

Příloha č. 2 Smlouvy

Katalog služeb

1 OBSAH

KATALOG SLUŽEB	1
1 OBSAH	2
2 SEZNAM TABULEK	3
2.1 Přehled služeb	1
2.2 Definice SLA	2
3 KATALOGOVÉ LISTY PRŮBĚŽNÝCH SLUŽEB	3
3.1 Služba "IS01 - Provoz a správa"	3
3.1.1 Parametry služby	3
3.1.2 Změna rozsahu služby	3
3.1.3 Popis a parametry činností	3
3.1.4 Reporting a vyhodnocování provozu	5
3.1.5 Součinnost Objednateli	5
3.1.6 Tvorba a údržba dokumentační základny	6
3.1.7 Vyhodnocení služby	7
3.2 Služba "IS02 - Zálohování a obnova"	8
3.2.1 Parametry služby	8
3.2.2 Změna rozsahu služby	8
3.2.3 Upřesnění incidentů	9
3.2.4 Popis a parametry činností	9
3.2.5 Vyhodnocení služby	11
3.3 Služba "IS03 - Dohled a monitoring"	12
3.3.1 Parametry služby	12
3.3.2 Popis a parametry činností	12
3.3.3 Vyhodnocení služby	14
3.4 Služba "IS04 - Technická podpora"	15
3.4.1 Parametry služby	15
3.4.2 Popis a parametry činností	15
3.4.3 Vyhodnocení služby	16
4 KATALOGOVÉ LISTY DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB	18
4.1 Služba – Řízené ukončení poskytování služeb	18
4.1.1 Parametry služby	18
4.1.2 Popis a parametry činností	18
4.1.3 Vyhodnocení služby	19
5 DEFINICE PROVOZNÍCH, SERVISNÍCH A SLA PARAMETRŮ	20
5.1 Vymezení pojmů	20
5.1.1 Definice vad	20
5.1.2 Definice lhůt	20
5.1.3 Definice dob	20
5.1.4 Definice dalších pojmů	21
5.2 Vymezení SLA	21
5.2.1 SLA pro správu a provoz	21
5.3 Hodnocení služeb	22
5.3.1 Dostupnost služby	22
5.3.2 Maximální doba výpadku	22
5.3.3 Maximální doba servisní odezvy	23
5.3.4 Odstranění incidentů	23
5.3.5 Další hodnocení mimo sledované parametry SLA	24
5.3.6 Statistiky (reporty)	24
5.3.7 Parametry snížení ceny – Kreditace	24

2 SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 - Přehled průběžných služeb.....	1
Tabulka 2 - Přehled doplňkových služeb.....	1
Tabulka 3 - Definice SLA.....	2
Tabulka 4 - Služba "IS01 – Provoz a správa".....	3
Tabulka 5 - Služba "IS02 – Zálohování a obnova".....	8
Tabulka 6 - Služba "IS03 – Dohled a monitoring".....	15
Tabulka 7 - Služba "IS04 – Technická podpora".....	19
Tabulka 8 - Služba „JS01 – Řízené ukončení poskytování služeb".....	21
Tabulka 9 - Parametry snížení paušální ceny ve Vyhodnocovacím období.....	27
Tabulka 10 - Parametry snížení ceny objednávky.....	28

Definice služeb

2.1 Přehled služeb

Katalog služeb je detailní formulací předmětu plnění služeb, které zajišťuje poskytovatel služeb pro ČIŽP. Služby jsou poskytovány v místech plnění specifikovaných v čl. II. odst. 5 smlouvy. Dále katalog služeb specifikuje veškeré činnosti, provozní podmínky a další náležitosti Služeb.

Následující tabulky uvádí souhrnný přehled průběžných a doplňkových Služeb a jejich jednotlivých klíčových činností:

PŘEHLED PRŮBĚŽNÝCH SLUŽEB		
ID	Název služby	Klíčové činnosti
IS01	Provoz a správa infrastruktury	Provoz a správa
		Reporting a vyhodnocování provozu
		Součinnost Objednateli
		Tvorba a údržba dokumentační základny
IS02	Zálohování a obnova	Zálohování a zálohovací plán
		Obnova systému
IS03	Dohled a monitoring	Provozní monitoring
IS04	Technická podpora	2. úroveň podpory
		Technická podpora rozvoje

Tabulka 1 - Přehled průběžných služeb

PŘEHLED DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB		
ID	Název služby	Klíčové činnosti
JS01	Řízené ukončení poskytování služeb	Příprava scénáře ukončení
		Provedení scénáře ukončení

Tabulka 2 - Přehled doplňkových služeb

2.2 Definice SLA

Service Level Agreements (dále jen „SLA“) parametry jsou definovány jako jednotné parametry pro prostředí PROD (Produkční), TEST (Testovací) a DEV (Vývojové)s hodnotami uvedenými v následující tabulce. Pro prostředí MGMT nejsou SLA parametry primárně stanoveny. Poskytovatel zajišťuje provozní funkčnost MGMT prostředí tak aby neovlivnila provoz prostředí PROD, TEST a DEV.

I. Parametr	Hodnota
Pracovní doba	07:00 – 16:00 hod, v pracovní dny
Provozní doba – PROD	07:00-19:00 hod v pracovní dny (12x5)
Provozní doba – ostatní prostředí	07:00-19:00 hod, v pracovní dny (12x5)
II. Dostupnost	
Minimální dostupnost – TEST/DEV	95,2 %
Minimální dostupnost – PROD	99,5 %
III. Lhůty pro zahájení řešení	
Lhůta pro potvrzení přijetí incidentu od založení incidentu	30 minut
Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení (od potvrzení přijetí incidentu)	30 minut
Garantovaná doba zahájení řešení (od potvrzení přijetí incidentu)	60 minut
IV. Lhůty pro vyřešení/uzavření incidentů (od potvrzení přijetí incidentu)	
Kategorie A – PROD	6 hodiny
Kategorie A – TEST/DEV	24 hodin
Kategorie B – PROD	8 hodin
Kategorie B – TEST/DEV	48 hodin
Kategorie C – PROD	2 dny
Kategorie C – TEST/DEV	4 dny
V. Lhůty pro řešení požadavků – týká se výhradně služby Technická podpora rozvoje	
Lhůta pro potvrzení přijetí požadavku	1 pracovní den
Lhůta pro odeslání nabídky Objednateli	2 pracovní dny
Lhůta pro řešení požadavku	Individuálně na základě akceptované objednávky
VI. Maximální počet incidentů za období	
Počet incidentů Kategorie A – PROD	2
Počet incidentů Kategorie A – TEST/DEV	N/A
Počet incidentů Kategorie B – PROD	4
Počet incidentů Kategorie B – TEST/DEV	N/A
Počet incidentů Kategorie C – PROD	8
Počet incidentů Kategorie C – TEST/DEV	N/A
Servisní okno	Od soboty 00:00 do neděle 24:00 každý 1. víkend v měsíci, využití tohoto času je podmíněno souhlasem Objednatele

Tabulka 3 - Definice SLA

3 KATALOGOVÉ LISTY PRŮBĚŽNÝCH SLUŽEB

3.1 Služba "IS01 - Provoz a správa"

3.1.1 Parametry služby

Označení	Název služby		
IS01	Provoz a správa		
Vymezení služby			
Lokalita	ČIŽP	Prostředí	PROD/TEST/DEV/MGMT
Zkrácený popis služby	Poskytování služeb provozu a správy infrastruktury		
Klíčové činnosti v rámci služby	1. Provoz a správa 2. Reporting a vyhodnocování provozu 3. Součinnost Objednateli 4. Tvorba a údržba dokumentační základny		
Minimální rozsah služeb	Klíčová činnost	Minimální rozsah služby	Periodicita činnosti
	Provoz a správa		Vyhodnocovací období
	Reporting a vyhodnocování provozu	měsíční reporting poskytování služeb	
	Součinnost Objednateli	7 MD/měsíc	
	Tvorba a údržba dokumentační základny	Poskytovatel vytváří a dokumentační základu v aktuální podobě	
SLA parametry služby			
Vyhodnocovací období		1 kalendářní měsíc	

Tabulka 4 - Služba "IS01 – Provoz a správa"

3.1.2 Změna rozsahu služby

Poskytovatel je povinen v jím nabízeném rozsahu této Služby a odměny za plnění této Služby zohlednit i **potenciální změnu nároků** vyplývajících z případných změnových řízení a rozvoje infrastruktury na základě změny vnějších podmínek (např. operačních systémů) v úrovni **+5% od požadovaného stavu**.

