

**SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽEB**

Číslo 2017/156 NAKIT

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

se sídlem Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10  
IČO: 04767543  
DIČ: CZ04767543  
na základě pověření: vedeném Městským soudem v Praze oddíl A vložka 77322

zapsán v obchodním rejstříku  
bankovní spojení  
(dále jen „**Objednatel**“)

a

**Poskytovatel****CONTACID a.s.**

se sídlem V Olšínách 2300/75, Strašnice/ 100 00 Praha 10  
IČO: 26360934  
DIČ: CZ26360934

zastoupena:  
zapsán v obchodním rejstříku B 1075 vedená u Krajského soudu v Plzni  
bankovní spojení  
(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel budou v této smlouvě o poskytnutí služeb označováni jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“ a tato smlouva jako „**Smlouva**“),

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) tuto Smlouvu o poskytnutí služeb.

**Preambule**

Objednatel provedl zadávací řízení k veřejné zakázce „Zajištění provozu aplikace Registru smluv – Contacid“ (dále jen „**Zadávací řízení**“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva je uzavřena s



### 3. Doba, místo a podmínky plnění

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje začít realizovat předmět plnění od 1. 9. 2017.
- 3.2 Místem plnění služeb je ČR.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby minimálně s následujícím rozsahem SLA, které jsou nedílnou součástí ceny dle čl. 2 odst. 2.1 Smlouvy.
- 3.4 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby minimálně s rozsahem SLA dle Přílohy č. 2, které jsou nedílnou součástí ceny dle čl. 2 odst. 2.1 Smlouvy.
- 3.5 Poskytovatel se zavazuje předkládat Objednateli měsíčně zpětně report o plnění SLA za předcházející kalendářní měsíc, a to do pěti (5) kalendářních dnů od jeho skončení.

### 4. Platební podmínky

- 4.1 Cena za Služby bude hrazena měsíčně zpětně na základě daňových dokladů - faktur vystavených Poskytovatelem Objednateli. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje vždy poslední kalendářní den měsíce, ve kterém byly Služby poskytnuty. Právo vystavit daňový doklad (fakturu) za uskutečněné zdanitelné plnění vzniká Poskytovateli první pracovní den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly Služby poskytnuty.
- 4.2 Daňový doklad (faktura) vystavený Poskytovatelem musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zejména tyto údaje:
  - a) číslo Smlouvy;
  - b) číslo Evidenční objednávky;
  - c) identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele;
  - d) popis fakturovaného plnění;
  - e) platební podmínky v souladu se Smlouvou;
- 4.3 V případě, že Poskytovatel splňuje podmínku § 81 odst. 2 písm. b) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, je povinen tuto skutečnost oznámit v rámci vystaveného daňového dokladu.
- 4.4 Dodavatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli nejpozději do 5 kalendářních dnů ode dne vystavení jedním z následujících způsobů:
  - a) doporučeným dopisem na následující adresu:

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.  
Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 01 Praha 10
  - b) v elektronické podobě se zaručeným el. podpisem podle zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů, na adresu:





