

Dodatek č. 2 k Dílčí smlouvě č. 30

Čj. Objednatele: MV-58947/OFSP-2022, čj. Poskytovatele: 2024/345 NAKIT
(dále jen „Dodatek č. 2“)

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo vnitra

se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7

IČO: 00007064, DIČ: CZ00007064

bank. spojení: Česká národní banka, pobočka Praha, Na Příkopě 28, 11503 Praha 1,

č. účtu: 3605-881/0710

zastoupená:

Mgr. Romanem Novým, ředitelem projektu na základě pověření čj. MV-96316-4/OFSP-2024 a ředitelem odboru komunikačních technologií sekce informačních a komunikačních technologií (dále jen „Objednatel“ nebo „MV ČR“)

a

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

se sídlem: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10

IČO: 04767543, DIČ: CZ04767543

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze,

pod spisovou značkou A 77322,

bank. spojení: Československá obchodní banka, a.s., č. účtu: 117404973/0300

zastoupená: Mgr. Janem Ďoubalem, ředitelem Národní agentury pro komunikační a informační technologie, s. p.

(dále jen „Poskytovatel“ nebo „NAKIT“)

(společně dále též „Smluvní strany“)

dnešního dne uzavřely tento Dodatek č. 2 k Dílčí smlouvě č. 30 čj. Objednatele: MV-58947/OFSP-2022, čj. Poskytovatele: 2024/345 NAKIT (dále jen „**Dílčí smlouva č. 30**“) uzavřené dle čl. 3.3 a čl. 4 RÁMCOVÉ DOHODY o integrovaných investičních dodávkách v oblasti informačních a komunikačních technologií, čj. Objednatele: MV-186991/SIK5-2021 a čj. Poskytovatele: 2022/080 NAKIT (dále jen „**RD**“).

1. Úvod

1. Poskytovatel a Objednatel shodně prohlašují, že dne 29. 5. 2025 uzavřeli Dílčí smlouvu č. 30, jejíž předmět je podrobně specifikovaný v čl. 2 Dílčí smlouvy č. 30, ve znění dodatku č. 1 ze dne 13. 8. 2025.
2. Smluvní strany s přihlédnutím k nezbytnosti:
 - Zajištění podpory výrobce v rozsahu vymezeném v čl. 2 odst. 1 písm. a) tohoto Dodatku č. 2,
 - Zajištění servisní podpory v rozsahu vymezeném v čl. 2 odst. 1 písm. b) tohoto Dodatku č. 2,
 - Zajištění změn Plnění úpravou v Dílčích částech tvořících Plnění, které vyvstaly v návaznosti na průběh realizace projektu,
 - Zajištění odpovídající úpravy harmonogramu,

- Promítnutí změn nákladových sazeb za jednotlivou roli a její jednotku, ve které je Plnění Poskytovatelem realizováno tak, aby zohledňovaly jejich progres v průběhu času při poskytování Plnění,
 - snížení celkové maximální ceny za realizaci Plnění, a to v důsledku změny co do rozsahu a struktury skladby zajišťovaného Plnění,
- přistupují k uzavření tohoto Dodatku č. 2 v následujícím znění.