3.1.3 Popis a parametry činností

3.1.3.1 Provoz a správa

V rámci činnosti Provoz a správa zajišťuje Poskytovatel v plném rozsahu veškeré činnosti související se zajištěním běžného provozu níže uvedené infrastruktury a SW:

a) Provoz a správa komunikační infrastruktury:

- pasivních a aktivních prvků local area network (LAN přepínače);
- L3 prvků a jejich HA;
- aplikačních firewallů a jejich HA;
- síťových a infrastrukturních služeb (např. DNS, SMTP, NTP a dalších);

- pasivních a aktivních prvků storage area network (SAN přepínače a směrovače).

b) Provoz a správa HW infrastruktury:

- provoz a správa fyzických serverů;
- provoz a správa diskových polí a storage systémů;
- provoz a správa nástrojů pro vzdálenou správu HW komponent (např. out-of-band management) a diagnostiku;
- provoz a správa virtualizačních platforem VMware;
- provoz a správa řešení FortiMail.

c) Provoz a správa systémového a infrastrukturního SW:

- operačních systémů fyzických a virtuálních serverů;
- databázových serverů MS SQL;
- databázových serverů Oracle;
- aplikačních serverů MS Active Directory, Exchange On-Premise a ostatních serverových produktů Microsoft;
- prostředí Microsoft 365;
- systému pro reporting, údržbu provozních deníků, provoz a správu konfigurační databáze jednotlivých systémů/technologií a vyhodnocení SLA.

Provoz a správa představuje zejména následující činnosti zajišťované Poskytovatelem:

- administrace infrastruktury a jejích komponent, prvků a služeb (na denní bázi) – provádění veškerých činností, procesů a postupů vyplývajících z vlastností a účelu infrastruktury, dále realizaci požadavků, doporučení a podmínek výrobců HW a SW
- profylaktické činnosti (na měsíční bázi) – fyzická kontrola, vnější čištění a provádění dalších činností vyplývajících z požadavků a podmínek výrobců HW a SW tak, aby se předešlo výpadkům infrastruktury;
- kontrola dostupnosti firmware, patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců HW a SW, provedení jejich analýzy z hlediska vlivu na stabilitu a bezpečnost infrastruktury a příprava změnových požadavků na instalaci a implementaci potřebných opravných balíčků, minimálně 2x ročně;
- instalace, implementace opravných balíčků a provedení potřebných změn dle Objednatel schválených návrhů preventivních opatření a změnových požadavků, minimálně 2x ročně;
- Vydávání plánu instalace opravných patchů a doplňků, požadavků a změn, pokud vyžadují mimořádné zásahy – např. vypnutí/restart infrastruktury a koordinaci činností více subjektů pro minimalizaci dopadů. Plán instalace musí být vytvářen tak, aby byly odstávky infrastruktury minimální a jednotlivé instalační kroky byly sdružovány do ucelených tematických celků (sdružování více požadavků a změn do jediného servisního okna);
- podpora pro distribuci certifikátů - 1x ročně výměna certifikátů.

Změny infrastruktury budou prováděny v souladu s postupy pro Change Management, které budou implementovány v rámci procesů řízení ICT služeb HelpDesku. Při běžném provozu infrastruktury a provádění schválených změn musí být dodrženy pokyny a doporučení výrobců HW a SW tak, aby nedošlo k porušení záručních nebo jiných podmínek vztahujících se na provoz jednotlivých prvků infrastruktury.

3.1.4 Reporting a vyhodnocování provozu

Poskytovatel vede záznamy o tom, jakým způsobem a v jaké kvalitě či kvantitě jsou výše uvedené provozní parametry služby naplňovány.

Poskytovatel v rámci reportingu provozu poskytuje:

- Vedení provozního deníku každého zařízení v elektronické podobě. Provozní deník musí obsahovat údaje o provedení veškerých činností Poskytovatele, tj. alespoň:
 - identifikaci pracovníka, který činnost provedl;
 - datum a čas zahájení provádění činnosti;
 - datum a čas ukončení provádění činnosti;
 - popis provedené činnosti;
 - výsledek provedení činnosti;
 - volitelně a v opodstatněných, či Objednatelem stanovených, případech rovněž další podklady relevantní k prováděné činnosti (např. harmonogram realizace provozního zásahu, implementační plán, plán instalací apod.).
- Pravidelný měsíční reporting vyhodnocování a dodržování SLA parametrů jednotlivých služeb spočívající zejména v/ve:
 - zpracovávání zprávy o průběhu běžného provozu obsahující přehled všech, v souvislosti s provozem služby, prováděných činností, změn a plnění SLA parametrů za uplynulé období (ve formě protokolu, který bude sloužit pro akceptaci poskytovaných služeb a bude připojen k faktuře za příslušné vyhodnocovací a fakturační období);
 - zpracovávání zprávy o využívání zdrojů provozované služby, slabých místech a rezervách;
 - doporučení úprav provozované služby pro optimalizaci výkonu.
- Pravidelné měsíční reporty budou zpracovány pro veškeré služby poskytované v průběhu běžného provozu.
- Ad-hoc reporting provádění provozních činností dle pokynů Objednatele, případně třetích subjektů stanovených Objednatelem.

3.1.5 Součinnost Objednateli

Objednatel provádí ve spolupráci se svým smluvním dodavatelem aplikační vrstvy, služeb podpory a provozu (dále „Dodavatel aplikační vrstvy“ nebo „Provozovatel aplikační vrstvy“) kontinuální rozvoj a optimalizaci aplikační vrstvy v souladu s potřebami Objednatele a změnou vnějších podmínek (národní nebo evropská legislativa atd.). Nasazení nových verzí aplikační vrstvy bude probíhat v souladu se zásadami a postupy Release Managementu ("RM"), které jsou pro dodavatele aplikační vrstvy stanoveny.

Poskytovatel bude v rámci Služby IS01 poskytovat při procesu RM nezbytnou součinnost Objednateli a jím stanoveným subjektům, a to v následujícím rozsahu:

- spolupráce a součinnost s Dodavatelem aplikační vrstvy při návrhu změn, úprav a konfigurací služby tak, aby se předešlo možným komplikacím a případnému návrhu nekonceptních či jiných změn ovlivňujících kvalitu, výkonnost a dostupnost služby;
- zajištění a provedení potřebných úprav, rekonfigurací, rozhraní a dalších změn služby tak, aby byl Dodavateli aplikační vrstvy umožněn následný bezproblémový deployment nových verzí;
- změny provozního dohledu, systému zálohování a dalších ovlivněných částí služby tak, aby po implementaci nové verze byl umožněn bezproblémový a plnohodnotný dohled a další navazující systémy infrastruktury v souladu s požadovanými SLA parametry;
- realizace prostupů na firewall;
- pohotovost a podpora během realizace činností správy a rozvoje aplikační vrstvy Objednatelem mimo Provozní dobu;
- instalace požadovaných komponent OS dle požadavků Objednatele.

Poskytovatel je na vyžádání Objednatele povinen poskytnout plnění v rámci součinnosti.

3.1.6 Tvorba a údržba dokumentační základny

Poskytovatel je povinen v rámci provozu a správy služby vést dokumentační základnu, tj. vytvářet a pravidelně aktualizovat projektovou/technickou, provozní tak, aby tato dokumentace byla aktuální v návaznosti na změny prostředí, funkcí, služeb a provozních postupů. Aktualizovanou podobu projektové/technické, provozní a bezpečnostní dokumentace služby předává Poskytovatel Objednateli 1x měsíčně.

Dokumentační základna bude vedena minimálně v následujícím rozsahu:

Dokumentace LAN:

- aktuální schéma fyzického zapojení LAN;
- aktuální schéma logického zapojení LAN (VLAN, porty, prvky);
- aktuální přehled verzí OS aktivních prvků;
- správa konfigurací předmětných zařízení;
- aktuální přehled bezpečnostního nastavení a schéma (L3);
- aktuální přehled nastavení a konfigurace Aplikačního firewallu.

