontrol a uložení dat Aplikace DWH	AISG_AM-TD-DWH_20240418	18.04.2024
	Technická dokumentace - Komunikační rozhraní	AISG_AM-TD-KR_20221110	10.11.2022
	Technický projekt	AISG_AM-TP_20221110	10.11.2022
	Technický projekt ELK	AISG_AM-TP-ELK_20240614	14.06.2024
	Datamarty reporty	Datamarty_Reporty_Sprava_20240618	18.06.2024
	Dokumentace k reportům	Reporty_dokumentace	20.07.2023
	Příloha TP Analytického modulu AISG a Správní části AISG - integrace ADFS a řešení WSO2	AISG_AM-TP-ADFS_20200429	29.04.2020
	Tabulky k technickému projektu	AISG_AM-TP-Tabulky_20200429	29.04.2020
	Data frame architektura	DATA_FRAME_Architektura_SPCSS	28.12.2018
	Data frame scheduler	DATA_FRAME_Scheduler_SPCSS	28.12.2018
Data frame uživatelská příručka	DATA_FRAME_Uzivatel'ská_přiručka_SPCSS	28.12.2018	
Provozní dokumentace	Plánování přepočtu datamartů	AISG_AM_BP-PlanovaniPrepocetuDM_Pravidla_20230621	21.06.2023
	Business proces mazání dat	AISG_BP_MazaniDat_20230621	21.06.2023
	Provozní dokumentace Komunikačního rozhraní	AISG_AM-PD-KR_20221110	10.11.2022
	Kalendář přepočtu datamartů	Kalendář přepočtu DM_20230627	27.06.2023
	Generování a archivace	AISG_AM_BP_Generovani a archivace DTM_20230906	06.09.2023
	Provozní dokumentace ELK	AISG_AM-PD-ELK_20240522	22.05.2024
	Provozní dokumentace DWH	AISG_AM-PD-DWH_20230921	21.09.2023
Bezpečnostní dokumentace	Dokumentace bezpečnostního dohledu	AISG_AM-BD_20221021	21.10.2022
	Hodnocení aktiv	Zprava_o_hodnoceni_aktiv_a_rizik_AISG	21.10.2022
	Plán zvládnání rizik	Plan_Zvladani_Rizik_AISG	21.10.2022
	Analýza rizik	AISG_AM-V-007_Analyza_rizik_20190624_SCHVALENO	24.06.2019
	Bezpečnostní politika AISG	Bezpečnostní projekt IS-AISG_3.0	29.09.2020
Programátorská dokumentace	Instalační a konfigurační manuál KR	AISG_AM-INST-KR_20221104	04.11.2022
	Instalační příručka DWH	AISG_AM-INST-DWH_20221104	04.11.2022
Validace	Kontroly - validace	DQ_Kontroly_ver12_20240315	15.03.2024

Dokumentace AM AISG je vedena elektronicky a je uložena na zabezpečeném úložišti SP MF.

Cesta k úložišti:

1. [PT Analytický modul - Všechny dokumenty \(mfcr.cz\)](https://mfcr.cz)

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 5 - Zkratky

Pojem/zkratka	Popis
MF	Ministerstvo financí
AISG	Informační systém provozování hazardních her
AM AISG	Analytický modul informačního systému provozování hazardních her
CS	Celní správa České republiky
Dokumentace AM AISG	Dokumentace vztahující se k AM AISG. Seznam Dokumentace AM AISG je uveden v Příloze č.4.
Drobná změna	Drobnou změnou se rozumí zejména změny v systému, které nemění základní funkce či design systému. Jedná se pouze o drobné změny základních parametrů, které zajišťují zachování poskytování služby v požadovaném rozsahu.
DWH	Datawarehouse, datový sklad
ELK	OpenSearch Dashboards
FS	Finanční správa České republiky
HW	Hardware
IS	Informační systém
Katalogový list	Jedna z příloh Smlouvy, která definuje rozsah Provozní podpory.
KBI	Kybernetický incident
KL	Katalogový list
KR	Komunikační rozhraní
MoD	Manager of Duty
NÚKIB	Národní úřad kybernetické informační bezpečnosti
Objednatel	Ministerstvo financí
Odborná podpora	Poskytování služeb na vyžádání Objednatele, tj. poskytování odborné podpory AM AISG nad rámec Provozní podpory
OZ	Občanský zákoník
Playground	Prostředí pro potřeby testování ze stran Provozovatelů
Plán odstávek	Evidence schválených aktivit realizovaných v rámci jednotlivých Maintenance windows
POC	Proof of concept
Poskytovatel	SPCSS
Power BI	Microsoft Power BI
ŘKO	Řídící komise
SD	Service Desk
SLA	Service Level Agreements
Služba	Provozní podpora a Odborná podpora