### 5. Další práva a povinnosti Smluvních stran

- 5.1** Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si součinnost nezbytnou pro řádné plnění předmětu Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny informovat bezodkladně druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
- 5.2** Poskytovatel se v souvislosti s realizací předmětu této Smlouvy zavazuje zejména:
- 5.2.1** poskytnout Objednateli Služby řádně a včas, nestranně a s vynaložením náležité odborné péče, podle svých nejlepších odborných znalostí a schopností, v souladu s právním řádem České republiky a se Smlouvou, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny.
  - 5.2.2** neposkytnout jakékoli informace týkající se poskytovaných služeb jiné osobě než kontaktní osobě Objednatele uvedené v článku 8. odst. 8.1 této Smlouvy, nebude-li touto osobou výslovně uvedeno jinak;
  - 5.2.3** během poskytování služeb umožnit Objednateli potřebnou kontrolu poskytování služeb; V případě, že Objednatel zjistí v průběhu plnění předmětu Smlouvy nedostatky, Poskytovatel je povinen na písemnou výzvu Objednatele tyto nedostatky odstranit bez nároku na navýšení ceny poskytovaných služeb bezodkladně, nejdéle však do pěti (5) kalendářních dní ode dne obdržení výzvy;
  - 5.2.4** upozornit písemně Objednatele v případě nevhodných pokynů na nevhodnost těchto pokynů, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku takových nevhodných pokynů Objednateli nebo Poskytovateli nebo třetím osobám vznikly.
  - 5.2.5** včas požádat Objednatele o poskytnutí nezbytné součinnosti, zejm. o poskytnutí informace či dokladu, která bude nutná pro poskytování služeb;
  - 5.2.6** na vyžádání Objednatele se zúčastnit osobní schůzky týkající se poskytování služeb;
  - 5.2.7** informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této Smlouvy ovlivnit;
  - 5.2.8** činit všechna potřebná opatření k tomu, aby jeho činností nedošlo ke škodám na majetku Objednatele či jiné újmě jeho pracovníků nebo třetích stran, anebo k poškození zdraví pracovníků Objednatele nebo třetích osob, jimž by Objednatel za takto způsobenou újmu odpovídal. V případě vzniku takovéto újmy je Poskytovatel povinen ji uhradit v plné výši.
- 5.3** Objednatel se zavazuje poskytnout přiměřenou součinnost, kterou lze po Objednateli spravedlivě požadovat k řádném splnění této Smlouvy, zejména:



- 5.10 Poskytovatel není oprávněn postoupit ani převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 5.11 Brání-li některé ze Smluvních stran v plnění povinností ze Smlouvy mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, prodlužují se o dobu, po kterou trvá překážka, lhůty pro plnění povinností stanovených Smluvními stranám Smlouvou. Poskytovatel je povinen o vzniku a zániku takové překážky Objednatele neprodleně informovat a tuto překážku Objednateli doložit. Jakmile překážka přestane působit, zavazuje se Poskytovatel vyvinout maximální úsilí vedoucí k naplnění účelu Smlouvy a zavazuje se zajistit splnění povinností ze Smlouvy bez zbytečného odkladu.

### 6. Vlastnická práva a práva duševního vlastnictví

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování Služeb neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči objednateli v souvislosti s porušením povinnosti Poskytovatele dle předchozí věty.

### 7. Ochrana důvěrných informací

- 7.1 Smluvní strany sjednávají, že veškeré skutečnosti jakkoli se týkající nebo související se Smluvními stranami a veškeré další skutečnosti, o nichž se dozví v souvislosti s touto Smlouvou, jsou Smluvními stranami považovány za důvěrné, aniž by bylo nutné tyto informace jednotlivě jako důvěrné výslovně označovat (dále jen „**Důvěrné informace**“). Důvěrnými informacemi jsou zejména tato Smlouva, obsah veškerých dokumentů, dokladů a podkladů, které zpřístupní Objednatel Poskytovateli a veškeré další informace, které poskytne Objednatel Poskytovateli v jakékoli podobě a jakoukoli formou za účelem splnění závazků dle této Smlouvy.
- 7.2 Smluvní strany se zavazují, že veškeré Důvěrné informace, které od sebe navzájem získají, budou použity výhradně pro účely řádného splnění závazků dle této Smlouvy a bude s nimi nakládáno jako s obchodním tajemstvím.
- 7.3 Přijímající Smluvní strana se zavazuje používat k ochraně Důvěrné informace před jejím neoprávněným užíváním, poskytnutím, zveřejněním nebo šířením přiměřené péče, avšak v žádném případě ne v menší míře, než je míra péče, kterou využívá k ochraně svých důvěrných informací, které jsou podobného významu.
- 7.4 Smluvní strany se zavazují, že Důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Přijímající Smluvní strana může poskytnout





Za Poskytovatele:

- 8.2 Kontaktní osoby Smluvních stran jsou oprávněny zejména předávat a přebírat informace ve věcech provozních a technických souvisejících s provozem systému a aplikace Registru smluv v rozsahu Služeb dle čl. 1 odst. 1.1 a vznášet k nim požadavky a připomínky.
- 8.3 Hlášení závad probíhá prostřednictvím nebo telefonicky na tel. číslo .
- 8.4 Smluvní strany se zavazují po dobu platnosti této Smlouvy nezměnit kontaktní osoby uvedené v odstavci 8.1 Smlouvy bez závažných důvodů. V případě změny kontaktní osoby je Smluvní strana povinna neprodleně o této skutečnosti písemně informovat druhou Smluvní stranu.
- 8.5 Poskytovatel se zavazuje prostřednictvím kontaktní osoby dle odst. 8.1 tohoto článku Smlouvy bude Objednateli pravidelně min. měsíc dopředu předkládat přehled plánovaných odstávek aplikace Informačního systému Registru smluv.