Dokumentace SAN, storage:

- architektura řešení SAN a storage;
- aktuální schéma zapojení a topologie SAN;
- aktuální přehled a nastavení ISL propojení;
- aktuální výpis konfigurace zónování;
- správa konfigurací předmětných zařízení a licencí v konfigurační DB Objednatele;
- aktuální výpis konfigurace mapování datových úložišť jednotlivým klientům (serverům, aplikacím).

Dokumentace virtualizace:

- architektura řešení virtualizaci;
- aktuální konfigurace virtualizační platformy a konfigurace jednotlivých virtuálních serverů a zařízení na platformě Intel (VMware konfigurace a Hyper-V konfigurace, role a určení jednotlivých serverů, virtuální LAN prostředí atd.);
- architektura připojení a definice konfigurace nástrojů pro správu virtualizaci.

Dokumentace operačních systémů, aplikací a služeb:

- přehled a konfigurace instalovaných a provozovaných operačních systémů;
- přehled a konfigurace instalovaných a provozovaných aplikací a služeb;
- přehled a konfigurace vysoké dostupnosti;
- architektura připojení a definice konfigurace nástrojů pro správu operačních systémů, aplikací a služeb.

3.1.7 Vyhodnocení služby

Po uplynutí vyhodnocovacího období služby zpracuje poskytovatel Protokol o poskytnuté službě obsahující minimálně následující informace:

- zpráva o průběhu a stavu Služby IS01 (viz čl. 3.1.4);
- měsíční přehled historie nárůstu kapacit a výkonnosti a prognózu dosažení limitních hodnot v dalších šesti měsících;
- návrh preventivních opatření;
- návrhy na změnu služby;
- výkaz aktuálního čerpání hodin v oblasti součinnosti Objednateli;
- případné další reporty vyžádané Objednatelem;
- další doklady dokládající prokazatelné čerpání daných služeb a oprávněnou fakturaci služby ze strany Poskytovatele.

3.2 Služba "IS02 - Zálohování a obnova"

3.2.1 Parametry služby

Označení	Název služby		
IS02	Zálohování a obnova		
Vymezení služby			
Lokalita	ČIŽP	Prostředí	PROD/TEST/DEV/MGMT
Zkrácený popis služby	Poskytování služeb zálohování a obnovy a provozu a správy zálohovacího systému.		
Klíčové činnosti v rámci služby	1. Zálohování a zálohovací plán 2. Obnova systému		
Minimální rozsah služeb	Klíčová činnost	Minimální rozsah služby	Periodicita činnosti
	Zálohování a zálohovací plán	70 serverů	Vyhodnocovací období
	Obnova systému	n/a	
SLA parametry služby			
Vyhodnocovací období		1 kalendářní měsíc	

Tabulka 5 - Služba "IS02 – Zálohování a obnova"

Parametry obnovy

Parametry obnovy - Prostředí	RTO/S [hod]	RPO/S [hod]	RTO/P [hod]	RPO/P [hod]	Retence záloh [dny]	Retence kvartálních archivů
PROD/	12	2	24	2	30	bez omezení
TEST/DEV	24	24	48	24	30	N/A

3.2.2 Změna rozsahu služby

Poskytovatel je povinen v jím nabízeném rozsahu této Služby a odměny za plnění této Služby zohlednit i **potenciální změnu nároků** vyplývajících z případných změnových řízení a rozvoje infrastruktury na základě změny vnějších podmínek (např. operačních systémů) v úrovni **+5% od požadovaného stavu**.

3.2.3 Upřesnění incidentů

Jedná se o parametry zpřesňující obecné definice incidentů. Objednatel definice incidentů pro Službu IS02 zpřesňuje následovně:

Do incidentů **Kategorie A** jsou navíc zahrnuty následující události:

- Ztráta dvou a více záloh stejného typu a charakteru.
- Nedodržení termínu dle Plánu obnovy a překročení očekávaného termínu o lhůty delší než uvedené v následující tabulce:

Parametry obnovy - Prostředí	RTO/S [hod]	RPO/S [hod]	RTO/P [hod]	RPO/P [hod]
PROD	12	2	36	2
TEST/DEV	20	48	72	48

Do incidentů **Kategorie B** jsou navíc zahrnuty následující události:

- Ztráta jedné a více záloh stejného typu a charakteru.
- Nedodržení termínu dle Plánu obnovy a překročení očekávaného termínu o lhůty delší než uvedené v následující tabulce:

Parametry obnovy - Prostředí	RTO/S [hod]	RPO/S [hod]	RTO/P [hod]	RPO/P [hod]
PROD	9	1,5	24	1,5
TEST/DEV	15	36	48	36

3.2.4 Popis a parametry činností

Pojmem **zálohování** se rozumí „Vytváření bezpečnostní kopie dat nebo celého informačního systému (včetně konfigurací a nastavení) tak, aby bylo možné v případě havárie některé části systému obnovit stav, který existoval těsně před vznikem poruchy“.

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel **prováděl veškeré operace související se zálohováním a obnovou**. Je požadováno zajištění kompletního provozu a správy zálohovacího systému v rozsahu definovaném tímto katalogovým listem.

Jednotlivé parametry jsou:

- **RTO/S** je časové kritérium v hodinách, kterým se rozumí dosažená doba obnovy individuálního systému. Limitující podmínkou pro měření je skutečnost, že paralelně nesmí probíhat více než 3 další obnovy jiných systémů stejného prostředí.
- **RTO/P** je časové kritérium v hodinách, kterým se rozumí doba obnovy celého prostředí.
- **RPO/S** je kritérium v hodinách, definující maximální tolerovanou ztrátu dat, která nebudou obnovena při obnově individuálního systému v daném prostředí.
- **RPO/P** je kritérium v hodinách, definující maximální tolerovanou ztrátu dat, která nebudou obnovena k určenému času v minulosti při obnově celého prostředí.
- **Retence záloh** je kritérium ve dnech definující maximální dobu, po kterou je nutné udržovat operativní zálohy systémů. Definuje tak nejstarší bod v minulosti, ke kterému je možné systém z operativní zálohy obnovit k jakémukoliv požadovanému časovému bodu, který se bude pohybovat v intervalu od nyní – interval retence záloh po nyní – RPO/S
- **Retence kvartálních archivů** je kritérium ve dnech definující maximální dobu, po kterou je nutné

udržovat kvartální archívy systémů. Definuje tak nejstarší bod v minulosti, ke kterému je možné systém z archívu obnovit.

3.2.4.1 Zálohování a zálohovací plán

Poskytovatel bude v rámci této klíčové činnosti zajišťovat provoz a správu zálohovacího systému Objednatele. Převezme a bude nadále udržovat dokumentační základnu pro zálohování s důrazem na Zálohovací plán. Přitom bude poskytovat úzkou součinnost a spolupráci s dodavatelem aplikační vrstvy za účelem optimálního a přesného nastavení zálohování v návaznosti na potřeby aplikační platformy.

Důraz bude kladen zejména na následující činnosti:

- nastavení zálohování dle požadavků Objednatele s ohledem na dodržení SLA parametrů,
- operativní zálohování všech prvků infrastruktury a dlouhodobá archivace stanovených dat dle nastavených postupů,
- podpora a provádění klonování systémů,
- vytvoření, správa a údržba Zálohovacího plánu a Plánu obnovy dle požadavků a interní dokumentace Objednatele,
- vytvoření disaster recovery plánu dle analýzy prostředí zákazníka do 1 měsíce od podepsání smlouvy,
- zabezpečení správnosti, integrity a úplnosti zálohovaných dat.

Poskytovatel umožní Objednateli kontrolu vlastního provedení zálohy, kontrolu integrity a úplnosti záloh, kontrolu logů zálohovacího SW, velikostí záloh a kontroly dodržování předepsaných postupů. Poskytovatel je povinen Objednateli poskytnout pasivní práva k monitoringu záloh (backup data).

Poskytovatel bude vypracovávat detailní pravidelný report zálohování, který bude předkládat Objednateli ke kontrole.

