

**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:

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A vložka 77322

bankovní spojení

(dále jen „**Objednatel**“)**a****Poskytovatel****CONTACID a.s.**

se sídlem V Olšinách 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

Poskytovatelem na základě výsledku Zadávacího řízení. Objednatel tímto ve smyslu ustanovení § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku předem vylučuje přijetí nabídky na uzavření této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

## 1. Předmět a účel Smlouvy

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele řádně, včas a v dohodnuté kvalitě zajišťovat:
  - a) Provoz aplikace Registru smluv v rozsahu a dle specifikace uvedené v Příloze č. 1,
  - b) Servisní služby a SLA pro systém Registru smluv v rozsahu a dle specifikace uvedené v Příloze č. 2,
  - c) Poskytnutí podpory pro rozvoj systému Registru smluv v rozsahu a dle specifikace uvedené v Příloze č. 2,
  - d) Reporting poskytovaných služeb,  
(dále jen „**Služby**“).
- 1.2 Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele zaplatit za Služby provedené v souladu s touto Smlouvou sjednanou cenu.
- 1.3 Účelem této Smlouvy je zajištění provozu aplikace Registru smluv.
- 1.4 Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Objednatele Služby za podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 1.5 Po uzavření Smlouvy sdělí Objednatel Poskytovateli číslo tzv. Evidenční objednávky (OBJ), která má pouze evidenční charakter pro Objednatele a nemá žádný vliv na plnění Smlouvy.
- 1.6 Objednatel se zavazuje k převzetí řádně a včas poskytnutých Služeb a zaplacení sjednané ceny za jejich poskytnutí dle podmínek sjednaných v této smlouvě.

## 2. Cena

- 2.1 Cena za Služby dle článku 1. odst. 1.1 této Smlouvy je stanovena v českých korunách a činí 110 000,- Kč bez DPH (slovy: stodesettisíkorunčeských) (dále jen „**Cena**“) a sjednává se jako měsíční.
- 2.2 Cena je stanovena jako cena konečná, nejvýše přípustná a nemůže být zvýšena bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. K této ceně bude připočtena daň z přidané hodnoty na základě platných právních předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění.
- 2.3 Poskytovatel výslovně prohlašuje a ujišťuje Objednatele, že Cena za Služby již v sobě zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním dle této Smlouvy. Součástí Ceny jsou i služby, které ve Smlouvě sice výslovně uvedeny nejsou, ale Poskytovatel, jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, neboť jsou nezbytné pro poskytování služeb dle této Smlouvy.



### 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:



- 4.5 Platba bude provedena v české měně formou bankovního převodu na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.
- 4.6 Splatnost faktury vystavené na základě této Smlouvy činí třicet (30) kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli.
- 4.7 Smluvní strany sjednávají, že sleva z ceny poskytované Služby v případě uplatnění čl. 9 odst. 9. 2 a 9. 3 této Smlouvy bude zohledněna vždy ve fakturaci za měsíc následující po měsíci, ve kterém byla taková sleva poskytnuta.
- 4.8 V případě, že faktura nebude obsahovat některou náležitost nebo bude obsahovat nesprávné údaje, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli. Lhůta pro její splatnost se tímto přerušuje a nová lhůta v délce třicet (30) kalendářních dnů počne plynout od data doručení nově vystavené/opravené faktury Poskytovatelem.
- 4.9 Objednatel neposkytuje Poskytovateli jakékoliv zálohy na cenu za Služby.
- 4.10 Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel zdanitelného plnění (dále též „Poskytovatel“) je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Poskytovatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, je příjemce zdanitelného plnění (dále též „Objednatel“) oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Na bankovní účet Poskytovatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatel v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.

Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Poskytovatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Poskytovatele, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Poskytovateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem doručení opraveného daňového dokladu s uvedením správného bankovního účtu Poskytovatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.

## **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:

- 5.3.1 umožnit Poskytovateli bezodkladně po uzavření této Smlouvy přístup ke všem informacím, dokumentům a pokladům nezbytným pro poskytnutí služeb dle této Smlouvy, a to na základě fyzického předání na základě předávacího protokolu;
- 5.3.2 nezamlčet Poskytovateli žádné informace, které jsou zřejmě relevantní pro poskytování služeb dle této Smlouvy;
- 5.4 Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním závazků plynoucích ze Smlouvy třetí osobu (subdodavatele) pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Udělí-li Objednatel s využitím subdodavatele souhlas, je Poskytovatel povinen zavázat subdodavatele k zachování důvěrných informací ve smyslu článku 9. Smlouvy ve stejném rozsahu, v jakém je k této povinnosti zavázán sám.
- 5.5 V případě, že Poskytovatel v rámci poskytování služeb nakládá s jakýmkoli osobními údaji předanými jako součást podkladů pro poskytování služeb, je povinen zejména:
- a) jednat v souladu s aplikovatelnými právními předpisy na ochranu osobních údajů;
  - b) nakládat s osobními údaji pouze v nezbytném rozsahu;
  - c) chránit osobní údaje jako důvěrné informace ve smyslu článku 7. Smlouvy, a
  - d) okamžitě informovat Objednatele o jakémkoliv podezření nebo skutečnosti, že došlo k porušení pravidel pro nakládání s osobními údaji.
- 5.6 Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele zveřejnit informaci o spolupráci s Objednatelem, ať již formou sdělení informace, tiskovým prohlášením, užitím v reklamě, prezentaci, prodejních materiálech nebo jiným způsobem.
- 5.7 Poskytovatel je povinen na své náklady řádně uchovávat veškeré dokumenty související s realizací předmětu plnění a prokazující čerpání finančních prostředků po dobu nejméně deseti (10) let od ukončení plnění způsobem, který je v souladu s platnými právními předpisy České republiky a Evropských společenství. Poskytovatel se zavazuje umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním předmětu Smlouvy, a to po dobu nejméně deseti (10) let od ukončení financování předmětu Smlouvy způsobem, který je v souladu s platnými právními předpisy České republiky a Evropských společenství.
- 5.8 Poskytovatel se zavazuje informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoli 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 Smlouvy ovlivnit.
- 5.9 Jestliže vznikne na straně Poskytovatele nemožnost plnění ve smyslu § 2006 Občanského zákoníku, Poskytovatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Poskytovatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než třicet (30) kalendářních dnů, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.



- 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 stranami 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 povinností 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



či zpřístupnit jakoukoli Důvěrnou informaci třetí straně, která nebyla adresátem Důvěrné informace, pouze po obdržení písemného souhlasu sdělující Smluvní strany.

- 7.5 Předávání Důvěrných informací bude probíhat dle volby Objednatele buď osobně formou protokolárního předání hmotných nosičů, na kterých budou Důvěrné informace zachyceny, nebo elektronicky formou vzdáleného zabezpečeného přístupu.
- 7.6 Každá ze Smluvních stran se zavazuje vynaložit maximální úsilí, aby tajnost Důvěrných informací druhé Smluvní strany byla důsledně dodržována jejími zaměstnanci i osobami, které v souladu s touto Smlouvou k plnění účelu spolupráce použije. Použije-li některá ze Smluvních stran k plnění třetí osoby, je oprávněna zpřístupnit jí Důvěrné informace získané od druhé Smluvní strany pouze v rozsahu nezbytně nutném pro jí poskytované plnění a je rovněž povinna zavázat třetí osobu povinností zachování Důvěrných informací v rozsahu dle této Smlouvy. Za porušení povinností třetí osobou odpovídá Smluvní strana, která jí Důvěrné informace zpřístupnila.
- 7.7 Povinnost chránit Důvěrné informace dle tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na informace, které:
- je Smluvní strana povinna sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti;
  - byly písemným souhlasem poskytující Smluvní strany zproštěny těchto omezení;
  - jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;
  - příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana;
  - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona;
  - je Objednatel povinen poskytnout svému zakladateli,
  - je Objednatel povinen sdělit jakékoli třetí osobě.
- 7.8 Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti této Smlouvy.
- 7.9 Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti dle tohoto článku Smlouvy všechny osoby, které se budou podílet na poskytování Služeb objednateli dle této Smlouvy.