### 9. Smluvní sankce a pokuty

- 9.1 V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním služeb Objednateli ve stanoveném termínu, je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5% z Ceny uvedené v článku 2. odst. 2.1 Smlouvy, a to za každý započatý kalendářní den prodlení.
- 9.2 V případě nedodržení lhůt obnovení provozu uvedených v tabulce Klasifikace priorit a parametrů SLA v produkčním prostředí, která je součástí Přílohy č. 2, je Poskytovatel povinen poskytnout slevu ve výši 1% z ceny dle čl. 2. odst. 2.1 Smlouvy v případě incidentu kritické priority, 0,5% z ceny dle čl. 2. odst. 2.1 Smlouvy v případě incidentu vysoké priority a 0,3% z ceny dle čl. 2. odst. 2.1 Smlouvy v případě incidentu střední priority za každou započatou hodinu až do doby obnovení provozu. Maximální výše slevy dosahuje 100% z ceny Služby dle čl. 2. odst. 2.1 Smlouvy.
- 9.3 V případě neplnění parametrů SLA definovaných v příloze č. 2 Smlouvy za jednotlivý měsíc je Poskytovatel povinen poskytnout slevu ve výši 10% z ceny Služby dle čl. 2 odst. 2.1 Smlouvy za dané období.
- 9.4 V případě, že dojde k porušení povinnosti Poskytovatele, která zakládá právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy, je Objednatel bez ohledu na skutečnost, zda využije svého práva na odstoupení od Smlouvy, oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100.000,-- Kč (slovy: slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
- 9.5 V každém jednotlivém případě porušení závazku Poskytovatele k ochraně Důvěrných informací dle článku 7. této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000,-- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých).

nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující.

- e) dojde k porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele podle čl. 6 nebo 7,
- f) je postup Poskytovatele při poskytování služby v rozporu s pokyny Objednatele nebo v rozporu s jeho oprávněnými zájmy.

**10.5** Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně a musí být doručeno druhé Smluvní straně. V případě odstoupení od Smlouvy zaniká Smlouva dnem doručení písemného odstoupení druhé Smluvní straně.

**10.6** Smluvní strany sjednávají, že i po ukončení Smlouvy zůstává zachována platnost a účinnost ustanovení článku 6. Smlouvy týkajících se práv duševního vlastnictví, článku 7. týkající se zachování Důvěrných informací, jakož i ustanovení o smluvních pokutách a náhradě újmy, jakož i další ustanovení, která vzhledem ke své povaze mají přetrvat i po zániku této Smlouvy.

## **11. Závěrečná ustanovení**

**11.1** Smluvní vztahy z této Smlouvy plynoucí se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

**11.2** Poskytovatel prohlašuje a potvrzuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.

**11.3** Smluvní strany si ve smyslu ustanovení § 1794 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že se Poskytovatel výslovně vzdává jeho práva ve smyslu ustanovení § 1793 Občanského zákoníku a souhlasí s Cenou tak, jak byla smluvními stranami sjednána výše v této Smlouvě.

**11.4** Jakékoliv spory, neshody nebo nároky vyplývající ze smluvního vztahu založeného touto Smlouvou mezi Objednatelem a Poskytovatelem nebo vzniklé v souvislosti s ním, budou řešeny nejprve smírnou cestou. V případě, že se jakékoliv spory mezi Smluvními stranami nepodaří smírně urovnat, se Smluvní strany dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.

**11.5** Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami je činěna písemně, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím doporučené pošty či e-mailu na adresy Smluvních stran uvedené v záhlaví této Smlouvy, resp. v článku 8. odst. 8.1 této Smlouvy. Změna kontaktních osob a/nebo jejich kontaktních údajů je účinná ke dni, v němž bude doručeno oznámení o takové změně druhé Smluvní straně.

**11.6** Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedozvěděl. Ustanovení § 573 Občanského zákoníku se nepoužije.

Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a nebyla sjednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují Smluvní strany své podpisy.