2. Předmět Dodatku č. 2

1. Předmětem Dodatku č. 2 je:

- a) zajištění podpory výrobce dle Přílohy č. 1 Dodatku č. 2 na období od okamžiku předání SW evidence sítě a automatizace do provozu (tj. od akceptace Objednatelem) do 31. 5. 2026; (zbývající část podpory z rozsahu podpory výrobce na rok 2026 bude předmětem samostatného smluvního vztahu);
 - b) doplnění servisní podpory a její zajištění za podmínek a v parametrech specifikovaných v Příloze č. 1 Dodatku č. 2. Služba zajištění servisní podpory bude dle této Smlouvy poskytována od okamžiku předání SW evidence sítě a automatizace do provozu (tj. od akceptace Objednatelem) do 31. 5. 2026; (zbývající část servisní podpory z rozsahu jejího zajištění na rok 2026 bude předmětem samostatného smluvního vztahu);
 - c) změna obsahu Plnění, kdy se ruší Dílčí část V: Dodávka SW a implementace Bezpečnostně-analytického nástroje do prostředí CMS 2.5 (Milník V) co do svého obsahu a nahrazuje se plněním novým, jehož obsahem je zajištění podpory výrobce a poskytování servisní podpory [viz písm. a) a b) tohoto odstavce Dodatku č. 2];
 - d) úprava Milníku IV, a to vypuštěním požadavku na kontrolu připojení na DCeGOV;
 - e) posunutí harmonogramu projektu s ohledem na jeho vývoj;
 - f) snížení alokace v Aktivitách NAKIT;
 - g) promítnutí změn nákladových sazeb za jednotlivou roli a její jednotku, ve které je Plnění Poskytovatelem realizováno tak, aby zohledňovaly jejich progres v průběhu času při poskytování Plnění;
 - h) snížení celkové maximální ceny za realizaci Plnění.
2. Smluvní strany se s ohledem na vývoj projektu dohodly, že se z rozsahu Plnění v čl. 2 odst. 2.1 Dílčí smlouvy č. 30:
- a) vypouští Část V, jejímž obsahem je Dodávka a implementace Bezpečnostně-analytického nástroje do prostředí CMS 2.5, a to v návaznosti na schválení vypuštění Dílčí části V Řídícím výborem projektu ze dne 4. 9. 2025.
 - b) a současně se, vzhledem k nezbytnosti zajištění podpory výrobce a servisní podpory pro období od akceptace SW evidence sítě a automatizace do provozu (tj. od akceptace Objednatelem) do 31. 5. 2026, které je předpokladem finalizace projektu a plynulého přechodu do provozu, na její místo jako nová Část V zařazuje položka Provoz CMS 2,5, která je obsahově tvořena podporou výrobce a servisní podporou.

Ustanovení čl. 2 odst. 2.1 Dílčí smlouvy č. 30 tak nově zní:

„2.1 Předmětem Dílčí smlouvy je Plnění, rozdělené do 5 dílčích částí, které jsou zároveň i samostatným fakturačním milníkem.

Část I: Zpracování Realizačního projektu (Milník I),

Část II: Dodávka SW, implementace SW evidence sítě a služeb automatizace do prostředí CMS 2.5 (Milník II),

Část III: Přenesení do nového prostředí CMS 2.5 (Milník III),

Část IV: Participace na ověření řešení CMS 2.5 (Milník IV),

Část V: Provoz CMS 2,5 (Milník V).

(části I až V dohromady jako „**Plnění**“, samostatně jako „**Dílčí část**“)

Bližší specifikace Plnění Dílčí smlouvy je uvedena v Příloze č. 1 této Dílčí smlouvy.“

3. Smluvní strany se s ohledem na průběh a vývoj projektu, neboť participace interních aktivit NAKIT na projektu je s ohledem na zpoždění realizace projektu oproti předpokladu nižší, dohodly na úpravě rozsahu Aktivit NAKIT a Externí dodávky. V důsledku této úpravy se přistupuje ke změně ustanovení čl. 3 odst. 3.2 Dílčí smlouvy č. 30, ve které se tabulky č. 1 a č. 2 ruší a nahrazují se novým následujícím zněním:

„Tabulka č. 1: (A) Přehled aktivit prací NAKIT

Role	Celkem MH/role	Popis činností
Architekt	60,00	Definice a nastavení přístupových práv, napojení na monitoring, součinnosti při oživení, konfigurace a uvedení do testovacího provozu.
Architekt senior	1 538,00	Příprava zadávacího řízení, oponentura realizačního projektu, konzultace, součinnost při akceptačním řízení.
Bezpečnostní architekt	58,00	Konzultace, oponentura HLD a LLD. Participace na bezpečnostních testech.
Bezpečnostní manažer	7,50	Konzultace, oponentura HLD a LLD. Participace na bezpečnostních testech.
Bezpečnostní manažer senior	63,00	Vypracování analýzy rizik. Oponentura HLD, LLD. Participace na bezpečnostních testech.
Konzultant ICT I	2,00	Konzultace při nastavování služeb CMS 2.5, konzultace ohledně dopadu na koncové zákazníky.
Projektový administrátor	143,50	Kompletace dokumentace, předání technologií do servisní péče provozních útvarů, materiálové předání technologií MV.
Projektový manažer	12,50	Koordinace prací a součinnost s externím dodavatelem, uživatelem a objednatelem.
Projektový manažer senior	515,50	Koordinace prací a součinnost s externím dodavatelem, uživatelem a objednatelem.
Specialista datových sítí senior	2,00	Spolupráce na implementaci řešení.
Specialista legislativy	16,65	Zpracování návrhu smluv
Specialista legislativy senior	67,00	Zpracování návrhu smluv s externími dodavateli a oponentura k Dílčí smlouvě RD.
Specialista nákupu senior	250,50	Příprava a realizace Veřejné zakázky.
Specialista obchodu senior	20,00	Příprava dílčích smluv. Účast na jednání.

Role	Celkem MH/role	Popis činností
Specialista provozu senior	251,00	Zajištění součinnosti specialistů NAKIT na technickou a síťovou infrastrukturu, aplikační podporu sdílených služeb, monitoring, konfigurační management a reporting s externím dodavatelem při realizaci projektu,
Specialista zákaznických požadavků senior	327,00	Příprava a zpracování fakturace směrem k Objednateli a směrem k externímu dodavateli.
Specialista zákaznických řešení	148,25	Sběr podkladů pro zpracování Nabídky, zpracování Nabídky, vypořádání připomínek k Nabídce
Teamleader	75,00	Oponentura HLD a LLD, konzultace
Tester senior	225,00	Metodická činnost zajištění otestování dodávaného řešení.
Vývojář senior	2,00	Konzultace k rozhraní CD API a automatizace

Tabulka č. 2: (B) Přehled externích dodávek:

Pol.	Název oblasti
B1.	Dodávka a implementace SW evidence sítě a služeb a automatizace

4. Smluvní strany se v návaznosti na výše pospané změny v alokaci a rozložení Aktivit NAKIT a Externí dodávky a s přihlédnutím k aktualizaci cen nákladové sazby za MD Poskytovatele shodují na úpravě ceny Plnění uvedené v úvodním odstavci čl. 4, který se ruší a nahrazuje se novým následujícím zněním:
„Poskytovatel a Objednatel se dohodli, že cena Plnění dle Dílčí smlouvy, která Poskytovateli náleží za provedení této Dílčí smlouvy, činí maximálně 41 733 893,17 Kč bez DPH, tj. 50 498 010,74 Kč s DPH.“
5. Smluvní strany se v návaznosti na změnu ceny za Plnění dohodly na aktualizaci a úpravě tabulek v čl. 4 odst. 4.1 Dílčí smlouvy č. 30, ve kterých jsou uvedeny ceny jednotlivých částí Plnění, kdy se původní znění Tabulek 3–6 uvedených v odst. 4.1 ruší a nahrazuje se následujícími novými zněním, přičemž Tabulka č. 7 se ruší bez náhrady:

„Tabulka č. 3: Celková cena Plnění

Označení	Položka	Celkem bez DPH	DPH 21 %	Celkem vč. DPH
A	Aktivity NAKIT – celkem	5 971 934,90 Kč	1 254 106,33 Kč	7 226 041,23 Kč
A1	Aktivity NAKIT za rok 2024	719 524,15 Kč	151 100,07 Kč	870 624,22 Kč
A2	Aktivity NAKIT do konce zbývajcího plnění	5 252 410,75 Kč	1 103 006,26 Kč	6 355 417,01 Kč
B	Externí dodávka – celkem	29 789 255,38 Kč	6 255 743,63 Kč	36 044 999,01 Kč
C	Změnová řízení	5 972 702,89 Kč	1 254 267,61 Kč	7 226 970,50 Kč