## 8. Kontaktní osoby Smluvních stran

- 8.1 Kontaktními osobami Objednatele a Poskytovatele pro účely této Smlouvy jsou:

Za Objednatele:

*[Faint signature and stamp of the client]*





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 e-mailu [info@nakit.cz](mailto:info@nakit.cz) 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. Poskytovatel se zavazuje prostřednictvím kontaktní osoby dle odst. 8.1 tohoto článku Smlouvy
- 8.5 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: 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).

- 9.6 V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavené a doručené faktury, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, v platném znění.
- 9.7 Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Poskytovateli dle této Smlouvy v případě neuhrazení smluvní pokuty ze strany Poskytovatele oprávněn využít institut započtení vzájemných pohledávek.
- 9.8 Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě třicet (30) kalendářních dnů ode dne doručení jejího vyúčtování Poskytovateli.
- 9.9 Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé újmy v celém rozsahu způsobené újmy.
- 9.10 Pro případ prodlení se zaplacením peněžité částky je Smluvní strana oprávněna požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy; tím není dotčeno právo Smluvní strany na uplatnění smluvní pokuty, náhrady újmy nebo jiného práva.

## 10. Doba trvání Smlouvy

- 10.1 Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem oběma Smluvními stranami a účinností od 1. 9. 2017 za předpokladu splnění zákonné podmínky vyplývající z § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Tato Smlouva se uzavírá na dobu 15 měsíců.
- 10.2 Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, výpovědí Smluvních stran nebo jednostranným odstoupením z důvodů stanovených právními předpisy nebo touto Smlouvou, nebo v případě podstatného porušení Smlouvy.
- 10.3 Výpověď musí být učiněna písemně na kontaktní adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Výpovědní lhůta počíná běžet 1. dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Výpověď doručena druhé Smluvní straně a činí 6 měsíců.
- 10.4 Za podstatné porušení této Smlouvy se považují zejména případy, kdy:
- a) je Objednatel v prodlení s úhradou faktury vystavené na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než třicet (30) kalendářních dnů;
  - b) Poskytovatel předá jakékoli informace o poskytovaných Službách třetí osobě, nebo jinak poruší své závazky dle článku 7. Smlouvy;
  - c) Poskytovatel neposkytne Služby řádně, ve sjednané kvalitě a/nebo v rozsahu dle Smlouvy a Přílohy č. 1 Smlouvy;
  - d) Poskytovatel je v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek



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.



- 11.7 Pokud jakákoliv ustanovení Smlouvy budou považována za neplatná nebo nevymahatelná, nebude mít taková neplatnost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako by neobsahovala příslušná neplatná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti Smluvních stran se budou vykládat přiměřeně. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.
- 11.8 Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze písemnými a vzestupně očíslovanými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami.
- 11.9 Smluvní strany potvrzují, že si při uzavírání Smlouvy vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo vědět musí, tak, aby se každá ze Smluvních stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou Smlouvu a aby byl každé ze Smluvních stran zřejmý zájem druhé Smluvní strany Smlouvu uzavřít.
- 11.10 Smluvní strany prohlašují, že se dohodly o veškerých náležitostech Smlouvy. Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Poskytovatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem, ledaže Objednatel takovou změnu či odchylku nebo dodatek následně schválí.
- 11.11 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) rovnocenných vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Každá ze Smluvních stran obdrží po dvou (2) stejnopisech.
- 11.12 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Katalog služeb, katalogové listy
  - Příloha č. 2 – Popis procesů provozu
  - Příloha č. 3 – Seznam prvků systému
  - Příloha č. 4 – Výkaz pro SLA



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

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

**JUDr. Miroslav Štěpánek**  
Generální ředitel  
NAKIT s.p.

**NAKIT s.p.**  
Kodaňská 1441/46, 101 00 Praha 10  
IČO: 252 234 066, DIČ: CZ252234066  
www.nakit.cz

V Praze dne: 31-08-2017

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



Příloha č. 1 - Provozní Smlouvy na Registr smluv

KATALOG SLUŽEB – KATALOGOVÉ LISTY

## 1. Definice dalších pojmů

<b>Celková měsíční cena</b>	Součet paušálních měsíčních cen za smlouvené katalogové listy
<b>Provozovatel</b>	Název pozice, která je ve smluvním vztahu definována jako Poskytovatel
<b>ID služby</b>	– ID služby definuje typ katalogového listu (provoz a servis aplikace, provoz a servis infrastruktury)
<b>Služby provozu</b>	jsou provozní služby aplikované na aplikaci, provozní služby jsou popsány v katalogových listech
<b>Služby servisu</b>	jsou servisní služby aplikované na aplikaci, servisní služby jsou v katalogových listech
<b>Parametry SLA</b>	jsou měřitelné parametry, které jsou smluvně definovány v tabulce SLA
<b>Dostupnost</b>	Parametr kvality provozu Systému
<b>Výkonnost</b>	Parametr kvality výkonnosti Systému – měří se na aplikaci
<b>Služby reportingu</b>	jsou reportovací služby, smlouvené v rámci smluvního vztahu
<b>Podpora L1</b>	operátor Service Desk, který přijímá požadavky či Incidenty od uživatelů
<b>Podpora L2</b>	Podpora druhé úrovně, řeší požadavky či Incidenty předané z L1, popřípadě je předává na L3
<b>Podpora L3</b>	podpora třetí úrovně, řeší požadavky či Incidenty předané z L2
<b>Odezva</b>	je časová lhůta, ve které je provozovatel povinen odpovědět na požadavek předaný prostřednictvím servis desku (L1)
<b>Obnovení služby</b>	je časová lhůta, ve které je Provozovatel povinen obnovit parametry provozní služby na sjednanou úroveň nebo servisním zákrokem zajistit snížení priority incidentu
<b>Provozní prostředí</b>	je prostředí kde jsou aplikovány Služby provozu, služby servisu a parametry SLA
<b>Testovací prostředí</b>	je prostředí kde jsou aplikovány pouze Služby provozu
<b>Režimy poskytování služeb</b>	pracovní režim, při kterém jsou služby poskytovány (od-do, dny v týdnu)
<b>Režim 8x5</b>	pracovní režim od 8:00 do 16:00 hodin poskytován v 5 pracovních dnech
<b>Režim 10x5</b>	pracovní režim od 8:00 do 18:00 hodin poskytován v 5 pracovních dnech
<b>Režim 24x7</b>	nepřetržitý pracovní režim
<b>SD DC eGOV</b>	Nástroj Dohledového centra eGOV – nástroj je umístěn na centrálním pracovišti. Jsou zde umístěny ostatní dohledové nástroje a pracoviště Helpdesku
<b>Systém</b>	jde o jednotný název zahrnující aplikaci a infrastrukturu
<b>Aplikace</b>	aplikace Registru smluv
<b>Infrastruktura</b>	infrastruktura Registru smluv
<b>Vyhrazené servisní okno</b>	je to časový interval smlouvený pro Systém, v rámci tohoto intervalu je povoleno prováděn plánovaný zákrok na Systému

## 2. Specifikace poskytovaných služeb

Služby jsou definovány v katalogových listech níže. Předpokladem pro úspěšně zajištění provozu celého Systému je zajištění srovnatelných provozních a servisních podmínek integrovaných systémů. Jde o integrované informační systémy (aplikace i infrastruktury), které podporují chod celého systému. Většinou jde o Služby již poskytované v rámci perimetrů CMS a ITS. Tyto služby jsou zajišťovány v rámci jiných provozních smluv.