V Praze dne: 31 -08- 2017

na základě pověření

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

V Praze dne: 31 -08- 2017

na základě pověření

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

## Příloha č. 1 - Provozní Smlouvy na Registr smluv

---

KATALOG SLUŽEB – KATALOGOVÉ LISTY



Hodnota parametru	99,5 %
Režim Služby	Služby se poskytují v režimu 7x24
Reportování výsledků	Report měření „NAKIT_Priloha_4_Vykaz_SLA“ za periodu a kopii záznamů v provozním deníku

## 2.2. Služba provozu Systému 01

<b>Katalogový list služby provoz Systémů – profylaxe</b>	
ID	KLPRO1SY
Název a platnost služby	Proaktivní údržba Systému – platí pro aplikaci registru smluv tak i pro infrastrukturu
Popis Služby	Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti Systému (tj. aplikace a technické infrastruktury). Součástí služby je implementace patchů, updatů, zálohování a jiné plánované odstávky Systému.
Časová perioda služby	Vyhrazené servisní okno
Detailní popis prováděných činností	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Provádění pravidelných kontrol nastavení (konfigurace) aplikace registru smluv a infrastruktury.</li> <li>2. Profylaxe obsahuje činnosti pravidelné promazání temp adresářů, kontrola událostí na infrastruktuře a aplikaci. V případě, že se opakuje výskyt nějaké události, provozovatel je povinen na tyto události upozornit. Aktualizace provozní dokumentace.</li> <li>3. Zálohování</li> <li>4. Implementace patchů a updatů</li> </ol>
Režim Služby	Služby se poskytují v režimu 5x8
Objem poskytované Služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Služba nezahrnuje	Bezpečnostní monitoring a monitoring dostupnosti a rychlosti, nezahrnuje change a release management. Správu systémů mimo Systém.
Způsob dokladování	Měsíční záznam o poskytnutí Služby <b>zajištění provozu Systému (profylaxe)</b>

## 2.3. Služba provoz Systému 02

<b>Katalogový list rozvoj Systému</b>	
ID	KLPRO2SY
Název Služby	Rozvoj aplikace a infrastruktury Systému
Popis Služby	Provádění prací spojených s podporou nepravidelných aktualizací aplikace a infrastruktury Systému.
Název činnosti	Rozvoj Systému musí být v souladu s doporučení výrobců
Časová perioda služby	Vyhrazené servisní okno
Detailní popis prováděných činností	<p>Provedení aktualizace nebo změny Systému</p> <p>Provozovatel při provádění změn zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Jednorázovou zálohu prvku (pokud je potřeba)</li> <li>2) Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na Systém Objednatele, výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny</li> <li>3) Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s aplikačními administrátory a Objednatelem.</li> <li>4) Provedení implementace na testovacím prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden uzel následně na druhý po ověření funkčnosti.</li> <li>5) Provedení testování implementované aktualizace a ověření zachování funkčnosti celého řešení.</li> </ol>

ID	KLSE01SY
Název Služby	Servis Systému
Popis Služby	Servisem Systému se rozumí zajištění odstranění vzniklého incidentů v souladu se Servisní smlouvou, procesy a parametry SLA
Detailní popis prováděných činností	<p>Provozovatel odstraňuje incidenty v souladu s procesem Incident management. Činnosti jsou řízeny pracovníky L1 a L2 podpory. Incidenty musí být zaznamenány a aktualizovány v Service Desku DC eGOV.</p> <p>Provozovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• příjem převzetí Incidentu</li> <li>• provedení analýza incidentu</li> <li>• Pokud je to nutné provedení výjezd na místo s náhradním dílem nebo objednání zásahu u výrobce</li> <li>• Výměna nebo oprava vadné části komponenty (část aplikace/dílu/prvku a otestování funkčnosti)</li> <li>• Zaslání informace o stavu řešení incidentu na L2 a L1</li> </ul>
Režim Služby	Služby se poskytují v režimu 7x24
Odezva	Stanoveno v parametrech SLA
Obnovení Služby	Pokud nebude smluvními stranami výslovně sjednán termín odstranění vady, platí, že Provozovatel je povinen vadu odstranit v souladu s parametry SLA. Provozovatel při odstraňování incidentů analyzuje způsob a druh náhradního řešení s ohledem na prioritu incidentu a parametry SLA.
Poznámka	Služba je podmíněna uzavřenou smlouvou na podporu od výrobce nebo od jeho certifikovaného servisního partnera, nebo doložením certifikátu na poskytování této služby.
Způsob dokladování	Měsíční report „NAKIT_Priloha_4_Vykaz_SLA“ o poskytnutých Službách společně s reportem SLA ze Service Desku DC eGOV

