

KATALOGOVÝ LIST

Služby PaaS pro IS eTURISTA s provozní podporou 24x7

Obsahem katalogového listu je poskytnutí infrastruktury a souvisejících služeb SPCSS (dále jako „Poskytovatel“) v úrovni PaaS pro IS eTURISTA, jehož provozní doba je 24x7 (dále jen jako „Služba“) pro Česká republika - Ministerstvo pro místní rozvoj (dále jako „Objednatel“).

Čerpané infrastrukturní zdroje pro Službu jsou uvedeny v oboustranně odsouhlasené dokumentaci – HLD_MMR_IS_eTURISTA.

1 SLUŽBA PaaS pro IS s provozní podporou 24x7

1.1 Období poskytování Služby

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

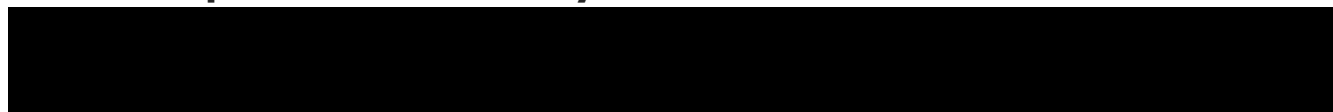
Název milníku	Termín splnění milníku
Zahájení poskytování Služby	Od termínu účinnosti Objednávky, případně termínu stanoveném v Objednávce
Ukončení poskytování Služby	4 měsíce od zahájení poskytování Služby

