

KATALOGOVÝ LIST č. 11

Služby PaaS pro IS CAFM PROD s provozní podporou 24x7

Obsahem katalogového listu je poskytnutí infrastruktury a souvisejících služeb SPCSS (dále jako „Poskytovatel“) v úrovni PaaS pro IS CAFM PROD jehož provozní doba je 24x7 (dále jen jako „Služba“) pro Ministerstvo zahraničních věcí (dále jako „Objednatel“).

Čerpané infrastrukturní zdroje pro Službu jsou uvedeny v oboustranně odsouhlasené dokumentaci – High-level design *HLD_MZV_IS CAFM_PROD*.

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 data uvedeného v Akceptačním protokolu k přípravě Služby nebo od účinnosti Objednávky podle toho, která skutečnost nastane později
Ukončení poskytování Služby	31.12.2026

1.2 Režim poskytování Služby

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

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

*) režim poskytování Služby je stanoven v souladu s dokumentem High level design.

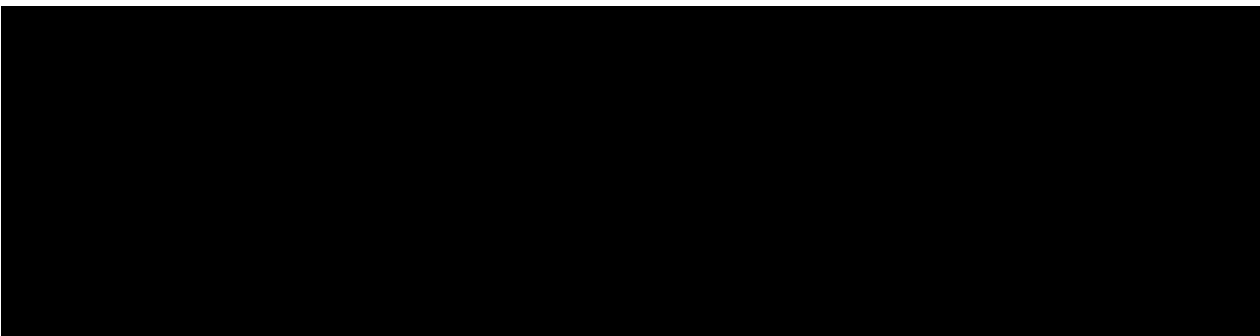
1.3 Popis rozsahu Služby

Služba je poskytována v souladu s dokumentem High level design v následujícím rozsahu:

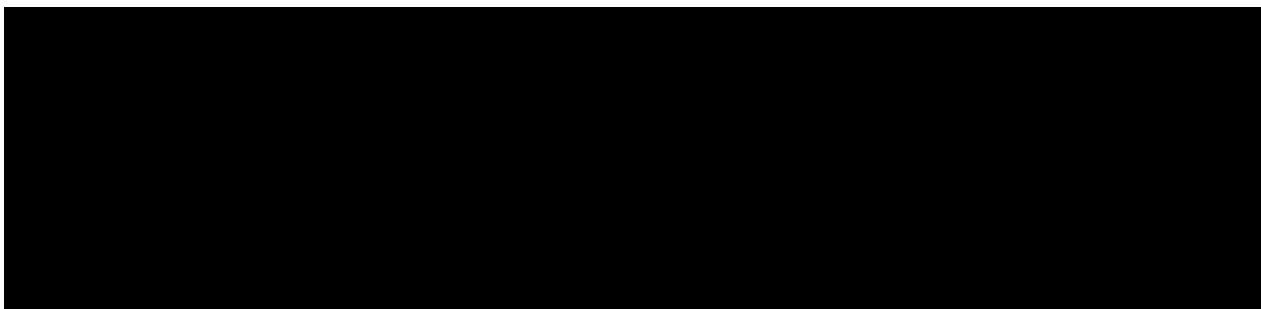
- Poskytování výpočetního výkonu a zálohovacích kapacit a dalších provozních služeb