Pojem/zkratka	Popis
Součinnost	O = odpovědnost za činnosti S = Součinnost I = Informování o činnosti - = Není vyžadována činnost
SPCSS	Státní pokladna Centrum sdílených služeb
SP	Sharepoint Ministerstva financí
SSRS	SQL Server Reporting Services
SW	Software
SW produkt	SW produkt třetí strany využitý v AM AISG (proprietární nebo opensource SW)
TD	Technický dozor
TPP	Tým podpory Provozu a Rozvoje
VoKB	Vyhláška o kybernetické bezpečnosti
Zápis	Zápis z kontroly Zhotovitele/Poskytovatele služby
Znalostní databáze	Je shromaždiště informací obsahující řešení problémů, požadavků a jiných dotazů za účelem jejich snadnějšího vyřešení v budoucnu.
ZoKB	Zákon o kybernetické bezpečnosti
ZPMS	Zákon o provádění mezinárodních sankcí
ZRS	Zákon o registru smluv
ZTOPO	Zákon o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim
ZZVZ	Zákon o zadávání veřejných zakázek

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 6 - Vzory dokumentů

ZPRÁVA O ÚROVNI A ROZSAHU POSKYTOVANÉ PROVOZNÍ PODPORY	
Vykazované období Provozní podpory (dále jen „Vykazované období“)	[BUDE DOPLNĚNO – ZAHÁJENÍ POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY] [BUDE DOPLNĚNO – UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY]
Smlouva (dále jen „Smlouva“)	Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb Evidenční číslo Objednatele - [BUDE DOPLNĚNO] Evidenční číslo Poskytovatele - [BUDE DOPLNĚNO]
Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel“)	Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p. se sídlem: Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00 Praha 3 IČO: 036 30 919
Vypracoval	[BUDE DOPLNĚNO]
REŽIM POSKYTOVÁNÍ	
[BUDE DOPLNĚNO]	
POPIS ROZSAHU POSKYTOVANÉ PROVOZNÍ PODPORY	
[BUDE DOPLNĚNO]	
VÝKONNOSTNÍ PARAMETRY	
[BUDE DOPLNĚNO]	

ŘEŠENÍ INCIDENTŮ

Incidenty AM AISG							
ID ticketu	Kategorie dle Katalogového listu	Kategorie dle SD SPCSS	Popis	KL/Prostředí/Část služeb	Založení	Vyřešení	Porušení SLA
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Poznámka							[BUDE DOPLNĚNO]

Tikety, které nejsou incidenty AM AISG

ID ticketu	Kategorie dle Katalogového listu	Kategorie dle SD SPCSS	Popis	KL/Prostředí/Část služeb	Založení	Vyřešení	Porušení SLA
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Poznámka							[BUDE DOPLNĚNO]

SERVISNÍ ZÁSADY, PROVOZNÍ ZMĚNY A TESTOVÁNÍ

ID ticketu	Stručný název	Stav	KL/Prostředí / Část služeb	Termín	Odstávka PROD
[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]

DOSTUPNOST																																													
Část AM AISG		v %						Dostupnost				Provozní doba																																	
		SLA roční	Realita	Výpadek v minutách	SLA roční (orientační)	Realita	SLA	Realita (minuty)																																					
KL1 – DWH AM AISG – Produkční	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]																																		
KL1 – DWH AM AISG – Playground	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]																																		
KL2 – KR AM AISG – Produkční	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]																																		
KL2 – KR AM AISG – Playground	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]																																		
KL3 – SSRS – Produkční	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]																																		
KL4 – Power BI – Produkční	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]																																		
KL5 – ELK – Produkční	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]																																		
Realizované schválené odstávky na produkčním/playground prostředí ve Vykazovaném období včetně mimořádných																																													
[BUDE DOPLNĚNO]																																													
Výpadky (Incidenty kat. A) na produkčním / playground prostředí ve Vykazovaném období																																													
ID	Výpadek	KL / Část služeb	Počátek	Konec	Délka																																								
[BUDE DOPLNĚNO].	[BUDE DOPLNĚNO].	[BUDE DOPLNĚNO].	[BUDE DOPLNĚNO].	[BUDE DOPLNĚNO].	[BUDE DOPLNĚNO].																																								
PŘEHLED OMEZENÍ DOSTUPNOSTI																																													
Část AM AISG	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	31																								
KL1 – DWH AM AISG – Produkční																																													