### 2.1. Dostupnost aplikace Registr smluv

Katalogový list – Dostupnost aplikace	
<b>ID</b>	KLDO1APL
<b>Název a platnost služby</b>	Zajištění dostupnosti Systému – aplikace registru smluv
<b>Popis Služby</b>	Zajištění dostupnosti za účelem udržení smlouveného parametru dostupnosti
<b>Název parametru</b>	Dostupnost poskytování služeb při standardním provozu
<b>Popis činnosti</b>	Dostupnost je monitorována smlouvenými nástroji. Výsledky jsou pravidelně měsíčně reportovány
<b>Parametr dostupnosti</b> <b>Způsob měření a výpočtu</b>	Monitorovací nástroj pravidelně každé 2 minuty monitoruje služby aplikace a funkcionality vstupních a výstupních odezev Systému – aplikace. Dostupnost je vyhodnocována pouze v provozním prostředí.



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	KLPR01SY
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	KLPR02SY
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>

	6) Implementace odsouhlasených aktualizací. 7) Implementace aktualizace na vyžádání formou servisního požadavku. 8) Aktualizace provozní dokumentace. 9) Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci SW.
Objem poskytované služby	Podle Objednatelům schváleného harmonogramu kontrol a údržby a jednotlivých harmonogramů implementací aktualizací a v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Režim Služby	Služby se poskytují v režimu 5x8
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v provozním deníku

#### 2.4. Služba provoz Systému 03

ID	KLPRO3SY
Název Služby	Dokumentace provozní dokumentace
Popis Služby	Udržování aktuálnosti dokumentace, předávání aktuálních zdrojových kódů, administrace předávaných dokumentů.
Název činnosti	Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa
Popis činnosti	Provozovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Aktuálnost veškeré dokumentace k Systému</li> <li>2) Aktuálnost popisů jím poskytovaných webových služeb</li> <li>3) Aktuálnost seznamů použitého HW a SW včetně informací o době platnosti podpory a maintenance.</li> </ol> <p>Provozovatel předává aktualizovanou dokumentaci na smluveném mediu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktuální verzi kompletní dokumentace Systému</li> <li>- Aktuální kopii zdrojových kódů Systému</li> </ul>
Režim Služby	Služby se poskytují v režimu 5x8
Služba nezahrnuje	Vytvoření, resp. úpravu dokumentace v důsledku změnového nebo rozvojového požadavku. Ta bude realizována v rámci Služby na objednávku společně s příslušným změnovým nebo rozvojovým požadavkem
Způsob dokladování	DVD s aktuálními verzemi dokumentace a zdrojových kódů, měsíční Záznam o poskytnutých Službách, popisy webových služeb u Objednatele

#### 2.5. Služba provozu Systému 04

<b>Katalogový list služby provoz Systémů</b>	
ID	KLPRO4SY
Název a platnost služby	Dohled Systému – platí pro aplikaci registru smluv tak i pro infrastrukturu
Detailní popis prováděných činností	Provozovatel zajišťuje dohled nad Systémem. V případě vzniku incidentu se řídí Incident managementem
Časová perioda služby	Zajištění dohledu po dobu provozních hodin systému
Režim Služby	Služby se poskytují v režimu 5x8
Objem poskytované Služby	Objem prací je definován ve smluvním vztahu.
Služba nezahrnuje	Bezpečnostní monitoring a monitoring dostupnosti výkonnosti. Dále pak Služba nezahrnuje change a release management. Správu systémů mimo Systém.
Způsob dokladování	Měsíční záznam o poskytnutí Služby <b>zajištění provozu Systému (profylaxe)</b>

#### 2.6. Služba servis Systému 01

<b>Katalogový list Služby servis Systému</b>
----------------------------------------------

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) Příjem 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 úrovně 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>

	všechny potřebné údaje pro řešení v L2 a L3 úrovni a zda byl proveden technický troubleshooting v L1 úrovni. 6) Řešení Incidentu nebo částečné řešení Incidentu v případě, kdy je provedena oprava na aplikaci nebo infrastrukturu Systému a musí následovat oprava v dalších L2/L3 supportech jiných ZR/vrácení Incidentu na L1 support (v případě kdy byl nebo neobsahuje dostatečné údaje pro řešení v L2 supportu). 7) Součinnost pro ostatní L2 a L3 suporty jiných ZR s L2 a L3 supportem Systému.
Režim Služby	Služby se poskytují v režimu 7x24
Odezva	Stanoveno v parametrech SLA
Obnovení Služby	Stanoveno v parametrech SLA
Služba nezahrnuje	Jakékoliv řešení nebo analýza návazných problémů, change, release.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

## 2.8. Služba reporting Systému

<b>Katalogový list Služba reporting Systému</b>	
ID	KLRE01SY
Název Služby	Předávání provozních dat a vyhodnocení reporting SLA parametrů
Popis služby	Provozovatel předává reporty v souladu se smluvním ujednáním minimálně v měsíční periodě
Detailní popis prováděných činností	Předávání neagregovaných dat pro vyhodnocování SLA v požadované struktuře a časové periodě (měsíčně)
Režim Služby	Služby se poskytují v režimu 5x8

## 2.9. Služba konzultace

<b>Katalogový list Konzultace – AD – HOC objednání</b>	
ID	KLK001SY
Název Služby	Konzultace
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a rozvoji systému Základních registrů. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Popis činnosti	Konzultace Architekta řešení dle objednávky
Režim Služby	Režim Služby
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činnosti v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service Desku Objednatele.

## 3. Seznam HW a standardního SW

Seznam HW a standardního SW tvoří přílohu č. 3 Smlouvy. Excelový soubor - „NAKIT\_Priloha\_3\_Seznam\_prvků\_Systému“.

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

Popis podmínek a parametrů pro poskytování Služeb

2017

## Obsah

1.	MĚŘENÍ A VYHODNOCOVÁNÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB .....	2
1.1.	Měření stability služby provoz .....	2
1.1.1.	Pravidla provozu produkčního a testovacího prostředí.....	2
1.1.2.	Definice a měření dostupnosti .....	2
1.2.	Měření kvality služby Servis s parametry SLA.....	3
1.2.1.	Definice časů pro vyhodnocování procesu řízení incidentů .....	3
1.2.2.	Pravidla a klasifikace priorit žádostí v SD a jejich parametry SLA.....	3
2.	INCIDENT MANAGEMENT – NOTIFIKACE MEZI OBJEDNATELEM A POSKYTOVATELEM .....	6
2.1.	Popis a schéma procesu .....	6
2.1.1.	Schéma notifikací procesu incident management .....	6
2.1.2.	Popis procesu .....	6
2.1.3.	Přehled činností .....	6
2.1.4.	Vytvoření Incidentu .....	6
2.1.5.	Zaslání Incidentu (měření odezvy) .....	6
2.1.6.	Příjem Incidentu (čas na odstranění závady) .....	6
2.1.7.	Eskalace Incidentu .....	7
2.1.8.	Oprava Incidentu .....	7
2.1.9.	Vyřešení Incidentu .....	7
2.1.10.	Uzavření Incidentu.....	7
3.	Request management .....	7
3.1.	Popis a schéma procesu .....	7
3.1.1.	Schéma procesu request management.....	7
3.1.2.	Popis procesu .....	7
3.2.	Přehled činností .....	8
3.2.1.	Vytvoření Requestu .....	8
3.2.2.	Zaslání Requestu .....	8
3.2.3.	Příjem a Eskalace Requestu.....	8
3.2.4.	Ocenění Requestu.....	8
3.2.5.	Schválení vytvoření Requestu .....	8
3.2.6.	Analýza a vytvoření Requestu .....	8
3.2.7.	Uzavření Requestu.....	8

## 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

Pro vyhodnocení měření Výkonnosti Systému není definováno.

## 1.2. Měření kvality služby Servis s parametry SLA

Provozovatel bude měření kvality služby provádět dostupnými prostředky. Provozovatel je povinen incidenty a podezření na incident hlásit do Servis Desku DC eGOV a do provozního deníku zapisovat události (plánované i neplánované).

### 1.2.1. Definice časů pro vyhodnocování procesu řízení incidentů

Pro měření proces se využívá smluvený způsob předávání žádostí (formulářů), které jsou určeny pro určení měřených hodnot (Čas a obsah požadavku). Žádost musí být podána prostřednictvím ticketu Service Desku. Prioritně používaný požadavek (formulář) je zasílaný ticket vytvořený v Service Desku. Záznamy jsou vyhodnocovány pomocí SLA Reportingu.