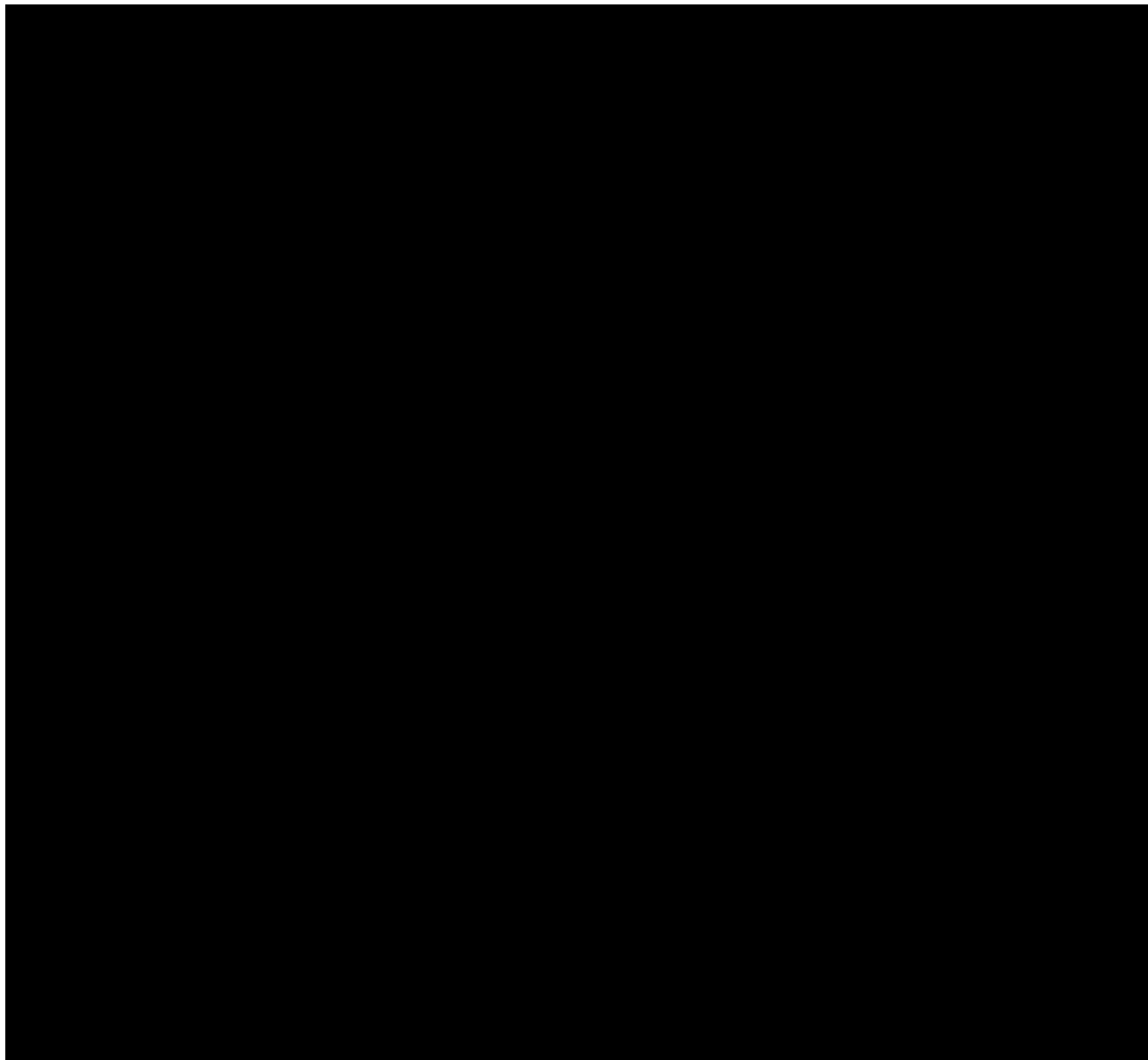
- Poskytování správy operačních systémů (dále jako „OS“) jejíž součástí jsou následující provozní činnosti:
 - Instalace operačních systémů
 - Instalace verzí/patchů OS v pravidelných intervalech
 - Změny konfigurací OS
 - Instalace kritických oprav OS
 - Kontrola existence bezpečnostních patchů OS a analýza jejich dopadů na provoz
 - Vyhodnocování výstupů z monitoringu a reportování výkonů a zatížení (expertní konzultační práce nad výstupy, které jsou součástí běžného provozu)
 - Profylaxe systému dle harmonogramu v měsíčních intervalech
 - Instalace a konfigurace nového software
 - Instalace a údržba ovladačů a firmware hardware virtualizační platformy Poskytovatele
 - Správa účtů v OS
 - Úpravy výkonnostních parametrů systému
 - Správa souborového systému (filesystem, přístupová práva, kvóty a limity jeho použití)
 - Konzultace při poskytování podpory uživatelům
 - Údržba dokumentace o konfiguraci OS
 - Troubleshooting OS
 - Hardening OS
 - Testování změn provedených v OS
 - Komunikace a řešení problémů s externím suportem
 - Konfigurace a nastavení firewallu v prostředí OS
- Poskytování správy databáze (dále jako „DB“) jejíž součástí jsou následující provozní činnosti:
 - Instalace databázového serveru
 - Administrace databáze (změny konfigurací databáze, správa účtů v databázi)
 - Instalace patchů
 - Instalace kritických oprav
 - Instalace security patchů
 - Upgrade a migrace databáze
 - Definice zálohování a obnovy dat
 - Vytvoření a správa replikací