SCHVALOVACÍ DOLOŽKA

Poskytovatel		Jméno a příjmení	Datum a podpis
Vypracoval	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Schválil	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Vyjádření Objednatele k poskytování Provozní podpory		[BUDE DOPLNĚNO]	
Objednatel	Jméno a příjmení		Datum a podpis
Schválil za Objednatele	[BUDE DOPLNĚNO]		[BUDE DOPLNĚNO]

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 6 - Vzory dokumentů

ZÁZNAM O POSKYTNUTÍ SLUŽEB			
Smlouva (dále jen „Smlouva“)	Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb Evidenční číslo Objednatele - [BUDE DOPLNĚNO] Evidenční číslo Poskytovatele - [BUDE DOPLNĚNO]		
Objednatel (dále jen „Objednatel“)	Česká republika – Ministerstvo financí se sídlem: Letenská 525/15, 118 10 Praha 1 IČO: 00006947		
Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel“)	Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p. se sídlem: Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00 Praha 3 IČO: 036 30 919		
Vykazované období (dále jen „Vykazované období“)	[bude doplněno]		
Obě Smluvní strany potvrzují, že ve Vykazovaném období byly v souladu se Smlouvou poskytnuty níže specifikované Služby v účtovaném množství:			
Služba	Cena za období v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena za období v Kč včetně DPH
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Celkem	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Detailní přehled poskytnutých Služeb bude uveden v měsíční Zprávě o úrovni a rozsahu poskytované Provozní podpory.			
Schvalovací doložka			
Jméno a příjmení	Organizace	Datum a podpis	
[bude doplněno]	Objednatel	[elektronický podpis včetně data podpisu]	
[bude doplněno]	Poskytovatel	[elektronický podpis včetně data podpisu]	

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 6 - Vzory dokumentů

NABÍDKA			
Číslo Nabídky	[BUDE DOPLNĚNO - XX/YYYY]		
Předmět Nabídky	[BUDE DOPLNĚNO]		
Smlouva (dále jen „Smlouva“)	[BUDE DOPLNĚNO]		
Objednatel (dále jen „Objednatel“)	[BUDE DOPLNĚNO - NÁZEV, IČO]		
Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel“)	[BUDE DOPLNĚNO - název, IČO]		
Vypracoval	[BUDE DOPLNĚNO]	Datum	[BUDE DOPLNĚNO]
Specifikace rozsahu			
Termín (datum a čas) poskytnutí služby			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Detailní popis poskytnutí služby			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Požadavek Poskytovatele na součinnost Objednatele a třetích stran			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Vyjádření			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Odhad pracnosti poskytované služby			
Název	Popis	Termín dodání	Cena v Kč bez DPH
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Seznam příloh			
P. č.	Název přílohy		
1	Rozpad dle rolí		
2	[BUDE DOPLNĚNO]		

Schvalovací doložka		
Jméno a příjmení	Organizace	Datum a podpis
[BUDE DOPLNĚNO]	Objednatel	[elektronický podpis včetně data podpisu]
[BUDE DOPLNĚNO]	Poskytovatel	[elektronický podpis včetně data podpisu]

NABÍDKA

Příloha 1 – Rozpad dle rolí

Název	Role	Množství	MJ	Cena za jednotku v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	ČD	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	ČD	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Celkem	---	[BUDE DOPLNĚNO]	---	---	[BUDE DOPLNĚNO]

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 6 - Vzory dokumentů




číslo
č. j.
vystavena dne

OBJEDNÁVKA
Konzultace
OBJYYYYXXX
[BUDE DOPLNĚNO]
[BUDE DOPLNĚNO]