- Čas vzniku žádosti (formuláře) na vyřešení incidentu

Za čas vzniku žádosti se považuje časový otisk, ve kterém je uložen datum a čas jejího vytvoření v žádosti v systému Service Desku Poskytovatele.

- Čas (časový otisk) vyřešení incidentu

Za čas vyřešení žádosti se považuje časový otisk, ve kterém je uložen datum a čas v Service Desku Objednatele, kdy byl status žádosti změněn na „vyřešeno“.

- Doba trvání žádosti na řešení incidentu

Doba trvání řešení incidentu se vypočítává rozdílem času vyřešení žádosti od vzniku žádosti. V případě, že dojde k částečnému vyřešení incidentu, lze prioritu Incidentu snížit. Doba trvání žádosti na řešení incidentu se pak bude řídit dle parametrů tabulky v kapitole 1.2.2, platných pro sníženou prioritu.

### 1.2.2. Pravidla a klasifikace priorit žádostí v SD a jejich parametry SLA

- Pravidla na zasílání požadavků pro zajištění standardního provozu

Stanovení pravidel pro používání prioritních požadavků je dána typem architektury prostředí. Pravidla pro jednotlivá prostředí a ověřovací provoz jsou uložena v níže uvedených tabulkách.

- Klasifikace priorit a parametrů SLA v produkčním prostředí

Priorita incidentu	Definice priority požadavku	Parametry SLA
Priorita 1 Kritická (A)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Některé části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému nebo</li> <li>Všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.</li> </ol>	<p>Odezva a zahájení opravy: do 2 hodin</p> <p>Obnovení provozu: do 8 hodin od zahájení opravy</p> <p>Režim dostupnosti servisu: 24x7</p>



Priorita incidentu	Definice priority požadavku	Parametry SLA
	3. Mezi vybrané technické závady zejména patří: - systém není dostupný z URL a ani jiných zdrojů - nefunguje některá ze základních funkcí systému - nelze přepnout mezi lokalitami - neprobíhá záloha systému nebo obnova aplikace se zálohy - neprobíhá monitoring - nefunkční integrace s ostatními systémy 4. Nejsou dostupné následující uživatelské funkcionality: - vložení smlouvy - modifikace záznamu - přidání přílohy - znepřístupnění záznamu - zmocnění k publikaci - zrušení zmocnění	SLA dostupnosti servisu: 99,9 %
Priorita 2 Vysoká (B)	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 2. Mezi vybrané technické závady zejména patří: - Systém je dostupný jen z URL nebo jen z jiných zdrojů - funkce některá ze základních funkcí systému je nestabilní: - přepínání mezi lokalitami - systém nespolečně se systémy 3. stran - neproběhla záloha systému nebo obnova aplikace se zálohy - funkce monitoring je nestabilní - výkon systému vykazuje zpomalení znemožňující jeho běžné užívání - systém neumožňuje stahování dat 3. stranami - nelze provádět nekritické úlohy ve správě systému 3. Nestabilní funkce následující uživatelské funkcionality: - vložení smlouvy (je možné pouze ruční vložení smlouvy prostřednictvím web rozhraní) - modifikace záznamu - přidání přílohy - znepřístupnění záznamu - zmocnění k publikaci - zrušení zmocnění - systém neprovádí notifikace uživatelů	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 %
Priorita 3 Střední (C)	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. 2. Zahrnuje selhání funkcí, které nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádnou funkčnost Systému.	Odezva do 4 hodin a zahájení opravy: do 8 hodin Obnovení provozu: do 48 hodin od zahájení opravy

Priorita incidentu	Definice priority požadavku	Parametry SLA
	3. Systém je plně funkční a vytváří varovné informace související s provozem systému. - Provozovatel je povinen vytvořit žádost na Call Centrum.	Režim dostupnosti servisu: Pracovní dny v pracovní dobu Objednatele SLA dostupnosti servisu: 99,0 %
Priorita 4 Ostatní (D)	1. Požadavky na malé změny funkcionality Systému – <b>požadavky jsou řízeny procesem Request management</b> - předané požadavky objednatele například: - předané požadavky uživatelů - požadavky na ergonomii - změny v aplikační a systémové části vyvolané požadavky napojení na systémy 3. stran či systémy objednatele	Odezva a zahájení opravy: do 1 měsíce Nasazení změny: Po domluvě nejpozději v následující verzi SLA dostupnosti servisu: Není stanovena

- Klasifikace priorit a parametrů SLA v testovacím prostředí

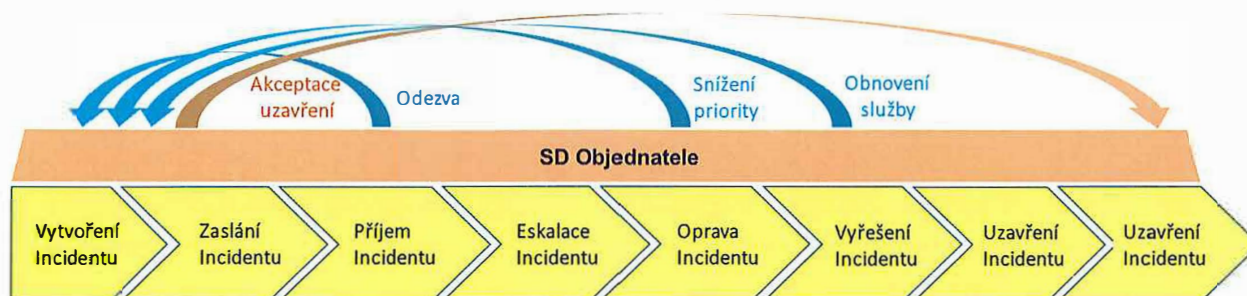
Priorita incidentu	Definice priority požadavku	Parametry SLA
Priorita 1 Kritická (A)	1. Některé části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému nebo 2. Všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	Odezva a zahájení opravy: do 24 hodin Obnovení provozu: do 24 hodin od zahájení opravy Režim dostupnosti servisu: Pracovní dny v pracovní dobu Objednatele SLA dostupnosti servisu: není měřena
Priorita 2 Vysoká (B)	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 (např. není dostupná jedna instance Systému).	Odezva a zahájení opravy: do 24 hodin Obnovení provozu: do 48 hodin od zahájení opravy Režim dostupnosti servisu: Pracovní dny v pracovní dobu Objednatele SLA dostupnosti servisu: není měřena

## 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.

Čas příjmu a předání Incidentu je měřen Servis Deskem. Tento čas pro měření odstranění závady v rámci měření parametrů Servisní podpory. Po přijetí Incidentu je odeslána notifikace příslušné skupině pracovníků.

### 2.1.7. *Eskalace Incidentu*

Eskalací incidentu se provádí v případě, kdy na odstranění musí pracovat více skupin (profesí) pracovníků. V Service Desku se využívá volby eskalace na specializované řešitele, kteří se následně budou zabývat analýzou a řešením Incidentu.

### 2.1.8. *Oprava Incidentu*

Oprava Incidentu je bod, kdy Poskytovatel zajistí nasazení finální opravy nebo nasazení dočasné opravy (workaroundu). Oprava způsobí obnovení poskytované služby nebo částečné obnovení poskytované služby.

### 2.1.9. *Vyřešení Incidentu*

Stav, kdy dojde k odstranění příčiny vzniku havárie a zprovoznění všech ovlivněných poskytovaných služby Systému. O vyřešení Incidentu a obnovení funkčnosti poskytované služby jsou notifikovány všechny skupiny pracovníků a zadavatel. Vyřešený ticket musí obsahovat popis řešení Incidentu a stručný popis kroků, které vedly k odstranění příčiny vzniku incidentu.