- Vyhodnocování výstupů z monitoringu databáze (sledování výkonnostních parametrů a zatížení databáze)
- Úpravy výkonnostních parametrů databáze
- Reportování výstupů z monitoringu na vyžádání
- Preventivní údržba databázového serveru a databází
- Restarty databází dle požadavků Objednatele
- Odpovídání na technické dotazy Objednateli
- Údržba dokumentace o konfiguraci databáze
- Troubleshooting databáze
- Testování změn provedených v databázi
- Komunikace a řešení problémů s externím suportem



- Řízení provozu a dohled nad kvalitou poskytované Služby:
 - Trvalý provozní dohled infrastruktury a platforem
 - Uchování provozních logů dle klasifikace systému
 - Zálohování infrastruktury a platforem do úložišť v prostředí Poskytovatele
 - Řízení provozu Služby dle dle ISO standardů (ČSN ISO/IEC 20000-1:2019, ČSN EN ISO 9001:2016)
 - Projektové a organizační řízení služby na straně Poskytovatele během přípravy a následného provozu Služby
- Bezpečnost:

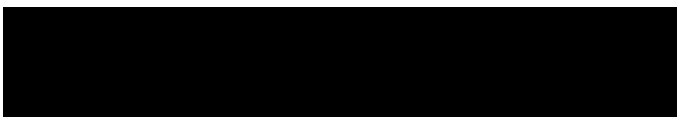




1.4 Zajištění servisní podpory Služby

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:

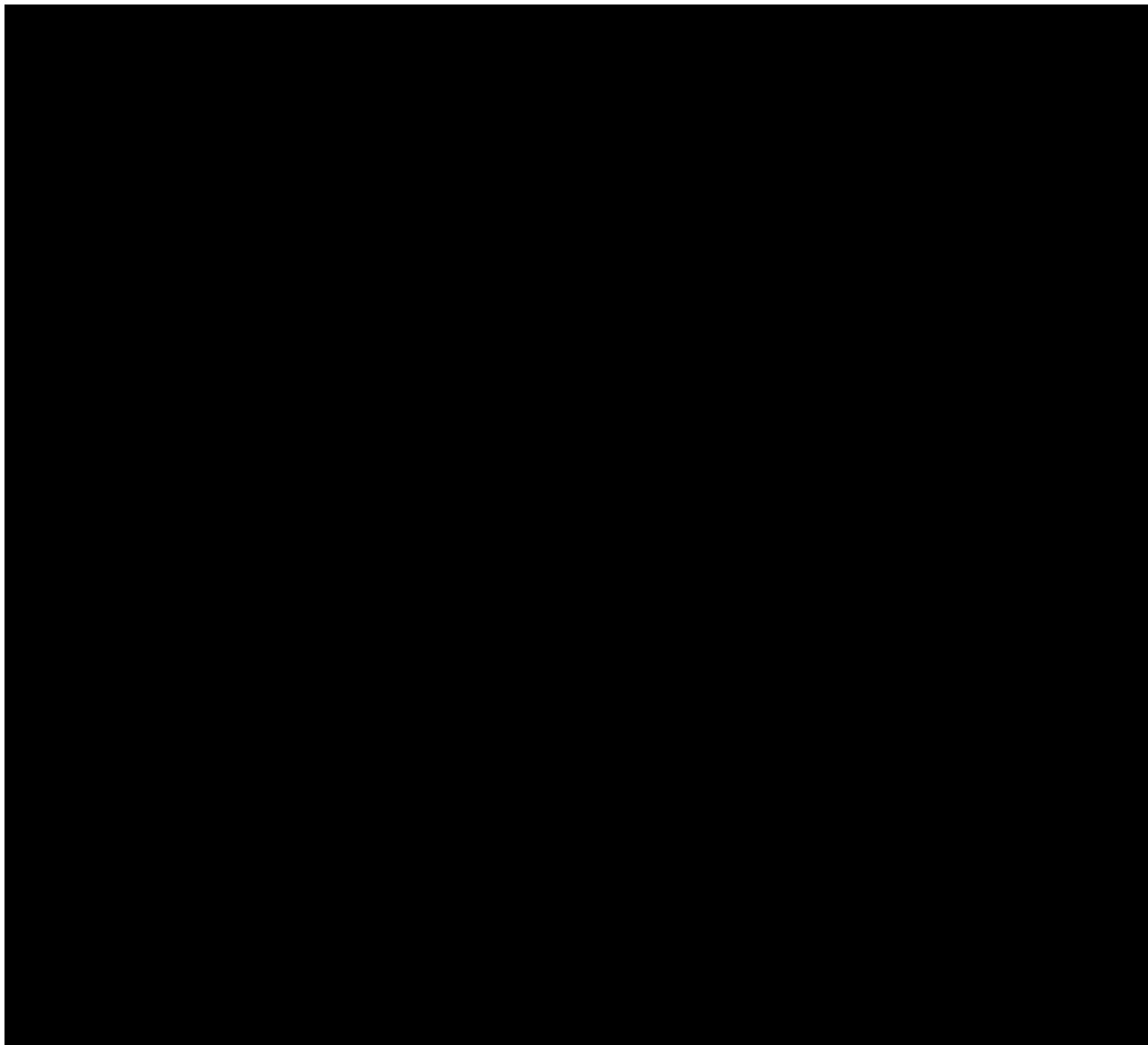


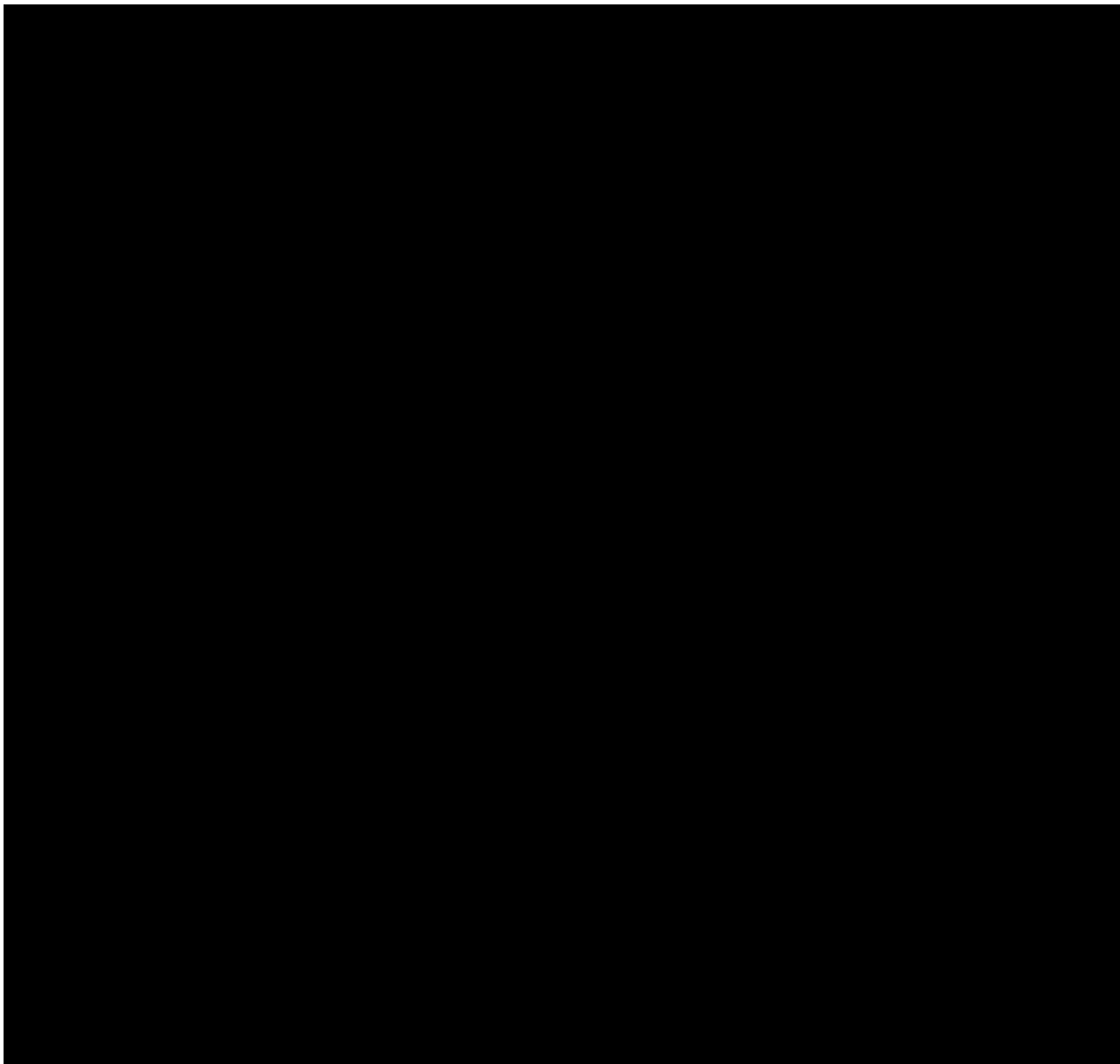
Plnění smluvních SLA parametrů Služby souvisejících s řešením incidentů bude vyhodnocováno na základě údajů zaznamenaných v Service Desku.