Celkem	41 733 893,17 Kč	8 764 117,57 Kč	50 498 010,74 Kč
---------------	-------------------------	------------------------	-------------------------

Jednotlivé položky (A, B) se skládají z:

Aktivity NAKIT (A1) – odpracované v roce 2024

Tabulka č. 4a: Přehled aktivit NAKIT(A1) – odpracované v roce 2024

Role	Cena role /ČH bez DPH	Počet hodin	Celkem bez DPH
Architekt	1 338,00 Kč	45	60 210,00 Kč
Architekt senior	1 700,00 Kč	51,5	87 550,00 Kč
Bezpečnostní architekt	1 780,00 Kč	58	103 240,00 Kč
Konzultant ICT I	1 503,00 Kč	2	3 006,00 Kč
Projektový administrátor	992,00 Kč	5,5	5 456,00 Kč
Projektový manažer	1 418,00 Kč	12,5	17 725,00 Kč
Projektový manažer senior	1 588,00 Kč	62,5	99 250,00 Kč
Specialista legislativy	1 191,00 Kč	16,65	19 830,15 Kč
Specialista nákupu senior	1 326,00 Kč	221,5	293 709,00 Kč
Specialista provozu senior	1 333,00 Kč	1	1 333,00 Kč
Specialista zákaznických požadavků senior	1 009,00 Kč	2	2 018,00 Kč
Specialista zákaznických řešení	1 139,00 Kč	23	26 197,00 Kč
Celkem – Aktivity NAKIT bez DPH			719 524,15 Kč
DPH 21 %			151 100,07 Kč
Celkem – Aktivity NAKIT vč. 21% DPH			870 624,22 Kč

Aktivity NAKIT (A2) – do konce zbývajících plnění

Tabulka č. 4b: Přehled aktivit NAKIT(A2) – do konce zbývajících plnění

Role	Cena role /ČH bez DPH	Počet hodin	Celkem bez DPH
Architekt	1435	15	21 525,00 Kč
Architekt senior	1799	1 486,5	2 674 213,50 Kč
Bezpečnostní manažer	1305	7,5	9 787,50 Kč
Bezpečnostní manažer senior	1627	63	102 501,00 Kč
Projektový administrátor	1156	138	159 528,00 Kč
Projektový manažer senior	1679	453	760 587,00 Kč
Specialista datových sítí senior	1519	2	3 038,00 Kč
Specialista legislativy senior	1458	67	97 686,00 Kč
Specialista nákupu senior	1438	29	41 702,00 Kč
Specialista obchodu senior	1440	20	28 800,00 Kč
Specialista provozu senior	1421	250	355 250,00 Kč

Role	Cena role /ČH bez DPH	Počet hodin	Celkem bez DPH
Specialista zákaznických požadavků senior	1217	325	395 525,00 Kč
Specialista zákaznických řešení	1263	125,25	158 190,75 Kč
Teamleader	1694	75	127 050,00 Kč
Tester senior	1395	225	313 875,00 Kč
Vývojář senior	1576	2	3 152,00 Kč
Celkem – Aktivita NAKIT bez DPH			5 252 410,75 Kč
DPH 21 %			1 103 006,26 Kč
Celkem – Aktivita NAKIT vč. 21% DPH			6 355 417,01 Kč

Externí dodávka (B)

Tabulka č. 5: Přehled externích dodávek

Pol.	Název oblasti	Cena bez DPH	DPH 21 %	Celková cena vč. DPH 21 %
B1.	Dodávka a implementace SW evidence sítě a služeb a automatizace	28 761 958,27 Kč	6 040 011,24 Kč	34 801 969,51 Kč
	Cena za zajištění podpory výrobce na dobu 3 měsíců ¹	865 238,61 Kč	181 700,11 Kč	1 046 938,72 Kč
	Cena za poskytování servisní podpory na dobu 3 měsíců ¹	162 058,50 Kč	34 032,29 Kč	196 090,79 Kč