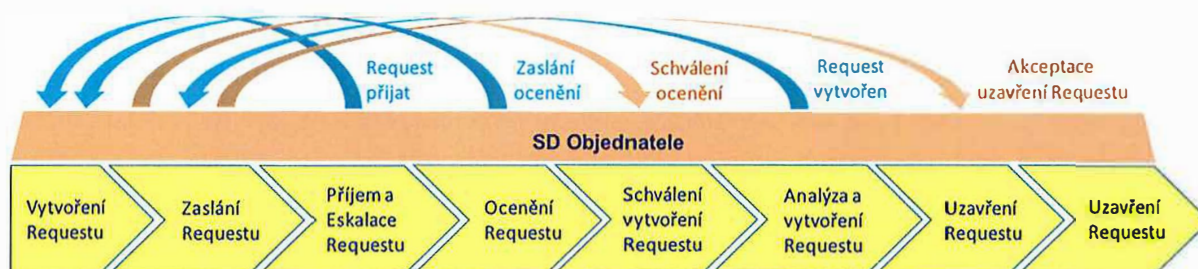
### 2.1.10. *Uzavření Incidentu*

Po vyřešení Incidentu a akceptaci uzavření příslušného ticketu dochází po uzavření Incident ticketu zadavatele.

## 3. Request management

### 3.1. Popis a schéma procesu

#### 3.1.1. *Schéma procesu request management*



#### 3.1.2. *Popis procesu*

Proces managementu změn systému začíná potřebou na změnu. Ta může vzniknout buď skrze přání Objednatele, nebo z ostatních procesů, zejména procesu managementu problémů. V každém případě však je požadavek na změnu zaevidován, je provedena vstupní analýza, ve které jsou vyhodnoceny dopady požadavku na změnu plus jeho očekávaná pracnost a tedy náklady na provedení a návrh harmonogramu až do ukončení implementace. Následně je tato analýza prezentována Objednateli, který se rozhodne, zdali se cestou změny vydá.

## 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 Objednatele 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 Objednatele. 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

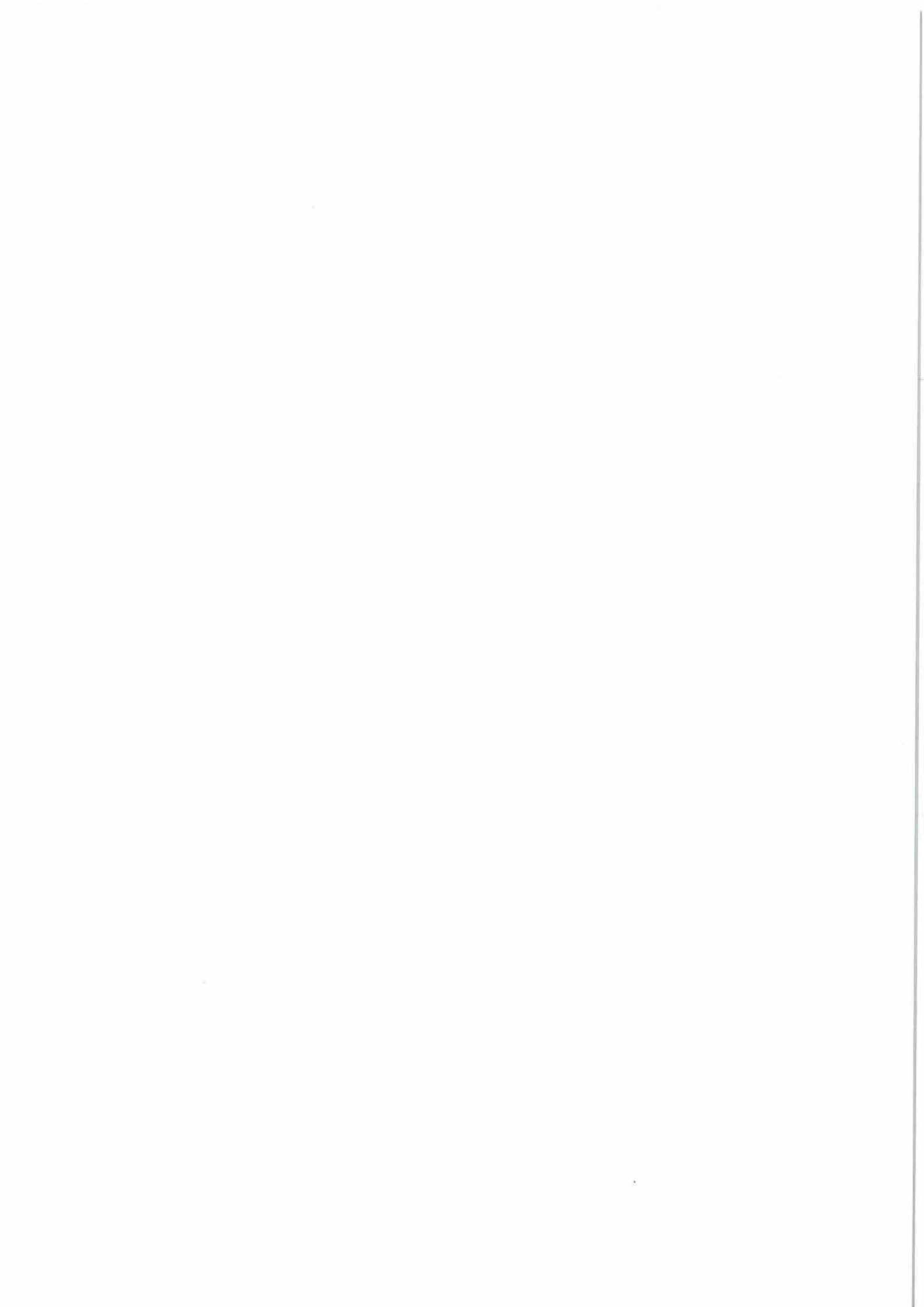
V tomto bodě je Objednatelem schválen finální návrh řešení Requestu, o kterém je Poskytovatel informován pomocí notifikace mezi jednotlivými Service Desky.