## 2.7. Služba servis Systému 02

Katalogový list Služba servis Systému v dohledovém centru	
ID	KLSE02SY
Název Služby	Služba servis Systému v dohledovém centru – řešení incidentů
Popis Služby	Incident je chápán jako nefunkčnost/nestandardní chování Systému. Při vzniku takového incidentu je nutno zahájit odstraňování nežádoucího chování systému. Službou servis Systému v dohledovém centru je zabezpečeno procesní odstraňování vzniklých incidentů v souladu s parametry SLA.
Detailní popis prováděných činností	<p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Příklad Incidentů v Service Desku.</li> <li>2) Analýzu, zda se jedná o Incident, tj. nefunkčnost. Pokud se jedná o servisní požadavek je procesován dle procesu incident management – Řešení provozních požadavků.</li> <li>3) L1 aplikační a infrastrukturní support Systému na problematiku technického troubleshootingu/řešení požadavků rozhraní Systému v souvislosti s dalšími ZR a součinnost při datovém/obsahovém troubleshooting na rozhraní Systému.</li> <li>4) V případě dostatečného oprávnění na L1 úrovni, řešení Incidentu. V opačném případě směřování na další úroveň podpory dle komunikační matice.</li> <li>5) Analýzu oprávněnosti Incidentu tj.: zda je cílovým řešitelem L2 nebo L3 support infrastrukturní nebo aplikační části Systému na straně poskytovatele a úplnosti požadavku, tj. zda požadavek obsahuje</li> </ol>

# Příloha č. 2 Smlouvy o zajištění provozu prostředí Systému Registru smluv: Popis poskytovaných Služeb

Popis podmínek a parametrů pro poskytování Služeb

2017



## 1. Měření a vyhodnocování poskytovaných služeb

### 1.1. Měření stability služby provoz

Měření stability provozu se provádí na produkčním prostředí. Ostatní prostředí nejsou měřena. V produkčním prostředí se měří Systémy v aktivním stavu v Datových centrech. U Systémů Active – Passive se měří pouze Active část Systému.

#### 1.1.1. Pravidla provozu produkčního a testovacího prostředí

- Pravidla pro provoz produkčního prostředí:

provoz je měřen a vyhodnocován bez omezení. Změny a updaty Systému se provádí v plánovaných odstávkách. Pokud jsou smluvně zajištěny provozní parametry dle smlouvy, je garantovaná dostupnost a výkonnost produkčního prostředí.

Pro produkční prostředí jsou platné všechny KL (katalogové listy a jejich parametry pro provoz a servis).

- Pravidla pro provoz na testovacím prostředí:

provoz je bez omezení. Vzhledem k časté tvorbě změn, testování není garantovaná dostupnost a výkonnost testovacího prostředí.

Pro testovací prostředí jsou platné všechny KL (katalogové listy, ale neplatí zde parametry pro provoz a servis). Prostředí není monitorováno.

#### 1.1.2. Definice a měření dostupnosti

- Měření Dostupnosti infrastruktury

Pro vyhodnocení Dostupnosti platformy Infrastruktury se stanovuje parametr DM – roční stanovená dostupnost.

Parametr Dostupnosti Hodnota parametru je uváděn v % (100 % znamená, že infrastruktura je provozována bez výpadku)

DM(rm) – roční dostupnost je stanovena na 99,8 %

DM(dm) – měsíční dostupnost je stanovena na 99,5 %

- Definice a měření dostupnosti aplikace

Pro vyhodnocení Dostupnosti platformy Infrastruktury se stanovuje parametr DM – roční stanovená dostupnost.