Plnění ze strany Poskytovatele, tedy služby v oblasti zálohování a obnovy a jednotlivé navazující a vyplývající činnosti musí být poskytovány v takovém rozsahu a četnosti, aby prováděné zálohování bylo v souladu se schváleným Zálohovacím plánem a Plánem obnovy.

Poskytovatel musí zajistit řádně a včas obnovu Infrastruktury ČIŽP nebo jednotlivých komponent v souladu s Plánem obnovy.

3.2.4.2 Obnova systému

Poskytovatel bude v rámci klíčové činnosti zajišťovat obnovu provozované infrastruktury Objednatele, dle požadavků Objednatele.

3.2.4.3 Plán obnovy

Poskytovatel se zavazuje do 1 měsíce od podepsání smlouvy vytvořit Disaster Recovery Proces (DRP), a to na základě analýzy prostředí zákazníka.

Poskytovatel převezme a bude nadále udržovat dokumentační základnu s důrazem na Plán obnovy, který bude obsahovat kompletní Disaster Recovery Proces (DRP) zálohované infrastruktury. Přitom bude poskytovat úzkou součinnost a spolupráci s dodavatelem aplikační vrstvy za účelem optimálního a přesného nastavení obnovy v návaznosti na potřeby aplikační platformy. Dokumentace bude 1x za 4 měsíce podrobena revizi a vydána nová aktualizovaná verze.

Poskytovatel navrhne pro každý provozovaný systém, komponentu a službu proces a postup obnovy DRP. V rámci plnění DRP Poskytovatel zajistí minimálně tyto činnosti:

- návrh a správu DRP pro infrastrukturu ČIŽP s rozpadem na jednotlivé systémy, komponenty a služby,
- návrh a aktualizaci RPO (Recovery Point Objective) a RTO (Recovery Time Objective) dle

technologického stavu infrastruktury a objemu zálohovaných dat,

- správu a kontrolu dosažitelnosti RPO a RTO u jednotlivých koncových služeb,
- analýza plnění RPO a RTO služeb a jejich komponent na vyžádání, provádění obnovy jednotlivých systémů a prvků (bez nutnosti obnovy celé infrastruktury ČIŽP) na vyžádání Objednatele.

Objednatel dále požaduje, aby Poskytovatel prováděl minimálně 1x ročně kompletní test obnovy celé provozované infrastruktury ČIŽP. Řízení a koordinaci testu obnovy bude provádět Objednatel. Objednatel bude povinen sdělit termín provedení testu obnovy Poskytovateli nejméně 30 kalendářních dní před požadovaným termínem.

3.2.5 Vyhodnocení služby

O poskytnutí všech služeb bude připraven ze strany Poskytovatele tzv. "**Protokol o poskytnuté službě**" za dobu uplynulého vyhodnocovacího období a obsahující zejména následující:

- Záznamy o provedení záloh (rozsah záloh musí být v souladu se schváleným Zálohovacím plánem).
- Záznamy o provedení testu obnovy dat, systémů a prvků.
- Protokol ročního testu obnovy.
- Záznamy o mimořádných situacích.
- Návrhy preventivních opatření na změnu Zálohovacího plánu, Plánu obnovy nebo vlastního technického řešení zálohovacího systému.
- Na vyžádání – analýza plnění RTO/S a RPO/S.
- Další doklady dokládající prokazatelné čerpání služeb daných služeb a oprávněnou fakturaci služby ze strany Poskytovatele.

3.3 Služba "IS03 - Dohled a monitoring"

3.3.1 Parametry služby

Označení	Název služby		
IS03	Dohled a monitoring		
Vymezení služby			
Lokalita	ČIŽP	Prost	PROD/TEST/DEV/MGMT
Zkrácený popis služby	Zajištění služeb dohledu a monitoringu.		
Klíčové činnosti v rámci služby	1. Provozní monitoring		
Minimální rozsah služeb	Klíčová činnost	Minimální rozsah	Periodicita činnosti
	Provozní monitoring	Provozní doba – 7x24 hod	
SLA parametry služby			
Vyhodnocovací období		1 kalendářní měsíc	

Tabulka 6 - Služba "IS03 – Dohled a monitoring"

3.3.1.1 Změna rozsahu služby

Poskytovatel je povinen v jím nabízeném rozsahu této Služby a odměny za plnění této Služby zohlednit i **potenciální změnu nároků** vyplývajících z případných změnových řízení a rozvoje infrastruktury na základě změny vnějších podmínek (např. operačních systémů) v úrovni **+5% od požadovaného stavu**.

3.3.2 Popis a parametry činností

3.3.2.1 Provozní monitoring

Poskytovatel zajistí provoz a správu systémů dohledu a monitoringu a provádění vlastního dohledu a monitoringu na denní bázi minimálně v následujícím rozsahu:

- kontrola provozních logů;
- dohled a monitoring nad všemi prvky infrastruktury a provádění kontroly stavů všech součástí služby;
- Provádění konstantního dohledu a kontroly dostupnosti a vyhodnocování všech odchylek s důsledkem na provozuschopnost služby. Pokud dojde k výpadku služeb či jejich části, tak bezodkladně zajistit dle závažnosti opravu;
- Notifikace (alerting) při výskytu nežádoucích situací. Vyhodnocování těchto stavů a identifikaci příčin. Analýza řešených problémových situací a návrh opatření pro jejich eliminaci. Prozkoumání vhodnosti přijatých opatření. Poskytovatel zajistí emailovou notifikaci;
- monitoring využití zdrojů služby;
- nastavení monitoringu dle požadavků Objednatele, s ohledem na parametry SLA a jejich dodržení;
- sledování trendů v rámci provozu monitoringu, kdy Poskytovatel zajistí sledování trendů vývoje sledovaných atributů a proaktivní reakci na předpokládaný vývoj;
- Poskytovatel v případě incidentu zajistí identifikaci zodpovědných konfiguračních položek včetně předání této informace na HelpDesk;

- Poskytovatel zajistí v případě incidentu nalezení příčiny incidentu a též řešení incidentu, včetně předání těchto informací na HelpDesk;
- Poskytovatel zajistí dohled nad neoprávněnými pokusy o přihlášení do monitorovaných prvků provozované služby, včetně předání této informace na HelpDesk;
- Poskytovatel zajistí hlášení antivirových incidentů na HelpDesk.

3.3.2.2 Provozní monitoring pro APP

Poskytovatel zajistí provádění monitoringu. Poskytovatel zajistí centrální komponentu pro sběr, uchování a analýzu logů. Minimální rozsah ukládaných logů bude následující:

- Logy z operačního systému obsahující systémové události a přístupy do OS;
- Logy změn na fileserverech
- auditní logy;
- aplikační logy;
- Logy z ostatních síťových zařízení, především Firewall.

Poskytovatel zajistí uchování logů po dobu min 6 měsíců. Přístup ke všem logům budou mít pracovníci určení Objednatelem.

Poskytovatel zajistí provoz a správu systémů dohledu a monitoringu a provádění vlastního monitoringu ze strany Poskytovatele na denní bázi minimálně v následujícím rozsahu:

- Kontrola provozních logů na denní bázi
- Proaktivně sledovat stav a chování jednotlivých komponent služby. Jedná se zejména o stav běžících procesů a komponent, dosažení trasholdů (kritického stavu) systémových zdrojů: CPU, RAM, zaplnění filesystemů, swap. V případě nestandardního chování, pádu či dosažení trasholdu je požadováno zaslání emailu na Objednatelem definované adresy.
- Zajistit monitoring a reporting zátěže:
 - CPU
 - Monitoring okamžité zátěže
 - Reporting průměrné zátěže a maximální zátěže
 - Agregovaná data na bázi 30 minut za poslední měsíc
 - RAM
 - Monitoring okamžitého využití a alokace
 - Reporting využití a alokace
 - Agregovaná data na bázi 30 minut za poslední měsíc
 - Diskový subsystém
 - Monitoring alokované a využitého místa pro jednotlivé filesystemy
 - Monitoring aktuální zátěže (IOPS)
 - Reporting průměrné zátěže a maximální zátěže
 - Agregovaná data na bázi 30 minut za poslední měsíc
 - LAN a SAN
 - Monitoring zátěže nebo propustnosti SAN a LAN
 - Reporting průměrné zátěže a maximální zátěže
 - Agregovaná data na bázi 30 minut za poslední měsíc