### 3.2.6. Analýza a vytvoření Requestu

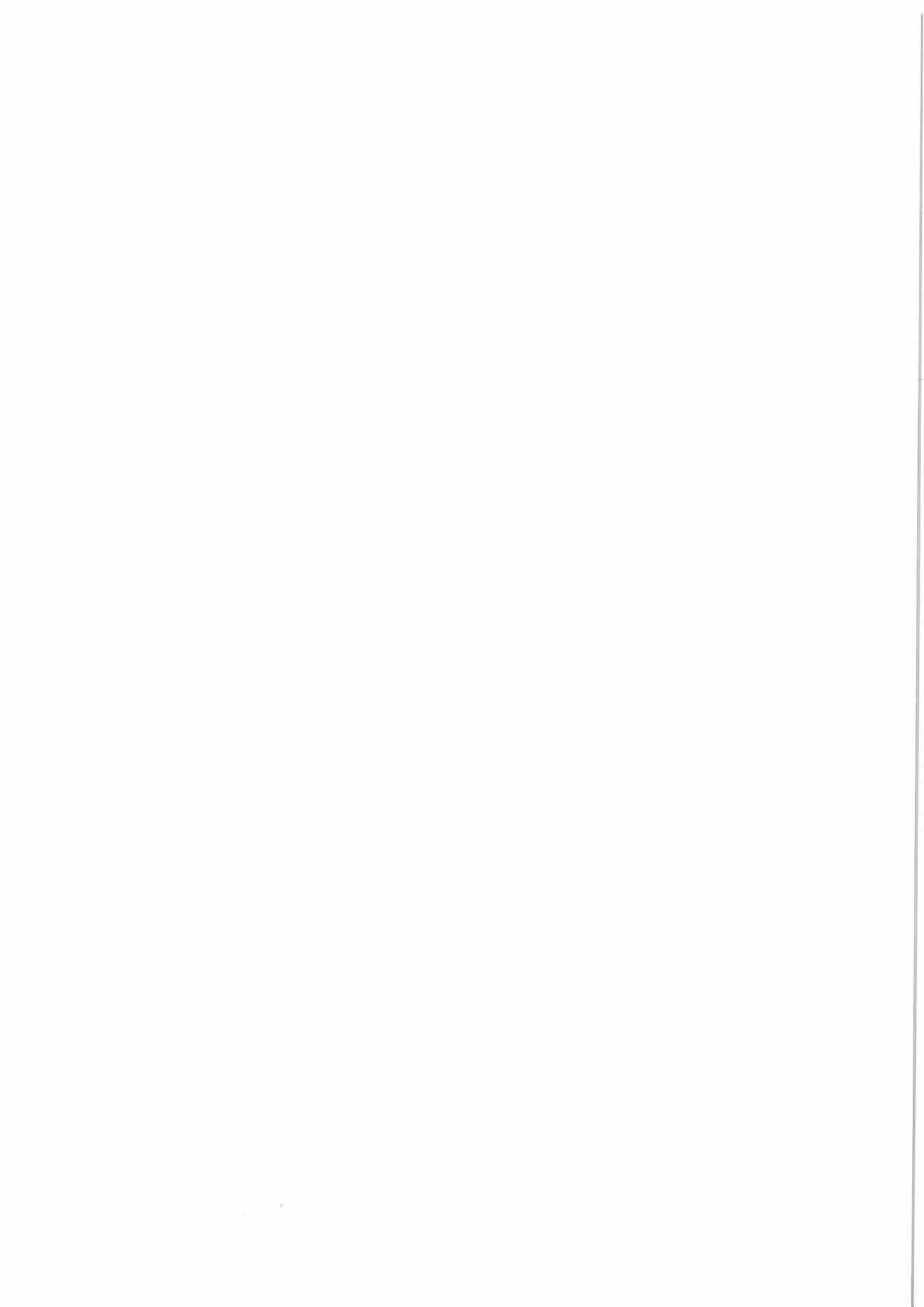
Po přidělení žádosti zodpovědnému řešiteli, dojde k jeho analýze, zpracování a vytvoření požadovaného Requestu. Po vytvoření žádosti je odeslána notifikace o vytvoření a připravenosti Requestu do Service Desku Objednatele.

### 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.

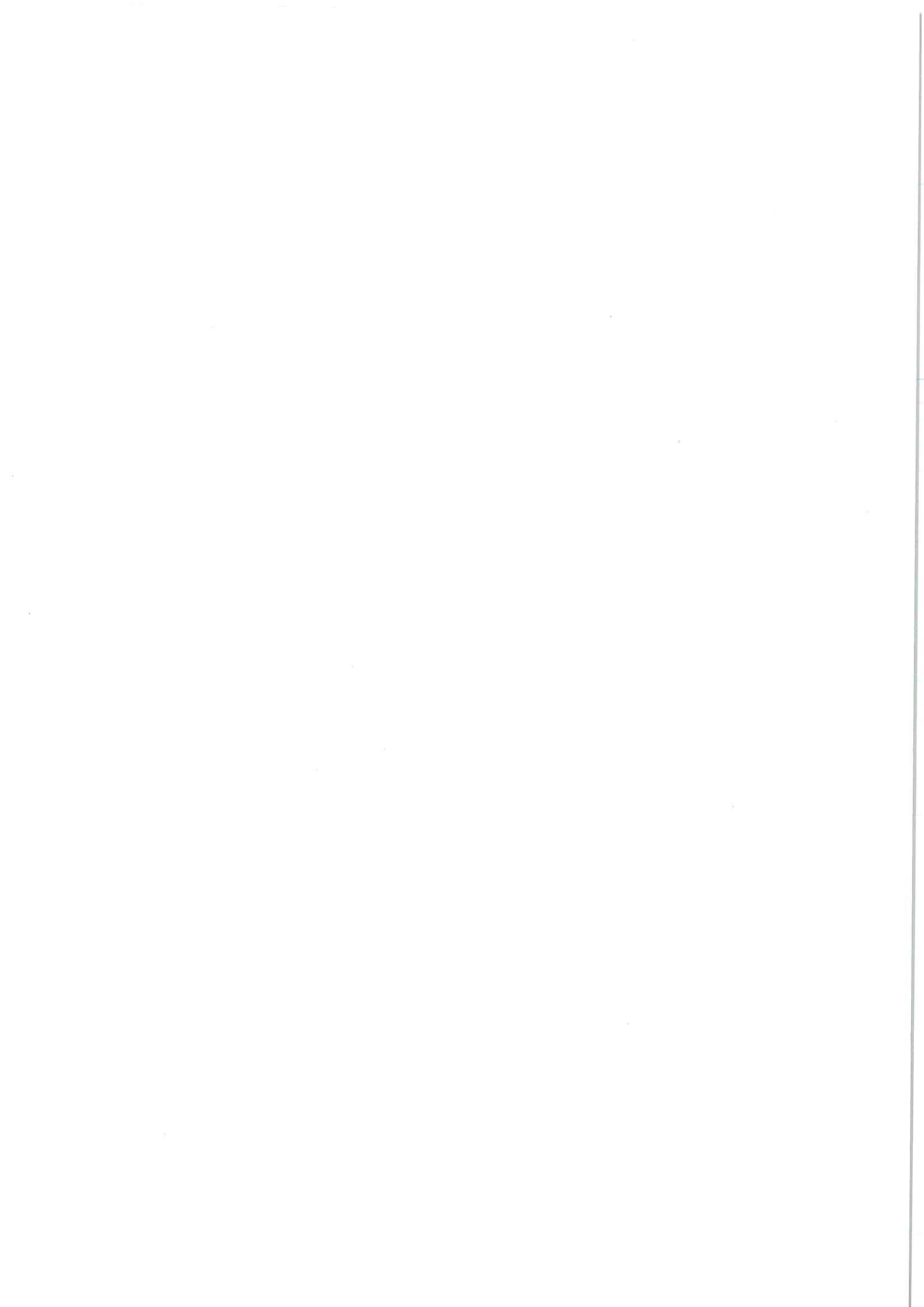


ID	Povinnosti editora souboru:	Vzor podbarvení pole
1	Administrátor svěřených prvků vyplní na všech všechna požadovaná podbarvená pole a to srozumitelně a jasně a podle svých nejlepších znalostí. Podbarvení je vyznačeno v poli D2.	Podbarvené pole k ed t a ě
2	Používat nebo měnit podbarvení polí, vytvářet 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.	