Parametr Dostupnosti Hodnota parametru je uváděn v % (100 % znamená, že aplikace je provozována bez výpadku)

DM(rm) – roční dostupnost je stanovena na 99,5 %

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

#### 2.3.2.2. Měření Výkonnosti

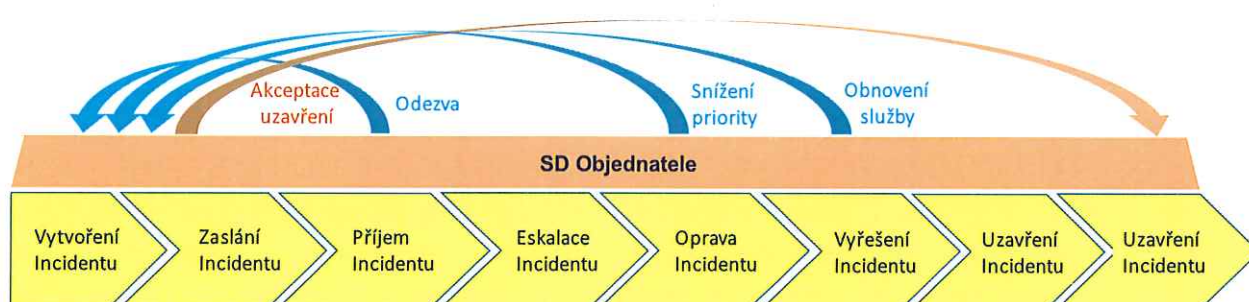
Priorita incidentu	Definice priority požadavku	Parametry SLA
	<p>3. Mezi vybrané technické závady zejména patří:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- systém není dostupný z URL a ani jiných zdrojů</li> <li>- nefunguje některá ze základních funkcí systému <ul style="list-style-type: none"> <li>- nelze přepnout mezi lokalitami</li> <li>- neprobíhá záloha systému nebo obnova aplikace se zálohy</li> <li>- neprobíhá monitoring</li> <li>- nefunkční integrace s ostatními systémy</li> </ul> </li> </ul> <p>4. Nejsou dostupné následující uživatelské funkcionality:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vložení smlouvy</li> <li>- modifikace záznamu</li> <li>- přidání přílohy</li> <li>- znepřístupnění záznamu</li> <li>- zmocnění k publikaci</li> <li>- zrušení zmocnění</li> </ul>	SLA dostupnosti servisu: 99,9 %
Priorita 2 Vysoká (B)	<p>1. Činnost Systému je podstatně omezena. Některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena a je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému</p> <p>2. Mezi vybrané technické závady zejména patří:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Systém je dostupný jen z URL nebo jen z jiných zdrojů</li> <li>- funkce některá ze základních funkcí systému je nestabilní: <ul style="list-style-type: none"> <li>- přepínání mezi lokalitami</li> <li>- systém nespolupracuje se systémy 3. stran</li> <li>- neproběhla záloha systému nebo obnova aplikace se zálohy</li> <li>- funkce monitoring je nestabilní</li> </ul> </li> <li>- výkon systému vykazuje zpomalení znemožňující jeho běžné užívání</li> <li>- systém neumožňuje stahování dat 3. stranami</li> <li>- nelze provádět nekritické úlohy ve správě systému</li> </ul> <p>3. Nestabilní funkce následující uživatelské funkcionality:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vložení smlouvy (je možné pouze ruční vložení smlouvy prostřednictvím web rozhraní)</li> <li>- modifikace záznamu</li> <li>- přidání přílohy</li> <li>- znepřístupnění záznamu</li> <li>- zmocnění k publikaci</li> <li>- zrušení zmocnění</li> <li>- systém neprovádí notifikace uživatelů</li> </ul>	<p>Odezva do 4 hodin a zahájení opravy: do 8 hodin Obnovení provozu: do 24 hodin od zahájení opravy Režim dostupnosti servisu: 24x7 SLA dostupnosti servisu: 99,2 %</p>
Priorita 3 Střední (C)	<p>1. Systém je funkční, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy jako je například jednorázové zvýšení doby odezvy aplikace v běžném provozu.</p> <p>2. Zahrnuje selhání funkcí, které nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádnou funkčnost Systému.</p>	<p>Odezva do 4 hodin a zahájení opravy: do 8 hodin Obnovení provozu: do 48 hodin od zahájení opravy</p>

## 2. Incident Management – notifikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem

Incident management je proces a činnosti, které zajišťují obnovu Trvale poskytované služby v případě zjištění havárie na provozovaném Systému. Z důvodu zajištění kvality poskytovaných Trvale poskytovaných služeb je tento proces monitorován a kvalita Trvale poskytované služby je vyhodnocována v příslušných Katalogových listech.