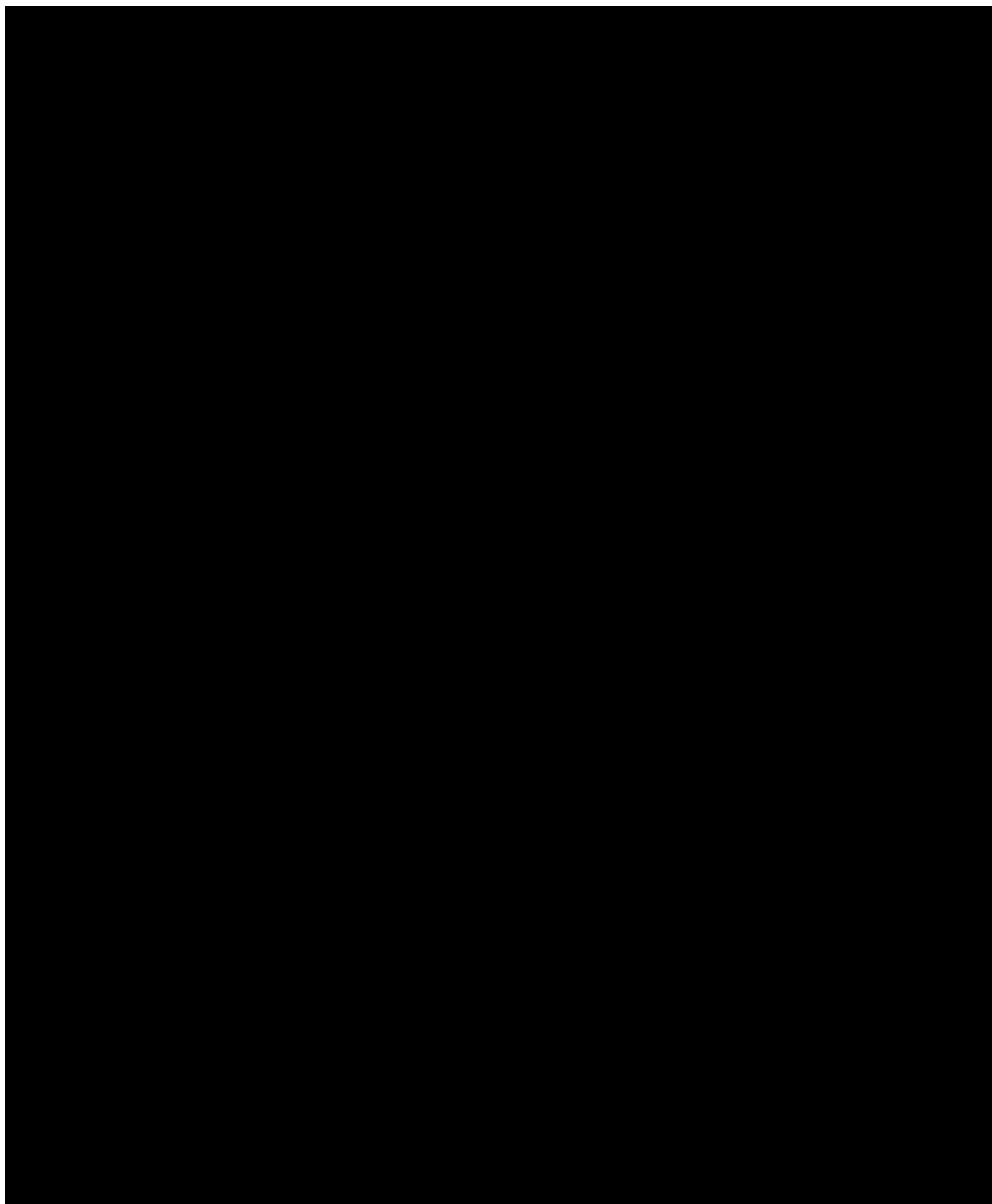
1.2 Režim poskytování Služby

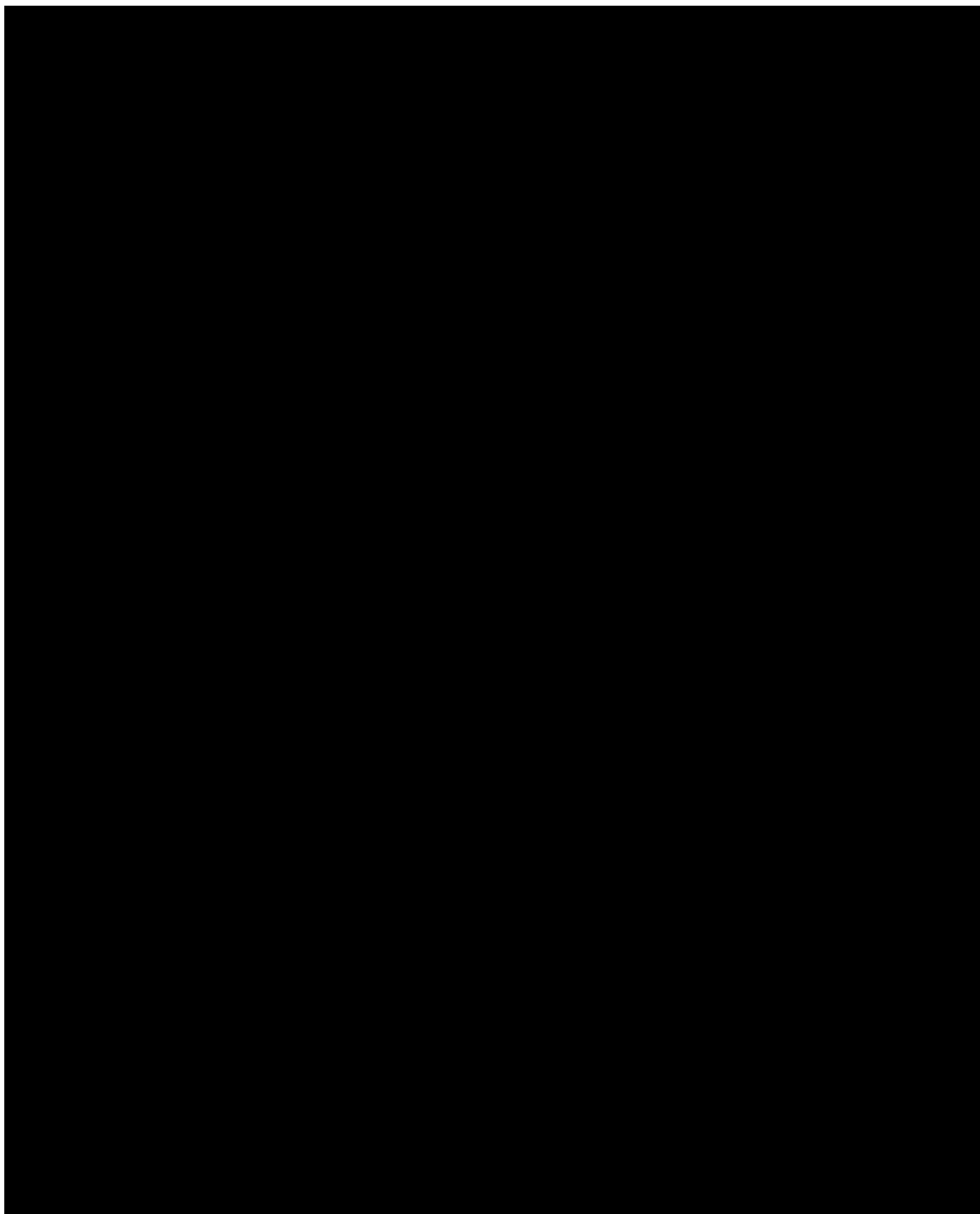
Služba dle čl. 1 tohoto katalogového listu bude poskytována v režimu:

Režim poskytování Služby	Doba poskytování
Provozní doba Služby	24x7
Provozní doba podpory Service Desk	24x7

1.3 Popis rozsahu Služby



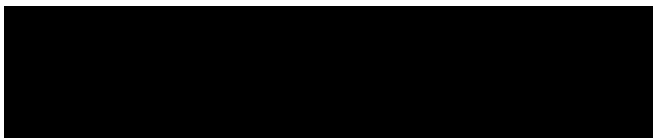




1.4 Zajištění servisní podpory Služby

Komunikačním kanálem pro hlášení incidentů a požadavků určenými pracovníky Objednatele je Service Desk Poskytovatele (dále jako „Service Desk“). Service Desk je dostupný v režimu 24x7.

ServiceDesk je pracoviště Poskytovatele přijímající servisní hlášení od určených osob Objednatele zadáním požadavku v aplikaci, telefonicky nebo e-mailem. V případě vzniku incidentu, vzniku požadavku na konfigurační úpravu Služby nepřesahující parametrický rámec tohoto katalogového listu a na konzultace ke Službě, jsou k dispozici následující kontakty Poskytovatele:



Plnění smluvních SLA parametrů Služby souvisejících s řešením incidentů bude vyhodnocováno na základě údajů zaznamenaných v Service Desku.

Servisní podpora bude primárně zajišťovaná prostřednictvím pracovníků Poskytovatele nebo jeho dodavatelů na základě smluv uzavřených mezi Poskytovatelem a jeho servisními dodavateli.

1.5 Kvalitativní parametry Služby

Veškeré parametry specifikované v odstavci 1.5 této přílohy jsou specifikovány v dokumentu High level design.

1.5.1 Odstraňování závad (incidentů)

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Služby. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- Kritická – závada, při níž není Služba použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- Závažná – závada, kdy je Služba degradovaná natolik, že tento stav omezuje její provoz;
- Nezávažná – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Službu.

[illegible]

Celková roční dostupnost Služby**1.5.4 Plánované odstávky**

V rámci poskytování Služby si Poskytovatel vyhrazuje právo na plánované odstávky celého nebo části systému. Nedostupnost Služby v době plánovaných odstávek se nezapočítává do celkové roční nedostupnosti Služby.

Doba odstávky, která byla předem řádně ohlášena se nezapočítává do nedostupnosti Služby. Za ohlášení se považuje informování Objednatele e-mailem na adresu Oprávněné osoby Objednatele a to minimálně 48 hodin před zahájením odstávky. Objednatel následně vyslovuje souhlas s navrženou odstávkou, a to do 24 hodin před termínem odstávky. Ovlivnění chodu Služby ze strany Objednatele se nezapočítává do nedostupnosti Služby. V případě urgentní odstávky může být ohlášení jednostranné.

Patchování a aplikace aktualizací operačních systémů a databází bude probíhat následovně:

1.5.5 Definice měření dostupnosti

Dostupnost Služby je definovaná při splnění následující podmínky:

- přenosová trasa je funkční, poskytování Služby není výrazně omezeno, ztíženo nebo přerušeno

Za nahlášení nedostupnosti Služby se považuje založení odpovídajícího servisního hlášení dle postupu uvedeného v odst. 1.4

Dostupnost služby se vypočítá podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{T - N}{T}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období

T vyjadřuje fond provozní doby Služby v daném období

N vyjadřuje dobu v daném období, kdy byla Služba nedostupná. Do doby nedostupnosti se nezapočítávají plánované odstávky.