Tabulka č. 6 Složení ceny Plnění Dodávka a implementace SW evidence sítě a služeb a automatizace

Pol	Název oblasti	Milník I	Milník II	Milník III	Milník IV	Milník V ¹	
B1.	Dodávka a implementace SW evidence sítě a služeb a automatizace	Realizační projekt	Dodávka software a jeho implementace do prostředí CMS 2.5	Přenesení do nového prostředí CMS 2.5	Participace na ověření řešení CMS 2.5	Cena ¹ za zajištění podpory výrobce	Cena ¹ za poskytování servisní podpory
		1 078 182,00 Kč	22 412 866,27 Kč	4 620 780,00 Kč	650 130,00 Kč	865 238,61 Kč	162 058,50 Kč

¹ Skutečná cena za zajištění podpory výrobce a za poskytování servisní podpory bude vyčíslena násobkem délky poskytování podpory a její měsíční cenou. Měsíční cena za službu zajištění podpory výrobce činí 288 412,87 a měsíční cena za službu poskytování servisní podpory činí 54 019,50 Kč“

Tabulka č. 7: Bez náhrady zrušena – záměrně neobsazená pozice v číslování“

6. S přihlédnutím k rozsahu změn a doplnění uvedených v odst. 2 tohoto článku Dodatku č. 2 se Tabulka č. 8 Přehled akceptačních (fakturačních) milníků v čl. 5 odst. 5.4 Dílčí smlouvy č. 30 ruší a nahrazuje se novým následujícím zněním:

„Tabulka č. 8: Přehled akceptačních (fakturačních) milníků se ruší a nahrazuje Tabulkou č. 8: Přehled akceptačních (fakturačních) milníků v tomto znění:

Uzavření a zveřejnění smlouvy s vybraným uchazečem
Milník I: Zpracování Realizačního projektu (HLD)
OBSAHEM MILNÍKU I JSOU NÁSLEDUJÍCÍ AKTIVITY:
Vypracování Realizačního projektu pro NRM a automatizaci - HLD
Připomínkové řízení
Milník I: Akceptační řízení
Milník II: Implementace SW evidence sítě a služeb a automatizace do prostředí CMS 2.5
OBSAHEM MILNÍKU II JSOU NÁSLEDUJÍCÍ AKTIVITY:
Instalace a konfigurace SW evidence sítě
Instalace a customizace automatizace, umístění konfiguračních šablon služeb do repozitáře
Import dat o síťových prvcích a službách
Integrace s okolními systémy
Napojení na MFA z AD
Zřízení (konfigurace) 3 základních služeb CMS (Připojení, Publikace, Konzumace)
Předvedení funkčních částí komponent (Portál, CA SD, CMDB CA, automatizace, SW evidence sítě
Realizační projekt LLD
Automatizace všech OSS procesů
Funkční testy a SIT testy
Poskytnutí součinnosti pro Studii proveditelnosti napojení na DCeGOV
Milník II: Akceptační řízení, fakturace Milníku I a II
Milník III: Implementace do předprodukčního prostředí CMS 2.5
OBSAHEM MILNÍKU III JSOU NÁSLEDUJÍCÍ AKTIVITY:
Přenesení do nového prostředí
Napojení na monitoring a dohledové nástroje
UAT testy, E2E testy
Performance testy
Penetrační testy
Poskytnutí součinnosti pro napojení na DCeGOV
Akceptační testy
Milník III: Akceptační řízení, fakturace
Milník IV: Participace na ověření řešení CMS 2.5
OBSAHEM MILNÍKU IV JSOU NÁSLEDUJÍCÍ AKTIVITY:
Participace na ověření řešení CMS 2.5
Funkční, integrační a zátěžové testy
Bezpečnostní a penetrační testy
Kontrola připojení na DCeGOV