### 2.1. Popis a schéma procesu

#### 2.1.1. Schéma notifikací procesu incident management



#### 2.1.2. Popis procesu

Hlavním cílem Incident Management procesu je v co nejkratším čase obnovit Trvale poskytovanou službu do původního stavu v případě havárie, aby došlo k co nejmenšímu dopadu na provoz Systému.

#### 2.1.3. Přehled činností

V rámci procesu Incident managementu je specifikováno několik činností, díky kterým je každý vzniklý incident korektně zaznamenán, vyhodnocen, vyřešen a uzavřen. Tyto činnosti jsou následující.

#### 2.1.4. Vytvoření Incidentu

V případě vzniku Incidentu vytvoří Provozovatel Servis Desku tiket, který bude obsahovat povinné informace a detailní popis vzniklé incidentu nebo podezření na incident. Incidentu (ticketu SD) bude přiřazena priorita. Incident bude klasifikován zadavatelem. Tento čas je důležitý pro splnění parametrů odezva zadavateli. Parametr Odezva je měřen podle definice výše.

#### 2.1.5. Zaslání Incidentu (měření odezvy)

Po vytvoření Incidentu v Servis Desku a vyplnění povinných údajů, je Incident tiket zaslán na skupinu pracovníků na úrovni L1, L2 nebo L3. Po přijetí Incidentu je odeslána notifikace příslušné zadavateli.

#### 2.1.6. Příjem Incidentu (čas na odstranění závady)

Skupina L2 nebo L3 přijme Incident ticket v Servis Desku. Skupina (pracovník) provede doplnění a zapsání aktuálních informací uvedených v rámci Incident ticketu.



## 3.2. Přehled činností

### 3.2.1. Vytvoření Requestu

V případě vzniku potřeby na rozvoj, konzultace či jiné služby na straně Objednatele, vytvoří Objednatel ve svém Service Desku požadavek (Request). Request obsahuje detailní požadavek nebo specifikaci (vyplněný template).

### 3.2.2. Zaslání Requestu

Po vytvoření Requestu (s přílohou) v Service Desku Objednatele a vyplnění detailního popisu žádosti, je požadavek zaslán do Service Desku Objednavatele k dalšímu zpracování.

### 3.2.3. Příjem a Eskalace Requestu

Příchozí Request je přijat na straně Poskytovatele, kde je mu přiřazen identifikátor, pod kterým bude veden v rámci Service Desku Objednavatele. V případě chybějících nebo neúplných informací uvedených v rámci Request, může Poskytovatel po Objednateli požadovat doplnění těchto informací, nutných pro další řešení Requestu. Po přijetí Requestu je odeslána notifikace na Service Desku Objednatele. Po přijetí Requestu ze strany Poskytovatele a validaci uvedených údajů, je Request eskalován

### 3.2.4. Ocenění Requestu

Poskytovatel vytvoří návrh na řešení Requestu, tento návrh dále ocení a zašle obsah ke schválení Objednateli.

### 3.2.5. Schválení vytvoření Requestu

V tomto bodě je Objednatelem schválen finální návrh řešení Requestu, o kterém je Poskytovatel informován pomocí notifikace mezi jednotlivými Service Desky.

### 3.2.6. Analýza a vytvoření Requestu

Po přidělení žádosti zodpovědnému řešiteli, dojde k jeho analýze, zpracování a vytvoření požadovaného Requestu. Po vytvoření žádosti je odeslána notifikace o vytvoření a připravenosti Requestu do Service Desku Objednatele.

### 3.2.7. Uzavření Requestu

Request je uzavřen v Service Desku Poskytovatele. Uzavření Requestu může proběhnout až po schválení řešení Requestu Objednatelem pomocí notifikace mezi jednotlivými Service Desky. Po uzavření Requestu v Service Desku Poskytovatele, dojde k jeho uzavření i v Service Desku Objednatele.