1.5.6 Nedodržení kvalitativního parametru Služby

V případě, že ze strany Poskytovatele dojde k nedodržení kvalitativního parametru Služby a pokud se Poskytovatel s Objednatelkem nedohodnou jinak, Objednateli vzniká právo na uplatnění smluvní pokuty.

Poskytovatel bude zproštěn povinnosti dodržet kvalitativní parametr Služby, pokud:

- Objednatel prokazatelně neposkytne požadovanou součinnost;
- k nedostupnosti nebo závadě dojde ze strany Objednatele mimo působnost Poskytovatele;
- k nedostupnosti došlo mimo infrastrukturu Poskytovatele;
- vyskytnou se okolnosti, které představují událost vyšší moci.

1.6 Cena za Službu

1.6.1 Příprava Služby

Poskytování Služby bude předcházet příprava, resp. Projektové zřízení Služby. Součástí přípravy jsou kroky konfigurace infrastruktury dle specifikace a zajištění přístupu určeným pracovníkům Objednatele k infrastrukturním zdrojům a případná nezbytná součinnost Poskytovatele Objednateli při spuštění Služby. Cena za přípravu služby na základě dokumentu High level design je uvedena v následující tabulce:

Příprava Služby	Cena v Kč bez DPH	DPH	Cena v Kč včetně DPH
Cena za přípravu Služby	1 490 315,00	312 966,15	1 803 281,15

1.6.2 Měsíční cena za Službu

Měsíční cena Služby odpovídá rozsahu specifikovanému odstavci 1.3 této přílohy. Měsíční cena za oblasti Služby na základě specifikace v dokumentu High level design je uvedena v následující tabulce:

Oblasti Služby	Cena v Kč bez DPH za měsíc	DPH	Cena v Kč včetně DPH za měsíc
<i>Řízení provozu a dohled nad kvalitou poskytované služby komunikačního rozhraní</i>	467 535,00	98 182,35	565 717,35
<i>Poskytování správy OS, správy DB</i>	102 262,00	21 475,65	123 740,65
<i>Poskytování výpočetního výkonu a zálohovacích kapacit a dalších provozních služeb</i>	348 647,00	73 215,87	421 862,87

Zajišťování provozu bezpečného komunikačního rozhraní	38 218,00	8 025,78	46 243,78
Celková měsíční cena Služby	956 665,00	200 899,65	1 157 564,65

1.7 Smluvní pokuty za nesplnění parametrů poskytování Služby

Za porušení kvalitativních parametrů, nedodržení požadované lhůty pro odstranění závady ve lhůtě dle odst. 1.5.1 tohoto katalogového listu je Objednatel oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu za každou započatou hodinu prodlení dle následující tabulky.

Za porušení parametru nedodržení požadované roční dostupnosti oblasti Služby dle odst. 1.5.3 tohoto katalogového listu je Objednatel oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu za každou 1 hodinu nedostupnosti oblasti Služby nad stanovený limit dle následující tabulky.

Název parametru	Smluvní pokuta za porušení parametru oblasti Služby v % z měsíční ceny za oblast Služby v Kč bez DPH dle odst. 1.6.2 tohoto KL	Max. výše smluvní pokuty v % z měsíční ceny oblasti Služby v Kč bez DPH dle odst. 1.6.2 tohoto KL	Způsob výpočtu
Dostupnost oblasti Služby	1	40	Za každou započatou hodinu nad povolený limit nedostupnosti nebo doby odstranění závady (incidentu)
Doba odstranění závady (incidentu) kategorie A	1	40	
Doba odstranění závady (incidentu) kategorie B	0,5	15	
Doba odstranění závady (incidentu) kategorie C	0,1	2,5	

Maximální výše smluvní pokuty se vztahuje na součet smluvních pokut za nesplnění všech SLA u každého jednotlivého parametru za dané vyhodnocovací období, tj. daný kalendářní měsíc poskytování Služby dle příslušné Objednávky. Současně Smluvní strany výslovně uvádějí a souhlasí s tím, že maximální výše všech smluvních pokut za nesplnění parametrů poskytování Služby dle konkrétní Objednávky, resp. příslušného KL, který bude přílohou dané Objednávky, je omezená 50 % součtu paušálních cen za Službu za období, na které je daná Objednávka uzavřena.