DR testy a BCM
Milník 4: Akceptační řízení, fakturace
OBSAHEM MILNÍKU V JSOU NÁSLEDUJÍCÍ AKTIVITY:
Provoz CMS 2.5
Podpora výrobce HW, Servisní podpora
Milník 5: Akceptační řízení, fakturace

7. Smluvní strany se dále dohodly, že v čl. 6 odst. 6.3 Dílčí smlouvy č. 30 se původní znění Tabulky č. 9: Harmonogram Dodávky a implementace SW evidence sítě a služeb a automatizace ruší a nahrazuje se novou tabulkou č. 9: Harmonogram Dodávky a implementace SW evidence sítě a služeb v následujícím znění:

„Tabulka č. 9: Harmonogram Dodávky a implementace SW evidence sítě a služeb a automatizace

<i>T = účinnost Dílčí smlouvy</i>	<i>Popis fáze</i>
T1= T0 + 1 týden	Smluvní zajištění externí dodávky; OBSAHEM MILNÍKU I JSOU NÁSLEDUJÍCÍ AKTIVITY
T2 = T1 + 7 týdnů	Zpracování Realizačního projektu (HLD) pro NRM a automatizaci
T3 = T2 + 2 týdny	Akceptační řízení Milníku I OBSAHEM MILNÍKU IIa JSOU NÁSLEDUJÍCÍ AKTIVITY
T4 = T3 + 7 týdnů	Instalace a konfigurace NRM, integrace s okolními systémy
T5 = T3 + 7 týdnů	Předvedení funkčních částí komponent (Portál, CA SD, CMDB CA, automatizace, SW evidence sítě). DOLOŽENÍ SPLNĚNÍ MILNÍKU PROJEKTU CMS DSŘ. OBSAHEM MILNÍKU IIb JSOU NÁSLEDUJÍCÍ AKTIVITY
S = 25 týdnů	Posun termínu v důsledku dokupu VPN koncentrátorů (VPN koncentrátoři byly z projektu vyjmuty 3. 4. 2025. Nová instalace proběhla 11. 12. 2025 (náprava stavu trvala 36 týdnů).
T6 = T1 + S + 24 týdnů	Automatizace všech OSS procesů
T7 = T1 + S + 24 týdnů	Funkční testy a SIT testy
T8 = T1 + S + 24 týdnů	Zpracování Realizačního projektu LLD
T9 = T7 + 2 týdny	Akceptační řízení milníku II; fakturace Milníku I a II OBSAHEM MILNÍKU III JSOU NÁSLEDUJÍCÍ AKTIVITY
T10 = T7	Přenesení do nového prostředí CMS 2.5
T11 = T9	Akceptační řízení milníku: III; fakturace OBSAHEM MILNÍKU IV JSOU NÁSLEDUJÍCÍ AKTIVITY
T12 = T7	Participace na ověření řešení CMS 2.5
T13 = T9	Akceptační řízení milníku: IV; fakturace OBSAHEM MILNÍKU V JSOU NÁSLEDUJÍCÍ AKTIVITY
T14 = 31. 5. 2026	Zajištění podpory výrobce, poskytnutí servisní podpory
T15 = 31. 5. 2026	Akceptační řízení milníku V; fakturace

8. Smluvní strany se rovněž dohodly, že se současně v čl. 6 odst. 6.3 Dílčí smlouvy č. 30 původní znění Tabulky č. 1: Harmonogram Dodávky a implementace bezpečnostně-analytického nástroje ruší bez náhrady.

3. Závěrečná ustanovení

1. Ostatní ustanovení Dílčí smlouvy č. 30 nedotčená tímto Dodatkem č. 2 zůstávají beze změny.
2. Tento Dodatek č. 2 nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jeho zveřejnění v registru smluv v souladu se zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Tento Dodatek č. 2 je nedílnou součástí Smlouvy.
3. Tento Dodatek č. 2 je Smluvními stranami vyhotoven elektronicky a podepisován zaručeným elektronickým podpisem.
4. Smluvní strany shodně prohlašují, že si Dodatek č. 2 před jeho podpisem přečetly a že byl uzavřen po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, a že se dohodly na celém jeho obsahu, což stvrzují svými podpisy.