Objednatel		Poskytovatel			
Název	[BUDE DOPLNĚNO]	Název	[BUDE DOPLNĚNO]		
Sídlo	[BUDE DOPLNĚNO]	Sídlo	[BUDE DOPLNĚNO]		
IČO	[BUDE DOPLNĚNO]	IČO	[BUDE DOPLNĚNO]		
DIČ	[BUDE DOPLNĚNO]	DIČ	[BUDE DOPLNĚNO]		
Vystavil	[BUDE DOPLNĚNO]	Rámcová smlouva	[BUDE DOPLNĚNO]		
Na základě	[BUDE DOPLNĚNO]	Nabídka	[BUDE DOPLNĚNO]		
Kontaktní os.	[BUDE DOPLNĚNO]	Kontaktní os.	[BUDE DOPLNĚNO]		
Telefon	[BUDE DOPLNĚNO]	Telefon	[BUDE DOPLNĚNO]		
E-mail	[BUDE DOPLNĚNO]	E-mail	[BUDE DOPLNĚNO]		
Název plnění	[BUDE DOPLNĚNO]				
Objednatel objednává od Poskytovatele následující položky:					
P. č.	Role	Množství	MJ	Cena za jednotku v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	ČH	[BUDE DOPLNĚNO]	0,00 Kč
Celkem					0,00 Kč
Specifikace Konzultací	[BUDE DOPLNĚNO]				
Doba trvání	[BUDE DOPLNĚNO]				
Místo plnění	[BUDE DOPLNĚNO]				
Poznámka	[BUDE DOPLNĚNO]				
Za Objednatele			Za Poskytovatele		
Jméno, příjmení	[BUDE DOPLNĚNO]	Jméno, příjmení	[BUDE DOPLNĚNO]		
Datum a podpis		Datum a podpis			

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 6 - Vzory dokumentů

 <p>SPCSS Státní pokladna Centrum sdílených služeb</p>		<p>OBJEDNÁVKA Rozvojové činnosti</p> <p>OBJYYYYXXX [BUDE DOPLNĚNO] [BUDE DOPLNĚNO]</p>	
		<p>číslo č. j. vystavena dne</p>	
Objednatel		Poskytovatel	
Název	[BUDE DOPLNĚNO]	Název	[BUDE DOPLNĚNO]
Sídlo	[BUDE DOPLNĚNO]	Sídlo	[BUDE DOPLNĚNO]
IČO	[BUDE DOPLNĚNO]	IČO	[BUDE DOPLNĚNO]
DIČ	[BUDE DOPLNĚNO]	DIČ	[BUDE DOPLNĚNO]
Vystavil	[BUDE DOPLNĚNO]	Smlouva	[BUDE DOPLNĚNO]
Na základě	[BUDE DOPLNĚNO]	Nabídka	[BUDE DOPLNĚNO]
Kontaktní os.	[BUDE DOPLNĚNO]	Kontaktní os.	[BUDE DOPLNĚNO]
Telefon	[BUDE DOPLNĚNO]	Telefon	[BUDE DOPLNĚNO]
E-mail	[BUDE DOPLNĚNO]	E-mail	[BUDE DOPLNĚNO]
Název plnění	[BUDE DOPLNĚNO]		
Objednatel objednává od Poskytovatele následující položky:			
Název	Popis	Termín dodání	Cena v Kč bez DPH
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Místo plnění	[BUDE DOPLNĚNO]		
Přílohy	Příloha 1 – Rozpad dle rolí		
Za Objednatele		Za Poskytovatele	
Jméno, příjmení	[BUDE DOPLNĚNO]	Jméno, příjmení	[BUDE DOPLNĚNO]
Datum a podpis		Datum a podpis	

Název	Role	Množství	MJ	Cena za jednotku v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	ČD	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	ČD	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Celkem	---	[BUDE DOPLNĚNO]	---	---	[BUDE DOPLNĚNO]

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 6 - Vzory dokumentů

VÝKAZ KONZULTACE					
Předmět	[BUDE DOPLNĚNO]				
Smlouva (dále jen „Smlouva“)	[BUDE DOPLNĚNO]				
Objednatel (dále jen „Objednatel“)	[BUDE DOPLNĚNO – NÁZEV, IČO]				
Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel“)	[BUDE DOPLNĚNO – NÁZEV, IČO]				
Vykazované období	od DD.MM.RRRR do DD.MM.RRRR				
Vypracoval	[BUDE DOPLNĚNO]	Datum	[BUDE DOPLNĚNO]		
Výkaz					
Název	Role	Množství	MJ	Cena za jednotku v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Připomínky Objednatele					
<i>Připomínky k rozsahu a kvalitě poskytované služby</i>					
Schvalovací doložka					
Jméno a příjmení	Organizace		Datum a podpis		
[BUDE DOPLNĚNO]	Objednatel		[elektronický podpis včetně data podpisu]		
[BUDE DOPLNĚNO]	Poskytovatel		[elektronický podpis včetně data podpisu]		