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

Kapitola popisuje kvalitativní parametry Služby. Další informace o poskytovaných parametrech jsou uvedeny v dokumentu High level design.





1.5.3 Roční dostupnost Služby

Požadavek na roční dostupnost Služby podle tohoto katalogového listu je specifikován dle High level designu, a to dle typu prostředí v % v každém kalendářním roce. Požadovaná roční dostupnost ve výše uvedených provozních dobách se posuzuje vždy pro aktuální kalendářní rok. Na počátku každého kalendářního roku Poskytovatel vypočítá maximální možné trvání nedostupnosti Služby pro dané období podle uvedených procentuálních hodnot požadované roční dostupnosti. Provozní požadavky nejsou součástí níže uvedené roční dostupnosti.

Celková roční dostupnost Služby	
Produkční (24x7)	99,9 %

1.5.4 Plánované odstávky

V rámci poskytování Služby si Poskytovatel vyhrazuje právo na plánované odstávky celého nebo částí 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.

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 kapitole 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 Objednatelem 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	Cena v Kč bez DPH	DPH	Cena v Kč včetně DPH
Celková cena za přípravu	689 050,00	144 700,50	833 750,50

1.6.2 Měsíční cena za Službu

Uvedená měsíční cena Služby odpovídá rozsahu specifikovanému v odstavci 1.3 této přílohy.

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</i>	23 110,00	4 853,10	27 963,10
<i>Poskytování správy OS, správy DB</i>	19 230,00	4 038,30	23 268,30
<i>Poskytování výpočetního výkonu a zálohovacích kapacit a dalších provozních služeb</i>	26 545,00	5 574,45	32 119,45
<i>Výpočetní výkon – licence</i>	30 361,00	6 375,81	36 736,81
Celková měsíční cena Služby	99 246,00	20 841,66	120 087,66

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 Služby dle odstavce 1.5.3 tohoto katalogového listu je Objednatel oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu za každou 1 hodinu nedostupnosti Služby nad stanovený limit dle následující tabulky.

Název parametru	Smluvní pokuta za porušení parametru oblasti Služby v % z celkové měsíční ceny oblasti Služby bez DPH dle odst. 1.5.1 a 1.5.3 tohoto KL	Max. výše smluvní pokuty v % z celkové měsíční ceny oblasti Služby bez DPH dle odst. 1.5.1 a 1.5.3 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	0,25	7	

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.

Postup při vyhodnocení SLA dle tohoto KL

Vyhodnocení plnění SLA na Službě probíhá na měsíční bázi. Výpočet objemu hodin pro přípustný objem nedostupnosti Služby se počítá z roční dostupnosti. Pro SLA v úrovni 99,9 % roční dostupnosti je celkový přípustný objem nedostupnosti systému 8,75 hodin (tj. 8 hodin a 45 minut).

Pokud je v jednom měsíci překročeno SLA vznikne nedostupnost Služby například ve výši 4 hodin, z celkové roční dostupnosti se odečte tato hodnota a zbývajících čas pro další výpadek je maximálně 4,75 hodin. Stejným způsobem se postupuje v každém dalším kalendářním měsíci, kdy dojde k porušení SLA na Službě. Pokud dojde k překročení celkového povoleného ročního výpadku ve výši 8,75 hodin, potom se v daném měsíci, kdy k tomuto překročení došlo, se v měsíčním vyhodnocení vypočte sankce za objem hodin překračujících celkovou roční dostupnost a aplikuje se ujednání dle bodu 1.7 tohoto KL.

Pro každý kalendářní rok je vždy v lednu ve Zprávě stanoven nový objem hodin, po které lze porušit SLA na 8,75 hodin. V případě přestupného roku je hodnota upravena dle skutečnosti.