V Praze dne dle elektronického podpisu

Mgr. Roman Nový, ředitel projektu na
základě pověření č. j. MV- 96316-4/OFSP a
ředitelem odboru komunikačních technologií

V Praze dne dle elektronického podpisu

Jan Ďoubal

Digitálně podepsal Jan
Ďoubal
Datum: 2026.01.16
09:58:13 +01'00'

Mgr. Jan Ďoubal, ředitel
Národní agentura pro komunikační a
informační technologie, s. p.

Příloha č. 1: Služba zajištění podpory výrobce a servisní podpory

Službou zajištění servisní a technické podpory se rozumí poskytnutí služeb potřebných k zajištění provozu **systému evidence sítě a automatizačních nástrojů**, k odstraňování vzniklých poruch na celkovém řešení a k zajištění trvalé provozuschopnosti obou celků systému v rámci CMS.

Služba zajištění podpory výrobce a servisní podpory je dle této Smlouvy poskytována od předání SW evidence sítě do provozu do 31. 5. 2026.

Činnosti podpory **SW Evidence sítě** a služeb

Řešení závad (INC)

- Řešení výkonnostních („performance“) problémů
- Analýza a návrh řešení problémů

Řešení požadavků (RQ)

- Úprava API operací (např. po změně způsobené aktualizací firmware na straně zařízení)
- Optimalizace performance discovery operací
- Optimalizace modelu v NRM

A dále o

Činnosti podpory **automatizačních nástrojů**

- Zajištění bezpečnostních záplat pro SW: Terraform
- Řešení závad (INC)
 - Řešení performance problémů
 - Analýza a návrh řešení problémů
- Řešení požadavků (RQ)
 - Optimalizace CI/CD pipelines, Playbooks a building blocks
 - Zaškolení

1.1. Zajištění obnovení provozu

Službou zajištění obnovení provozu se rozumí obnovení provozu systému Evidence sítě a Automatizačních nástrojů při jeho závadě. Závadou systému Evidence sítě a Automatizačních nástrojů se rozumí náhlá změna jeho technických parametrů, která způsobuje ztrátu nebo omezení jeho funkčnosti. Dodavatel bude v rámci podpory odstraňovat závady nahlášené zadavatelem. Závady budou rozděleny do kategorií podle závažnosti. Závažnost závady určuje reakční dobu a dobu odstranění závady podle následujících pravidel.

Kritická Závada typu A:

Jedná se o typ Závady celého systému Evidence sítě a Automatizačních nástrojů nebo jeho klíčové komponenty, která zapříčiňuje

nefunkčnost celého systému Evidence sítě a Automatizace. To zahrnuje selhání zásadních komponent systému software Evidence sítě nebo Automatizace, které znemožňují jakékoliv zpracování dat nebo automatizované operace.

Za odstranění Závady tohoto typu je považováno buď uvedení služby do bezvadného stavu nebo snížením Závady, např. formou dočasného řešení, na typ B a to v čase stanoveném na vyřešení události tohoto typu Závady.

Závažná Závada typu B:

Jedná se o typ Závady na zásadních, ale nekritických komponent systému Evidence sítě a Automatizačních nástrojů. Toto zahrnuje selhání důležitých, ale ne zcela zásadních komponent systému Software evidence sítě nebo Automatizace, které omezují schopnost systému provádět některé, avšak ne všechny operace. Typicky se jedná o výpadky funkcí, které mají významný dopad na efektivitu a plynulost operací, ale nezabraňují celkovému fungování systému. Odstraněním Závady tohoto typu je považováno buď uvedení služby do bezvadného stavu nebo snížením Závady, například formou dočasného řešení, na typ C, a to v čase stanoveném na vyřešení události tohoto typu Závady.