3.3.3 Vyhodnocení služby

Po uplynutí vyhodnocovacího období služeb zpracuje poskytovatel **Protokol o poskytnuté službě** obsahující minimálně následující informace:

- měsíční report výkonnosti systémů;
- měsíční přehledy plnění SLA a dostupnosti služeb a jejich komponent;

3.4 Služba "IS04 - Technická podpora"

3.4.1 Parametry služby

Označení	Název služby		
IS04	Technická podpora		
Vymezení služby			
Lokalita	ČIŽP	Prostředí	PROD/TEST/DEV/MGMT
Zkrácený popis služby	Poskytování technické podpory služby		
Klíčové činnosti v rámci služby	1. Technická podpora 2. Technická podpora rozvoje		
Minimální rozsah služeb	Klíčová činnost	Rozsah služby	Periodicita činnosti
	Technická podpora	N/A	Vyhodnocovací období
	Technická podpora rozvoje	400/MD	
SLA parametry služby			
Vyhodnocovací období		1 kalendářní měsíc	

Tabulka 7 - Služba "IS04 - Technická podpora"

5.4.1.1 Změna rozsahu služby

Poskytovatel je povinen v jím nabízeném rozsahu této Služby a odměny za plnění této Služby zohlednit i potenciální změnu nároků vyplývajících z případných změnových řízení a rozvoje infrastruktury na základě změny vnějších podmínek (např. operačních systémů) v úrovni **+5% od požadovaného stavu**. Tato povinnost Poskytovatele se týká výhradně Klíčové činnosti v rámci služby Technická podpora.

3.4.2 Popis a parametry činností

Poskytovatel musí zajistit ve vztahu k službě kompletní službu procesního zajištění poskytování služeb IS01-IS04 a JS01. Další součástí bude zajištění projektového a procesního řízení.

3.4.2.1 Technická podpora

Poskytovatel zajistí zejména následující činnosti:

- Provádění servisních služeb:
 - Řešení nestandardních a poruchových stavů/incidentů a požadavků v denním provozu, odstraňování incidentů na úrovni provozu služby (chyb provozu, chyb, které lze odstranit změnou konfigurace řešení atd.).
 - Vedení konfigurační databáze do úrovně jednotlivých komponent, systémů a služeb.
- Provádění odborných a technických činností podpory v rámci eskalačních postupů a procesů podpory (technická podpora a technické analýzy při řešení bezpečnostních incidentů, incidentů a poruchových stavů na aplikační úrovni) a poskytnutí odborné technické podpory Objednateli při komunikaci s dalšími externími subjekty (dodavateli).

Technická podpora musí na základě výstupů ze systémů dohledu a monitoringu umožnit a zajistit:

- Verifikaci funkčnosti nebo dostupnosti služeb z pohledu Objednatele.
- Detekci degradace služby dříve, než se projeví u koncových uživatelů Objednatele.

- Prvotní analýzu pro rychlé, jednoznačné určení incidentů a poruchových stavů a jejich předání specializovanému pracovišti, které je zodpovědné za řešení.

Pro výkon následujících činností v rámci technické podpory bude Poskytovatel využívat prostředí HelpDesku, podpora procesů řízení ICT služeb bude realizována v souladu s mezinárodním standardem ITIL v3 a bude obsahovat mimo jiné:

- Incident a Request Management – zpracování incidentů, požadavků, dotazů.
- Problém Management – identifikace, kategorizace, diagnostika a řešení problémů, a to včetně workflow a eskalačních procedur.

3.4.2.2 Technická podpora rozvoje

Technická podpora rozvoje je poskytována Poskytovatelem na základě písemně zasláné objednávky (email) oprávněnou osobou Objednatele a jejím písemném potvrzení oprávněnou osobou Poskytovatele.

Objednatel je povinen v rámci objednávky specifikovat požadovanou oblast a činnost, rozsah a termíny požadované technické podpory rozvoje v celých člověkohodinách (MD). Poskytovatel je povinen objednávku potvrdit, případně navrhnout úpravy termínů a rozsahu technické podpory na základě doložení konkrétních faktů, na jejichž základě úpravu termínů a rozsahu navrhuje. Schválená objednávka představuje z hlediska smlouvy konkrétní SLA na tyto služby Poskytovatele. Zároveň je Poskytovatel povinen do potvrzení Objednávky specifikovat kompletní rozsah nezbytné součinnosti Objednatele formou definování veškerých potřebných položek (licencí SW, HW, podpory výrobce atd.), které jsou pro úspěšnou implementaci dle objednávky potřebné.

Pro výkon následujících činností v rámci technické podpory rozvoje bude Poskytovatel využívat prostředí HelpDesku, podpora procesů řízení ICT služeb bude realizována v souladu s mezinárodním standardem ITIL v3 a bude obsahovat mimo jiné:

- Incident a Request Management – zpracování incidentů, požadavků, dotazů.
- Change a Release Management – evidence, zpracování a schvalování požadavků na změnu.
- Problem Management – identifikace, kategorizace, diagnostika a řešení problémů, a to včetně workflow a eskalačních procedur.

Technická podpora rozvoje představuje zejména následující činnosti zajišťované Poskytovatelem:

- optimalizace infrastruktury a služeb – příprava návrhů na změnu konfigurace na základě sledování a kontrol infrastruktury a údajů získaných v rámci Služby IS03 s cílem zlepšit, optimalizovat či jinak upravit chování a vlastnosti infrastruktury za účelem zlepšení funkcionality a parametrů jednotlivých služeb;
- implementace Objednatelem schválených požadavků na změnu infrastruktury a úprava pravidel a parametrů jejího provozu.

V rámci faktury za dané vyhodnocovací období je Poskytovatel oprávněn fakturovat pouze **ukončené plnění na základě Objednatelem akceptované objednávky** technické podpory při rozvoji. Jednotlivé objednávky technické podpory při rozvoji nebudou Objednatelem hrazeny formou částečných plnění ani v případě, že jejich plnění přesáhne do více vyhodnocovacích období.

3.4.3 Vyhodnocení služby

Po uplynutí vyhodnocovacího období služby zpracuje poskytovatel Protokol o poskytnuté službě obsahující minimálně následující informace:

- Zpráva o průběhu a stavu služby.
- Měsíční přehledy hlášených a přijatých poruch včetně časů a reakčních dob.
- Měsíční přehledy řešených problémů, problémových konfiguračních položek včetně časů a reakčních dob a analýz příčin vzniku poruch.
- Přehled o stavu, historii a plánu aktualizací aplikací včetně časů.
- Přehled incidentů a řešených problémů vzniklých v provozovaném prostředí včetně kategorizace, prostředí a časů, tj. časů potvrzení přijetí, informování o způsobu a odhadu délky řešení, dob zahájení řešení a časů uzavření incidentů nebo problémů.
- Přehled požadavků technické podpory rozvoje v provozovaném prostředí včetně časů, reakčních dob, tj. lhůt potvrzení přijetí požadavku a lhůt pro odeslání nabídky Objednateli.
- Přehled čerpání hodin technické podpory rozvoje v detailu umožňujícím Objednateli provést kontrolu čerpáných hodin vůči vystaveným objednávkám a získat informaci o aktuálním objemu hodin zbývajících do konce smlouvy.
- Další doklady dokládající prokazatelné čerpání služeb daných služeb a oprávněnou fakturaci služby ze strany Poskytovatele.

4 KATALOGOVÉ LISTY DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB

4.1 Služba – Řízené ukončení poskytování služeb

4.1.1 Parametry služby

Označení	Název služby		
JS01	Řízené ukončení poskytování služeb		
Vymezení služby			
Lokalita	ČIŽP	Prostředí	PROD/TEST/DEV/MGMT
Zkrácený popis služby	Služba řízeného ukončení poskytování Služeb Poskytovatele a jejich předání Objednateli nebo novému poskytovateli služeb		
Klíčové činnosti v rámci služby	1. Provedení scénáře ukončení		
Minimální rozsah služeb	Klíčová činnost	Minimální rozsah v hodinách	Periodicita činnosti
	Provedení scénáře ukončení	nestanoveno	jednorázově po dobu 1 kalendářního měsíce
Požadované role obsazované Poskytovatelem	Název role	Rozsah alokace (z provozní doby)	
	Všechny relevantní role Poskytovatele	nestanovuje se	
Parametry služby			
Vyhodnocovací období		1 kalendářní měsíc	

Tabulka 8 - Služba „JS01 – Řízené ukončení poskytování služeb“

4.1.2 Popis a parametry činností

Služba řízeného ukončení poskytování služeb se stanovuje za účelem provedení koordinovaného a procesně vymezeného postupu při ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem.