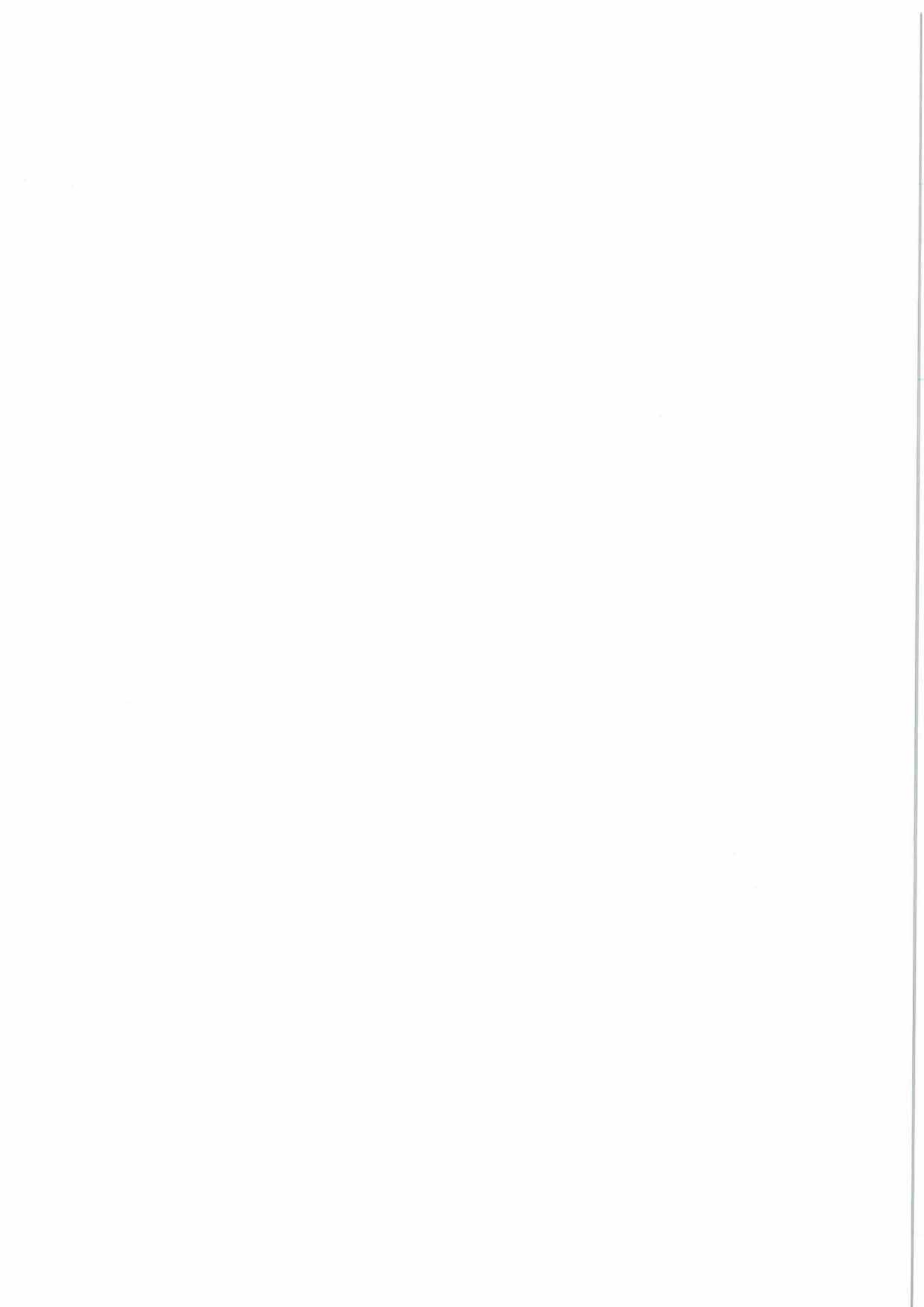




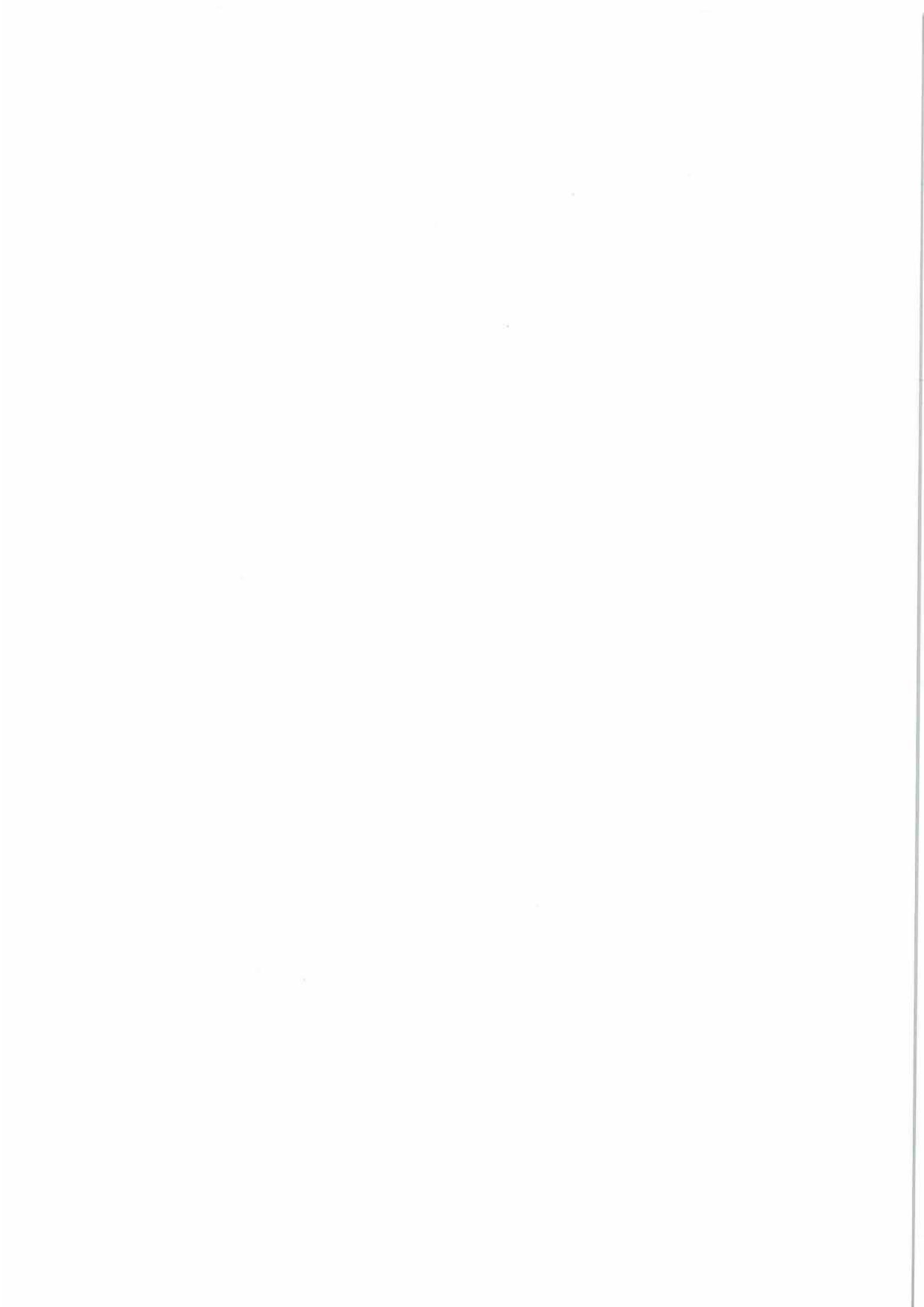












Prostředí	Definice prvku				Identifikace prvku			Servisní úroveň prvku				DRP prvku	
	Typ aplikace	Název aplikace (množina aplikací)	Verze aplikace	Název OS	Verze OS	Název prvku	IP adresa	Kč/mn provozu	Dostupnost v %	Výkonnost v snc.	Servisní parametry prvku	Čas obnovy	Priorita obnovy
Výchozí práva	Všechny relevantní informace a podmínky SW				Název prvku v síti	F adresa OOB sítě	F adresa FQDN sítě	Výchozí práva	Výchozí práva	Výchozí práva	Výchozí práva	Výchozí práva	Výchozí práva
Pracovní	FE	FE01	VMWare	Windows Server 2008		FE01		24x7					
Pracovní	FE	FE02	VMWare	Windows Server 2008		FE02		24x7					
Pracovní	Aplikace	FA001	VMWare	Windows Server 2008		FA001		24x7					
Pracovní	Aplikace	FA002	VMWare	Windows Server 2008		FA002		24x7					
Pracovní	FS	FF01	VMWare	Windows Server 2008		FF01		24x7					
Pracovní	FE	FF02	VMWare	Windows Server 2008		FF02		24x7					
Pracovní	DB	FD01	VMWare	Windows Server 2008		FD01		24x7					
Pracovní	DB	FD02	VMWare	Windows Server 2008		FD02		24x7					
Pracovní	Monitoring	FM001	VMWare	Windows Server 2008		FM001		24x7					
Pracovní	FE	FE03	VMWare	Windows Server 2008		FE03		24x7					
Pracovní	FE	FE04	VMWare	Windows Server 2008		FE04		24x7					
Pracovní	Aplikace	SA001	VMWare	Windows Server 2008		SA001		24x7					
Pracovní	Aplikace	SA002	VMWare	Windows Server 2008		SA002		24x7					
Pracovní	FS	SP01	VMWare	Windows Server 2008		SP01		24x7					
Pracovní	FE	SP02	VMWare	Windows Server 2008		SP02		24x7					
Pracovní	FE	SP03	VMWare	Windows Server 2008		SP03		24x7					
Pracovní	FE	SP04	VMWare	Windows Server 2008		SP04		24x7					
Pracovní	DB	SD01	VMWare	Windows Server 2008		SD01		24x7					
Pracovní	DB	SD02	VMWare	Windows Server 2008		SD02		24x7					
Pracovní	Monitoring	SM001	VMWare	Windows Server 2008		SM001		24x7					
Pracovní	FE	TR01	VMWare	Windows Server 2008		TR01		24x7					
Pracovní	FE	TR02	VMWare	Windows Server 2008		TR02		24x7					
Pracovní	FS	TR03	VMWare	Windows Server 2008		TR03		24x7					
Pracovní	FS	TR04	VMWare	Windows Server 2008		TR04		24x7					
Pracovní	Aplikace	TA001	VMWare	Windows Server 2008		TA001		24x7					