Nezávažná Závada typu C:

Jedná se o všechny typy Závad, které nejsou závažnými Závadami kategorie A nebo B. Tyto závady nepředstavují bezprostřední riziko pro běžnou operaci nebo bezpečnost systému Evidence sítě a Automatizačních nástrojů.

Jde typicky o drobné technické problémy, které neovlivňují zásadní funkcionality nebo celkovou dostupnost poskytovaných služeb. Příklady mohou zahrnovat omezení některých méně důležitých komponent systému, které nemají významný dopad na služby poskytované koncovým technologiím nebo uživatelům. Zadavatel zajistí dodavateli potřebnou spolupráci a podporu potřebnou pro odstranění těchto závad podle dostupných kapacit a mimo prioritní časová okna vyhrazená pro řešení závad typu A a B.

Zadavatel poskytne Dodavateli nezbytnou součinnost potřebnou pro odstranění Závady.

1.2. Požadavky na údržbu a podporu (dále též „SLA“)

V rámci požadavku na podporu bude zajišťována tzv. odezva na událost typu Závada a typ Požadavek (Požadavkem se v kontextu níže uvedeného vymezení rozumí cokoli, co není definováno jako Závada v bodě 10.1) viz tabulka, kterou se rozumí doba od nahlášení takového požadavku na HelpDesk Dodavatele do zahájení podpory specialistou Dodavatele, respektive zahájení opravy nahlášené Závady a/nebo Požadavku. V průběhu této doby bude zpětnou vazbou potvrzeno převzetí Závady a/nebo Požadavku, do servisní péče některým z výše uvedených ověřitelných komunikačních prostředků, vyjma telefonického.

Dobou Vyřešení v rámci služby Servisní podpory se rozumí doba od převzetí Závady nebo požadavku na Help Desk Dodavatele do ukončení, respektive plnohodnotného zprovoznění dodaného řešení a odsouhlasení řešení Zadavatelem.

Požadavkem se rozumí žádost oprávněné osoby ve věcech technických Zadavatele (dle Smlouvy) o poskytnutí standardní služby, které jsou obvykle rutinní povahy a zahrnují věci jako požadavky na přístup, instalaci nového softwaru, zajištění nové konfigurace, nebo její aktualizace, poskytnutí standardních informací o dodaných SW komponentách řešení atd. (dále jen jako „Požadavek“).

Tabulka: Reakční doba na jednotlivé typy událostí včetně dob a termínů na jejich odstranění

Událost Typ	Odezva na událost typu Závada	Vyřešení události typu Závada
kritická Závada typu A	60 min.	4 hod. (v pracovních dnech, od 8:00 do 16:00)
závažná Závada typu B	60 min.	44 hod. (v pracovních dnech, od 8:00 do 16:00)

nezávažná Závažnost typu C	60 min.	460 hod. (v pracovních dnech, od 8:00 do 16:00)
Požadavek	Odezva na tiket typu Požadavek	Vyřešení Požadavku
	5 pracovních dní	20 pracovních dní nebo dle domluvy

1.3. Požadavky na „maintenance“

Technickou podporou výrobce produktů (Evidence sítě a Terraform) se rozumí poskytnutí produktové či jiné technické konzultace spojené s produktem bez přímé vazby k obnovení provozu při poruše a jedná se zejména o:

1) Přístup k Centru technické pomoci výrobce:

Zadavatel požaduje přímý přístup k technické podpoře výrobce produktů, včetně možnosti přímo otevřít Požadavek na technickou podporu prostřednictvím telefonu, e-mailu a webového rozhraní. Dále Zadavatel požaduje možnost provádět změny priority Požadavků a případné eskalace pracovníky Zadavatele přímo u výrobce.

2) Aktualizace produktů této VZ:

Zadavatel požaduje přímý přístup k aktualizacím aplikací výrobce s možností jejich instalace včetně platné licence.

3) Registrovaný přístup ke znalostní databázi:

Zadavatel požaduje přímý přístup do znalostní databáze výrobce pro své vybrané pracovníky