Tato jednorázová Služba probíhá paralelně s poskytováním průběžných Služeb IS01 až IS04 a její ocenění je součástí paušální ceny služeb IS01 až IS03 stanovené v čl. V. odst. 1 smlouvy.

4.1.2.1 Provedení scénáře ukončení

Poskytovatel na základě pokynu Objednatele vypracuje v rámci poskytování služeb podle této smlouvy Scénář ukončení podle schváleného postupu a harmonogramu tak, aby nejpozději do **30 kalendářních dní** od zahájení této činnosti došlo k protokolárnímu ukončení poskytování Služeb dle této Smlouvy.

Poskytovatel je povinen zajistit, že po předání služby zpět Objednateli budou systémy ve stavu umožňujícím další provoz služby vlastními zdroji Objednatele (příp. novým provozovatelem). Veškerá data a informace vzniklé v průběhu poskytování Služeb dle této Smlouvy budou předána v podobě, v jaké byla vytvářena a ukládána při provozu (jinými slovy: nebudou prováděny žádné exporthy a převody dat a informací, předávají se funkční komponenty s plným datovým obsahem), stejně tak budou předány veškeré customizace či úpravy SW nástrojů sloužících pro zajištění provozu, skripty a další programové úpravy vzniklé při poskytování služeb. Všechny tyto výstupy vytvořené pro provoz služby se stávají majetkem Objednatele okamžikem vytvoření a uvedením do provozu. Objednatel má právo s výše uvedenými výstupy (customizacemi, úpravami SW nástrojů sloužících pro zajištění provozu, skripty a dalšími programovými

úpravami vzniklými při poskytování služeb atp.) nakládat bez jakéhokoliv omezení včetně možnosti předání k využívání i úpravám třetím stranám. V případě tohoto datového obsahu bude formát předávaných dat a znalostní báze domluven smluvními stranami v průběhu přípravy Scénáře ukončení.

Poskytovatel je povinen předat:

- Data a veškeré zálohy služby, které byly vytvořeny v rámci běžného provozu, správy a poskytování Služeb.
- Veškerou dokumentaci dle struktury dokumentační základny uvedené ve specifikaci služby IS01 a IS02.
- Seznam účtů a jejich hesel.

4.1.3 Vyhodnocení služby

Po uplynutí vyhodnocovacího období služby zpracuje poskytovatel Protokol o předání prostředí ČIŽP.

5 DEFINICE PROVOZNÍCH, SERVISNÍCH A SLA PARAMETRŮ

5.1 Vymezení pojmů

5.1.1 Definice vad

Vada/incident kategorie A – Služby nebo jejich části/komponenty/ anebo Služby Poskytovatele nejsou použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost a řádné užití služby nebo jejich částí/komponent/služeb nebo Služeb Poskytovatele. Tento stav ohrožuje nebo znemožňuje běžný provoz služby a její využití pro zajištění provozu, případně může Objednateli a dalším subjektům způsobit větší finanční nebo jiné škody.

Vada/incident kategorie B - Funkčnost služby nebo jejich částí/komponent/služeb anebo rozsah Služeb Poskytovatele je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz nebo omezuje řádné užití služby nebo jejich částí/komponent/služeb anebo Služeb Poskytovatele.

Vada/incident kategorie C – Ostatní – drobné vady, které nespadají do kategorií A a/nebo B.

5.1.2 Definice lhůt

Lhůta pro potvrzení přijetí je chápána jako doba od založení události do systému HelpDesk po jeho přijetí Poskytovatelem služby. Potvrzení o přijetí musí být odesláno systémem pro zasílání zpráv v rámci HelpDesku. **Lhůta pro informování o způsobu a odhadu délky řešení** je doba, jejímž začátkem je čas zaslání potvrzení o přijetí události žadateli a koncem je vlastní zaslání informací o způsobu řešení a odhadu délky vyřešení/vyřízení události zpět žadateli. V této době musí být od odpovědných pracovníků Poskytovatele nebo odpovědného subjektu získána základní informace o způsobu vyřešení/vyřízení události a rámcovém odhadu délky řešení.

Garantovaná doba zahájení řešení je doba od informování o způsobu a odhadu délky řešení po vlastní zahájení prací na řešení požadavku/incidentu žadatele.

Lhůty pro vyřešení/uzavření požadavku/incidentu jsou doby od zaslání potvrzení přijetí požadavku do finálního vyřešení požadavku/incidentu.

Vyhodnocovací období je doba, v rámci, které se počítají stanovené SLA parametry a vyhodnocuje se jejich plnění.

5.1.3 Definice dob

Pracovní doba je doba od 07:00 do 16:00 hod. každý pracovní den v roce, po kterou je primárně služba využívána zaměstnanci Objednatele.

Provozní doba (požadovaná provozní doba) je doba, ve které Objednatel nezbytně požaduje plnou funkční a využitelnou dostupnost všech systémů, může se lišit od pracovní doby. **Avšak to neznamená, že mimo tuto dobu mohou být systémy vypnuty, či nedostupné.** Provozní dobu určí Poskytovatel v souladu s nabídkou předloženou v rámci Zadávacího řízení pro tyto služby, u kterých není ze strany Objednatele specificky stanoveno jednoznačné určení Provozní doby služby dle katalogového listu.

Servisní okno je čas vymezený pro provádění servisních činností, údržby, prevence, zálohování a dalších činností, které neumožňují běžný provoz služby. Využití tohoto času je podmíněno souhlasem Objednatele a evidováno v HelpDesku

Plánovaná odstávka je doba, kdy bude služba uvedena na základě předchozí dohody Poskytovatele a Objednatele do stavu mimo provoz. Poskytovatel je povinen žádost o odstávku doručit Objednateli nejméně 14 kalendářních dní před požadovaným termínem plánované odstávky. Provedení odstávky je podmíněno souhlasem Objednatele. Poskytovatel se zároveň zavazuje, že jeho snahou bude tyto mimořádné odstávky směřovat do doby servisního okna.

Plánované odstávky se nezapočítávají do celkové nedostupnosti systému, a tedy do výsledného SLA.

Do plánovaných odstávek nebo servisních oken se nepočítají časy nedostupnosti služby, aplikační vrstvy a dalších služeb způsobené chybou pracovníků Poskytovatele, incidentem nebo havárií.

5.1.4 Definice dalších pojmů

Protokol o poskytnuté službě je sada výkazů, zpráv, návrhů a dalších dokumentů sestavovaných Poskytovatelem za vyhodnocovací období. Rozsah Protokolu a jeho náležitosti jsou vymezeny v rámci jednotlivých specifikací Služeb Poskytovatele v tomto dokumentu. Poskytovatel zodpovídá za to, že Protokol o poskytnuté službě bude zpracován v detailu umožňujícím kvalitativní a kvantitativní vyhodnocení každé Služby s důrazem na dodržení SLA.

Protokol o poskytnuté službě je předkládán Objednateli ke schválení a slouží jako podklad pro uplatnění sankcí a fakturaci Poskytovatele.

MD je jednotka kapacity, která definuje vynaloženou práci jednoho pracovníka za jeden pracovní den, který je tvořen 8 pracovními hodinami.

HelpDesk je systém pro evidenci a řízení všech záznamů (Incidentů, Požadavků, Konfigurační databáze, Vad,...) souvisejících s provozem a správou služby a poskytováním služeb Podpory. Řízení záznamů je založeno na implementovaných procesech řízení ICT služeb. HelpDesk je zajišťován Poskytovatelem. Poskytovatel zajistí Objednateli přidělení uživatelských rolí a práv k HelpDesku.