ID	Povinnosti editora souboru:	Vzor podbarvení pole
1	Administrátor svěřených prvků vyplní na všech všechna požadovaná podbarvená pole a to srozumitelně a jasně a podle svých nejlepších znalostí. Podbarvení je vyznačeno v poli D2.	Podbarvené pole k editaci
2	Používat nebo měnit podbarvení polí, vytvářet jakékoliv odkazy na dokumentaci, komentáře, články není povoleno.	
3	Pokud je v jednom řádku více bodů ke komentáři, je povinností editora ve volném textu popsat na všechny komentáře ve stejném řádku.	
4	Jednotlivé listy není možno jakkoliv upravovat. Některá pole je možno vyplnit pouze pomocí výběru hodnot (např. Ano/Ne). Editor je povinen vybrat správnou nebo nejvhodnější hodnotu.	













Vyber režim	Vyber prostředí	Vyber hodnotu	Vyber hodnotu	Vyber hodnotu
24x7	Produkční	Neměřena	Nejvyšší-obnovení routeru	Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc)
24x5	Testovací	85,00%	Vyšší-FW	Vyšší-obnovení DB serveru
12x5	Jiné	90,00%	Střední-LAN switche	Střední-Aplikační a Webové
12x7		92,50%	Nižší-Wifi-AP	Nižší-Ostatní
8x5		95,00%	Bez priority	Bez priority
8x2		97,50%		
10x5		99,00%		
10x2		99,90%		
Jiné		Jiná		

Dosažená SLA					
SLA parametry	Skupiny parametrů	Sjednané hodnoty	Dosažené hodnoty	Výsledná hodnota	Poznámka
Dostupnost	Platforma	99,35%	99,55%	SLA dosažena	
Dostupnost	Aplikace	99,00%	99,35%	SLA dosažena	
Servisní Podpora	Odezva	Ok	Ok	SLA dosažena	
Servisní Podpora	Obnovení služby	Ok	Ok	SLA dosažena	







Datum	ID	Název odstávky	Start	Konec	Poznámka
01.09.2017	1				
02.09.2017	2				
03.09.2017	3				
04.09.2017	4				
05.09.2017	5				
06.09.2017	6				
07.09.2017	7				
08.09.2017	8				
09.09.2017	9				
10.09.2017	10				
11.09.2017	11				
12.09.2017	12				
13.09.2017	13				
14.09.2017	14				
15.09.2017	15				
16.09.2017	16				
17.09.2017	17				
18.09.2017	18				
19.09.2017	19				
20.09.2017	20				
21.09.2017	21				
22.09.2017	22				
23.09.2017	23				
24.09.2017	24				
25.09.2017	25				
26.09.2017	26				
27.09.2017	27				
28.09.2017	28				
29.09.2017	29				
30.09.2017	30				

ID listu	Popis hodnoty	Hodnota	Použito	Priorita	ID Prio	Služba typ	Odezva (Min)	Obnova služby (hod)	Režim		
ServisníPodpora	Započítat čas do neplánovaných odstávek	Ano	Ano	Kritická	1	A	1,020833	1,166667	24x7	1.1.00 4:00 4	0,166666667
Výkonnost	Skupina Systemu	Platforma	Ano	Vysoká	2	A	1,020833	1,333333	24x7	1.1.00 8:00 8	0,333333333
Výkonnost	Skupina Systemu	Aplikace	Ano	Střední	3	A	1,041667	2,000000	24x7	2.1.00 0:00 24	1
Dostupnost	Skupina Systemu	Platforma	Ano	Nízká	4	A	1,041667	6,041667	10x5	6.1.00 1:00 48	2
Dostupnost	Skupina Systemu	Aplikace	Ano	Ostatní	5	A	1,041667	21,000000	10x5	21.1.00 0:00 480	20
ServisníPodpora	Kategorie priority incidentu		Ne	Kritická	1	B	1,041667	2,000000	10x5	2.1.00 0:00 24	1
			Ne	Vysoká	2	B	1,041667	2,500000	10x5	2.1.00 12:00 36	1,5
			Ne	Střední	3	B	1,041667	3,000000	10x5	3.1.00 0:00 48	2
			Ne	Nízká	4	B	1,041667	6,000000	10x5	6.1.00 0:00 120	5
			Ne	Ostatní	5	B	1,041667	21,000000	10x5	21.1.00 0:00 480	20

- 1 Pondělí
- 2 Úterý
- 3 Středa
- 4 Čtvrtek
- 5 Pátek
- 6 Sobota
- 7 Neděle