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 6 - Vzory dokumentů

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL				
Předmět	[BUDE DOPLNĚNO]			
Smlouva (dále jen „Smlouva“)	[BUDE DOPLNĚNO]			
Objednatel (dále jen „Objednatel“)	[BUDE DOPLNĚNO – NÁZEV, IČO]			
Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel“)	[BUDE DOPLNĚNO – NÁZEV, IČO]			
Vypracoval	[BUDE DOPLNĚNO]	Datum	[BUDE DOPLNĚNO]	
Předmět akceptace				
<i>Hodnocení, kontrola plnění a akceptace úrovně poskytované služby</i>				
Připomínky Objednatele				
<i>Připomínky k rozsahu a kvalitě poskytované služby</i>				
Závěry akceptace				
<input type="checkbox"/>	je akceptováno bez výhrad			
<input type="checkbox"/>	je akceptováno s výhradou			
<input type="checkbox"/>	není akceptováno			
Akceptace				
Název	Popis	Termín dodání	Cena v Kč bez DPH	
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	
Seznam výhrad akceptace				
P. č.	Popis výhrady	Způsob odstranění	Termín odstranění	Zodpovědná osoba
1	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Seznam příloh akceptace				
P. č.	Název přílohy			
1	Rozpad dle rolí			
2	[BUDE DOPLNĚNO]			

Schvalovací doložka		
Jméno a příjmení	Organizace	Datum a podpis
[BUDE DOPLNĚNO]	Objednatel	[elektronický podpis včetně data podpisu]
[BUDE DOPLNĚNO]	Poskytovatel	[elektronický podpis včetně data podpisu]

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL

Příloha 1 – Rozpad dle rolí

Název	Role	Množství	MJ	Cena za jednotku v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	ČD	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	ČD	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Celkem	---	[BUDE DOPLNĚNO]	---	---	[BUDE DOPLNĚNO]

Smlouva o poskytování provozní a odborné podpory analytického modulu AISG a souvisejících služeb

Příloha č. 6 - Vzory dokumentů

ZMĚNOVÝ POŽADAVEK			
Předmět	[BUDE DOPLNĚNO]		
Smlouva (dále jen „Smlouva“)	[BUDE DOPLNĚNO]		
Objednatel (dále jen „Objednatel“)	[BUDE DOPLNĚNO – NÁZEV, IČO]		
Poskytovatel (dále jen „Poskytovatel“)	[BUDE DOPLNĚNO – NÁZEV, IČO]		
Krátký název ZP	[BUDE DOPLNĚNO]		
Datum podání	dd.mm.rrrr		
Datum aktualizace ZP	dd.mm.rrrr		
Priorita	Nízká / Střední / Vysoká		
Vypracoval	[BUDE DOPLNĚNO]	Datum	[BUDE DOPLNĚNO]
Předmět změnového požadavku			
Popis požadované změny			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Dopady na stávající Službu			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Specifikace SW požadavků			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Popis zajištění realizace změny			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Zdůvodnění změny			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Očekávané důsledky			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Analýza Změnového požadavku – Technické řešení			
Detailní popis řešení			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Popis současného stavu			
[BUDE DOPLNĚNO]			
Cílový stav			
[BUDE DOPLNĚNO]			

Realizované činnosti		
ID	Činnost	Zodpovědnost
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Požadovaná součinnost		
[BUDE DOPLNĚNO]		
Dopady do kvalitativních parametrů poskytované Služby		
[BUDE DOPLNĚNO]		
Harmonogram realizace		
[BUDE DOPLNĚNO]		
Rizika		
[BUDE DOPLNĚNO]		
Cenové ohodnocení pracnosti a nákladů (pokud budou nad rámec Služby)		
[BUDE DOPLNĚNO]		
Dopady do dokumentace		
ID	Název	Popis změny
[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]	[BUDE DOPLNĚNO]
Připomínky Objednatele		
<i>Připomínky k rozsahu a kvalitě poskytované služby</i>		
Výsledek rozhodnutí		
<input type="checkbox"/>	dále zpracovávat	
<input type="checkbox"/>	nerealizovat	
<input type="checkbox"/>	přepracovat	
<input type="checkbox"/>	odložit	
Požadavek na Dodatek ke Smlouvě		
<input type="checkbox"/>	ano	
<input type="checkbox"/>	není potřeba	
Schvalovací doložka		
Jméno a příjmení	Organizace	Datum a podpis
[BUDE DOPLNĚNO]	Objednatel	[elektronický podpis včetně data podpisu]
[BUDE DOPLNĚNO]	Poskytovatel	[elektronický podpis včetně data podpisu]