1. úroveň podpory = pracoviště HelpDesku zabezpečuje příjem, resp. vstupní zpracování všech incidentů, požadavků od autorizovaných uživatelů a dodavatelů, jejich prvotní kontrolu, klasifikaci a předání řešitelům na základě stanovených eskalačních procedur.

2. úroveň podpory = označuje první vrstvu řešitelů přijatého požadavku nebo incidentu. Typicky se jedná o pracovníky Poskytovatele.

5.2 Vymezení SLA

5.2.1 SLA pro správu a provoz

Poskytovatel garantuje, že předmět plnění (Služby) bude v požadované provozní době vykazovat **spolehlivost a dostupnost rovnou nebo lepší, než je stanovená hodnota parametru „Minimální dostupnost“**.

Splnění SLA parametru „Dostupnost“ se počítá z provozní doby. Předmět plnění je považován za **nedostupný v případě výskytu vady/incidentu kategorie A**. Objednatel stanovuje, že **maximální počet vad/incidentů kategorie A za vyhodnocovací období** je stanoven hodnotou SLA parametru **"Maximální počet incidentů za období"**. Výskyt vady/incidentu kategorie, a tedy nedostupnosti je Poskytovatel povinen potvrdit v rámci informace o způsobu a odhadu délky řešení. Pro případ, že by Poskytovatel odmítl potvrdit nedostupnost, a tedy klasifikaci vady/incidentu A, je Objednatel mimo jiné oprávněn požádat Provozovatele aplikační vrstvy o výstupy z aplikačního monitoringu, případně jiné podklady, na jejichž základě lze nedostupnost služeb Poskytovatele prokázat. Poskytovatel je povinen takovéto podklady a výstupy, resp. závěry z nich vyplývající, akceptovat.

Přitom platí následující zásady:

- Poskytovatel má povinnost vhodným způsobem informovat Objednatele a Provozovatele aplikační vrstvy o míře ztrát dat v důsledku havárie/incidentu ve službě.
- Pokud prokazatelně dojde k nenávratné ztrátě dat služby nebo aplikační vrstvy v důsledku porušení smluvních povinností Poskytovatele, je Poskytovatel odpovědný za vznik a úhradu škody poškozeným subjektům. Pokud Objednatel uhradí takto vzniklou škodu poškozenému subjektu místo Poskytovatele, je Objednatel oprávněn uspokojit vzniklou pohledávku z regresního nároku vůči Poskytovateli započtením proti peněžitým pohledávkám Poskytovatele vůči Objednateli; a to zejména proti peněžitým pohledávkám z titulu nároku na odměnu.
- Pokud prokazatelně dojde k nenávratné ztrátě dat v důsledku pochybení třetí strany, je tato strana odpovědná za případný vznik a úhradu škody Poskytovateli a všem ostatním dotčeným subjektům.
- Pokud dojde k nenávratné ztrátě dat v důsledku okolnosti, jež nastala, aniž by Poskytovatel porušil své smluvní povinnosti nebo nezávisle na vůli třetích stran, je odpovědnost za škodu vyloučena.

Nedostupnost Služeb Poskytovatele způsobená Provozovatelem aplikační vrstvy, Objednatelem nebo třetími stranami na straně Objednatele (např. ve smluvním vztahu s Objednatelem) se nezapočítává do výpočtu dostupnosti Služeb Poskytovatele.

Do doby pro vyřešení provozního incidentu tedy není, v případě, že je provozní incident způsoben chybou služby, kterou nemůže Poskytovatel ovlivnit (tj. chybou, za jejíž odstranění odpovídá Provozovatel aplikační vrstvy, nebo jiná třetí strana), započítávána doba od předání provozního incidentu k řešení Provozovateli aplikační vrstvy, nebo jiné třetí straně až po jeho vyřešení. Vyřešením se rozumí rovněž nasazení případných oprav systému dodaných Provozovatelem aplikační vrstvy.

O předání řešení provozního incidentu na třetí stranu musí být neprodleně informován rovněž Objednatel. V případě, kdy bude po předání řešení provozního incidentu Provozovateli aplikační vrstvy, zpětně **prokázáno, že k provoznímu incidentu došlo chybou na straně Poskytovatele**, je do doby pro vyřešení provozního incidentu započítávána celá doba od nahlášení provozního incidentu (tj. včetně doby, kterou analýzou příčin provozního incidentu strávil Provozovatel aplikační vrstvy).

5.3 Hodnocení služeb

Hodnocení SLA na základě předaných Protokolů o poskytnuté službě (pro každou Službu samostatně) provádí Objednatel na základě kontroly správnosti a vyhodnocení parametrů poskytovaných Služeb. Poskytovatel je povinen poskytnout při kontrolní činnosti Objednatele veškeré potřebné podklady, informace a součinnost.

V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění definovaných SLA Služeb a/nebo v rámci provozních činností, jejichž předmět je smluvně vymezen specifikací příslušné Služby, nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období, dochází ke **snížení ceny** za poskytování Služeb (tzv. **kreditace**). Za nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepovažuje doba schváleného servisního okna nebo plánované odstávky. Výše snížení ceny bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikované jednotlivě pro každý SLA parametr).

V případě, že v důsledku výpadku jedné Služby dojde k výpadku i dalších Služeb, platí, že kreditace se uplatní pouze pro tu Službu, která způsobila výpadek i ostatních Služeb.

V případě, že dojde k nedodržení více dílčích SLA parametrů v rámci jedné Služby, platí, že kreditace se uplatní ke všem nedodržným dílčím SLA parametrům.

5.3.1 Dostupnost služby

Podkladem vyhodnocení **dostupnosti Služby** je Protokol o poskytnuté službě odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené incidenty kategorie A. U incidentů kategorie A se určí pouze časová období spadající do provozní doby, a to dle příslušného známého času zjištění daného incidentu a známého času jeho vyřešení. Takto určená časová období (období nedostupnosti služby) se sečtou a celkový součet vyjádřený v procentech se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "**Minimální dostupnost**". Kreditace se uplatní v daném Vyhodnocovacím období, ve kterém došlo k porušení (nedodržení) SLA parametru "Dostupnost".

5.3.2 Maximální doba výpadku

Maximální dobou výpadku je míněno maximální časové období, po které je v rámci provozní doby přípustná jednorázová nedostupnost služby. Maximální doba výpadku je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách) s přesností na minuty.

Podkladem vyhodnocení maximální doby výpadku Služby je zejména Protokol o poskytnuté službě odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené incidenty a údaje z HelpDesku. U incidentů se určí doba výpadku jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nedostupnosti nebo nahlášením incidentu nebo kombinace a časem, kdy byla služba po vyřešení/odstranění incidentu obnovena v plném rozsahu a je dále dostupná v plném rozsahu. Maximální doba výpadku se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "**Lhůty pro vyřešení/ukončení požadavku/incidentu**", a to individuálně pro každý incident a požadavek zvlášť.

V případech, u kterých bude prokázáno, že byl výpadek jedné Služby způsoben nedostupností jiné Služby Poskytovatele nebo jich dat, bude od času doby výpadku Služby odečten čas řešení nedostupnosti této jiné služby nebo jejich dat.

5.3.3 Maximální doba servisní odezvy

Dobou servisní odezvy se rozumí doba, do které je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v HelpDesku, který byl založen v rámci provozní doby. Maximální doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v minutách).

Podkladem vyhodnocení **maximální doby servisní odezvy** je zejména Protokol o poskytnuté službě odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem vyřešené a Objednatelům uzavřené incidenty kategorie A, B, C. U incidentů kategorie A, B, C se určí doba servisní odezvy jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nového záznamu v HelpDesku a časem první reakce Poskytovatele v HelpDesku.

Maximální doba servisní odezvy se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "**Lhůta pro potvrzení přijetí**", a to individuálně pro každý incident a výpadek zvlášť. Kreditace se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "**Lhůta pro potvrzení přijetí**".

Pro prostředí a služby na úrovni uživatelů Objednatel, platí, že:

- Případy, kdy je záznam vložen do HelpDesku v čase spadajícím do provozní doby a zároveň čas reakce (odvozen jako čas vložení záznamu plus maximální doba servisní odezvy) již spadá do časového období mimo provozní dobu, jsou posuzovány z hlediska výpočtu servisní odezvy shodně jako případy, kdy oba časy (založení záznamu do helpdeskového systému a čas servisní odezvy) spadají do provozní doby – Poskytovatel je tedy povinen předmět záznamu řešit ve stanovených lhůtách kontinuálně i mimo definovanou provozní dobu.
- Případy, kdy je záznam vložen mimo časové období provozní doby, je rozhodujícím okamžikem pro výpočet servisní odezvy začátek následující provozní doby nebo maximální doba servisní odezvy, přičemž se vždy bere v úvahu delší z obou časů.

5.3.4 Odstranění incidentů

Odstranění incidentu je měřeno/vyhodnocováno v jednotkách času (v hodinách pro kategorie A a B a ve dnech pro kategorii C).

Podkladem vyhodnocení odstranění incidentu A, B a C je Protokol o poskytnuté službě odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem vyřešené a Objednatelům uzavřené incidenty kategorie A, B, C ze HelpDesku Poskytovatele s tím, že:

- a) pro každý incident se určí čas odstranění jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku příslušného záznamu v HelpDesku a časem, kdy byla služba po vyřešení/odstranění incidentu obnovena v plném rozsahu a je dále dostupná v plném rozsahu;
- b) pro každou kategorii incidentů A, B a C se určí počet příslušných incidentů.

Ad a) Maximální doba odstranění incidentu/vady se vyhodnotí (porovná) individuálně pro každý incident či výpadek proti příslušné hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "**Lhůty pro vyřešení/uzavření požadavku/incidentu – Kategorie A**" (resp. "**Lhůty pro vyřešení/uzavření požadavku/incidentu – Kategorie B**", "**Lhůty pro vyřešení/uzavření požadavku/incidentu – Kategorie C**"), a to dle kategorie daného incidentu. Kreditace se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru.

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období provozní doby, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližší příští provozní doby.

Ad b) Maximální počet incidentů se vyhodnotí (porovná) proti příslušné hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "**Maximální počet za období**", a to individuálně pro každou kategorii incidentů. Kreditace se uplatní jednotlivě za každou kategorii incidentu, u které došlo k porušení (překročení) SLA parametru "Maximální počet za období".

Překročení SLA parametru "Maximální počet za období" u incidentu kategorie A znamená, že každá další vada/incident kategorie A je, bez ohledu na lhůty vyřizování nebo řešení, považována za **nedostupnost systému** po celou dobu do úplného vyřešení tohoto incidentu.

5.3.5 Další hodnocení mimo sledované parametry SLA

Jedná se zejména o provozní činnosti specifikované rozsahem požadovaných činností v rámci příslušné Služby. Jednotlivá jednorázová porušení povinnosti Poskytovatele poskytovat tyto činnosti budou posuzována jako jednotlivá porušení SLA parametru s nárokem na jednorázovou paušální kreditaci s tím, že je povinností Poskytovatele zjištěnou závadu do doby stanovené Objednatelem odstranit. Při nesplnění této doby je Objednatel oprávněn opakovaně uplatnit kreditaci.

5.3.6 Statistiky (reporty)

Z hlediska statistik, reportů a podkladů k SLA za Vyhodnocovací období pro posouzení jednotlivých SLA parametrů platí, že:

- relevantní jsou pouze záznamy Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené, které byly přiřazeny Poskytovateli s tím, že byla prokázána příčinná souvislost mezi porušením smluvních povinností Poskytovatele a vznikem incidentu, resp. nebyla prokázána příčina vzniku incidentu u jiné Služby. V případě, že by vyhodnocení a následné uzavření incidentu přesáhlo do dalšího Vyhodnocovacího období, je Poskytovatel povinen zpětně přepočítat SLA po uzavření všech incidentů a stanovit výši neuplatněné kreditace, ke které došlo na základě doby trvání uzavření incidentu. Neuplatněná kreditace bude Poskytovatelem započtena do fakturace za dané Vyhodnocovací období.
- záznamy odmítnuté Poskytovatelem s tím, že nebyla prokázána příčinná souvislost mezi porušením smluvních povinností Poskytovatele a vznikem incidentu (např. nefunkčnost jiného/podřízeného systému nebo chyba integrity dat způsobená uživatelem systému) nejsou do statistik zahrnuty. Takovéto záznamy musí být v Poskytovatelem doplněny řádným odůvodněním a Objednatelem na základě doplněného odůvodnění Poskytovatele uzavřeny jako neplatné.

5.3.7 Parametry snížení ceny – Kreditace

5.3.7.1 Parametry snížení paušální ceny ve Vyhodnocovacím období

Níže uvedená tabulka zobrazuje výčet parametrů SLA s příslušnými kreditacemi a způsobem jejich výpočtu.

P.č.	Název parametru	Kredity*)	Způsob výpočtu
1.	Dostupnost služby	3,0%	Za každých započatých 0,1% pod stanovenou hodnotu parametru
2.	Max. doba servisní odezvy	1,0%	Za každých započatých 15 minut nad stanovenou hodnotu parametru
3.	Doba odstranění závady kategorie A	2,0%	Za každých započatých 15 minut nad stanovenou hodnotu parametru
4.	Maximální počet za období (kat. A)	3,0%	Za každý 1 incident nad stanovenou hodnotu parametru
5.	Doba odstranění závady kategorie B	2,0%	Za každou započatou 1 provozní hodinu služby nad stanovenou hodnotu parametru
6.	Maximální počet za období (kat. B)	2,0%	Za každý 1 incident nad stanovenou hodnotu parametru
7.	Doba odstranění závady kategorie C	0,5%	Za každých 8 započatých provozních hodin služby nad stanovenou hodnotu parametru
8.	Maximální počet za období (kat. C)	0,5%	Za každých 5 incidentů nad stanovenou hodnotu parametru



9.	Neplnění provozní činnosti specifikované v části "Popis a	10.000,- Kč	Jednotlivá jednorázová porušení povinnosti Poskytovatele poskytovat tyto činnosti budou
----	--	-------------	--

	parametry činností" v rámci příslušné služby (neměřitelné parametry SLA)		posuzována jako jednotlivá porušení SLA parametru s nárokem na jednorázovou paušální kreditaci s tím, že je povinností Poskytovatele zjištěnou závadu do doby stanovené Objednatелеm odstranit. Při nesplnění této doby je Objednatel oprávněn opakovaně uplatnit kreditaci.
--	--	--	--

Tabulka 9 - Parametry snížení paušální ceny ve Vyhodnocovacím období

*U procentuálních hodnot se výše snížení ceny vypočítá jako dané procento z paušální ceny bez DPH stanovené pro danou Službu (u které došlo k nedodržení kreditovaného parametru SLA za vyhodnocovací období).

Výše snížení ceny (kreditace) v jednom Vyhodnocovacím období je omezena v souladu článkem VIII. odst. 1 Smlouvy.

5.3.7.2 Parametry snížení ceny objednávky

Tato snížení ceny platí pro realizaci služeb technické podpory rozvoje dle čl. 3.4.2.2 tohoto dokumentu.

P.č.	Název parametru	Kredity*)	Způsob výpočtu
1.	Neodůvodněné zpoždění prací, nedodržení termínu realizace objednávky a nepředání předmětu objednávky k akceptaci Objednateli.	30,0%	Jednorázové porušení povinnosti Poskytovatele v rámci realizace dané objednávky. V případě nedodržení náhradního termínu stanoveného po vzájemné dohodě smluvních stran je Objednatel oprávněn kreditaci uplatnit opakovaně.
2.	Nedodržení časového harmonogramu odstranění vad v případě negativního výsledku akceptace.	15,0%	Jednorázové porušení povinnosti Poskytovatele v rámci realizace dané objednávky. V případě nedodržení náhradního termínu stanoveného po vzájemné dohodě smluvních stran je Objednatel oprávněn kreditaci uplatnit opakovaně.

Tabulka 10 - Parametry snížení ceny objednávky

*U procentuálních hodnot se výše snížení ceny vypočítá jako dané procento z ceny stanovené za realizaci objednávky.

Výše snížení ceny (kreditace) v jednom Vyhodnocovacím období je omezena v souladu s článkem VIII. odst. 1 Smlouvy.