Pracovní	Aplikace	TA002	VMWare	Windows Server 2008		TA002		24x7					
Pracovní	FE	TR05	VMWare	Windows Server 2008		TR05		24x7					
Pracovní	FE	TR06	VMWare	Windows Server 2008		TR06		24x7					
Pracovní	FE	TR07	VMWare	Windows Server 2008		TR07		24x7					
Pracovní	FE	TR08	VMWare	Windows Server 2008		TR08		24x7					
Pracovní	Aplikace	TA003	VMWare	Windows Server 2008		TA003		24x7					
Pracovní	Aplikace	TA004	VMWare	Windows Server 2008		TA004		24x7					
Pracovní	FS	TR09	VMWare	Windows Server 2008		TR09		24x7					
Pracovní	FS	TR10	VMWare	Windows Server 2008		TR10		24x7					
Pracovní	FS	TR11	VMWare	Windows Server 2008		TR11		24x7					
Pracovní	FS	TR12	VMWare	Windows Server 2008		TR12		24x7					
Pracovní	FE	TR13	VMWare	Windows Server 2008		TR13		24x7					
Pracovní	FE	TR14	VMWare	Windows Server 2008		TR14		24x7					
Pracovní	FE	TR15	VMWare	Windows Server 2008		TR15		24x7					
Pracovní	FE	TR16	VMWare	Windows Server 2008		TR16		24x7					
Pracovní	FE	TR17	VMWare	Windows Server 2008		TR17		24x7					
Pracovní	FE	TR18	VMWare	Windows Server 2008		TR18		24x7					
Pracovní	FE	TR19	VMWare	Windows Server 2008		TR19		24x7					
Pracovní	FE	TR20	VMWare	Windows Server 2008		TR20		24x7					
Pracovní	FE	TR21	VMWare	Windows Server 2008		TR21		24x7					
Pracovní	FE	TR22	VMWare	Windows Server 2008		TR22		24x7					
Pracovní	FE	TR23	VMWare	Windows Server 2008		TR23		24x7					
Pracovní	FE	TR24	VMWare	Windows Server 2008		TR24		24x7					
Pracovní	FE	TR25	VMWare	Windows Server 2008		TR25		24x7					
Pracovní	FE	TR26	VMWare	Windows Server 2008		TR26		24x7					
Pracovní	FE	TR27	VMWare	Windows Server 2008		TR27		24x7					
Pracovní	FE	TR28	VMWare	Windows Server 2008		TR28		24x7					
Pracovní	FE	TR29	VMWare	Windows Server 2008		TR29		24x7					
Pracovní	FE	TR30	VMWare	Windows Server 2008		TR30		24x7					



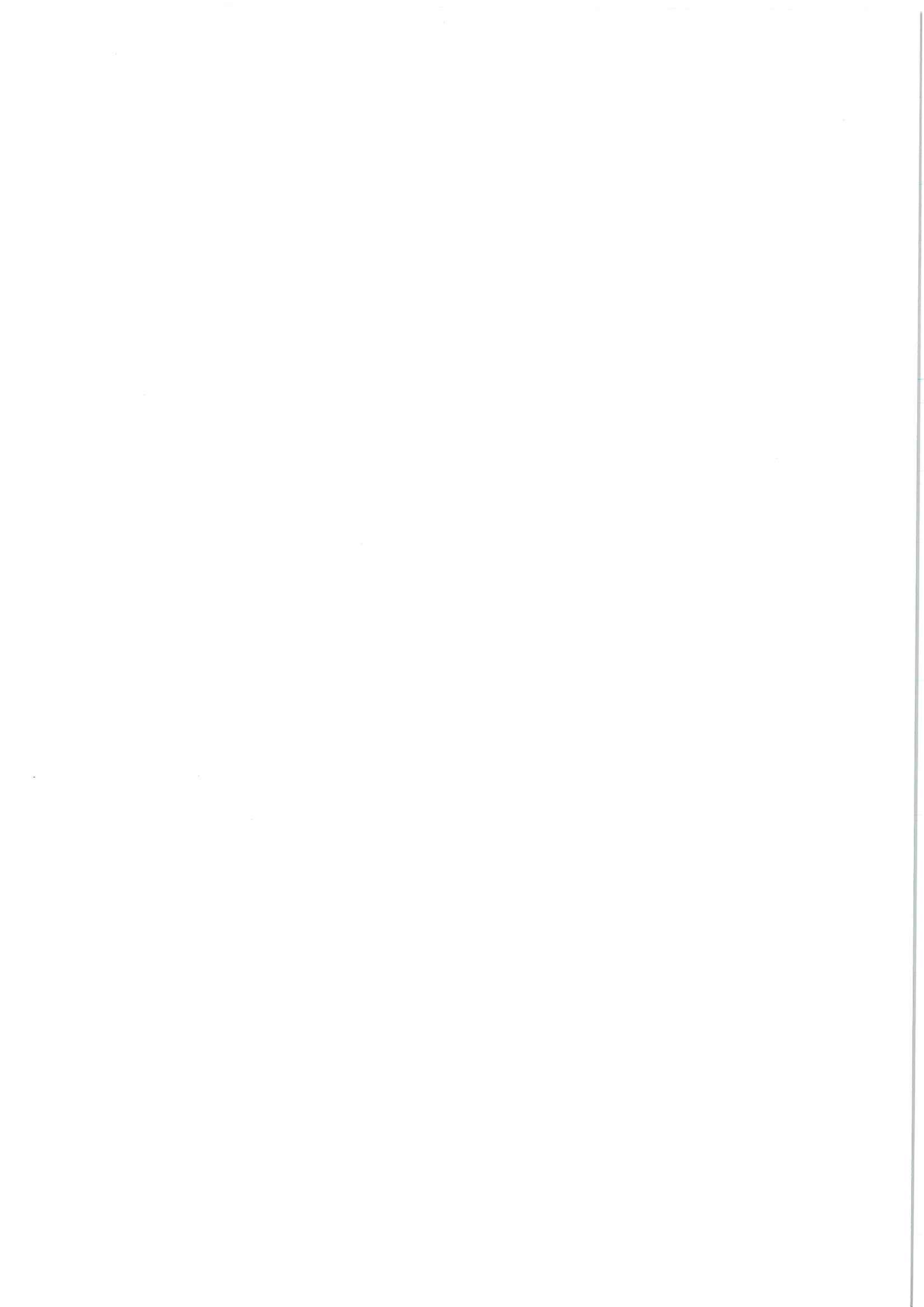


Vyber režim	Vyber prostředí	Vyber hodnotu	Vyber hodnotu	Vyber hodnotu
24x7	Produkční	Neměřena	Nejvyšší-obnovení routeru	Nejvyšší-server (DNS, AD, Doc)
24x5	Testovací	85,00%	Vyšší-FW	Vyšší-obnovení DB serveru
12x5	Jiné	90,00%	Střední-LAN switche	Střední-Aplikační a Webové
12x7		92,50%	Nižší-Wifi-AP	Nižší-Ostatní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

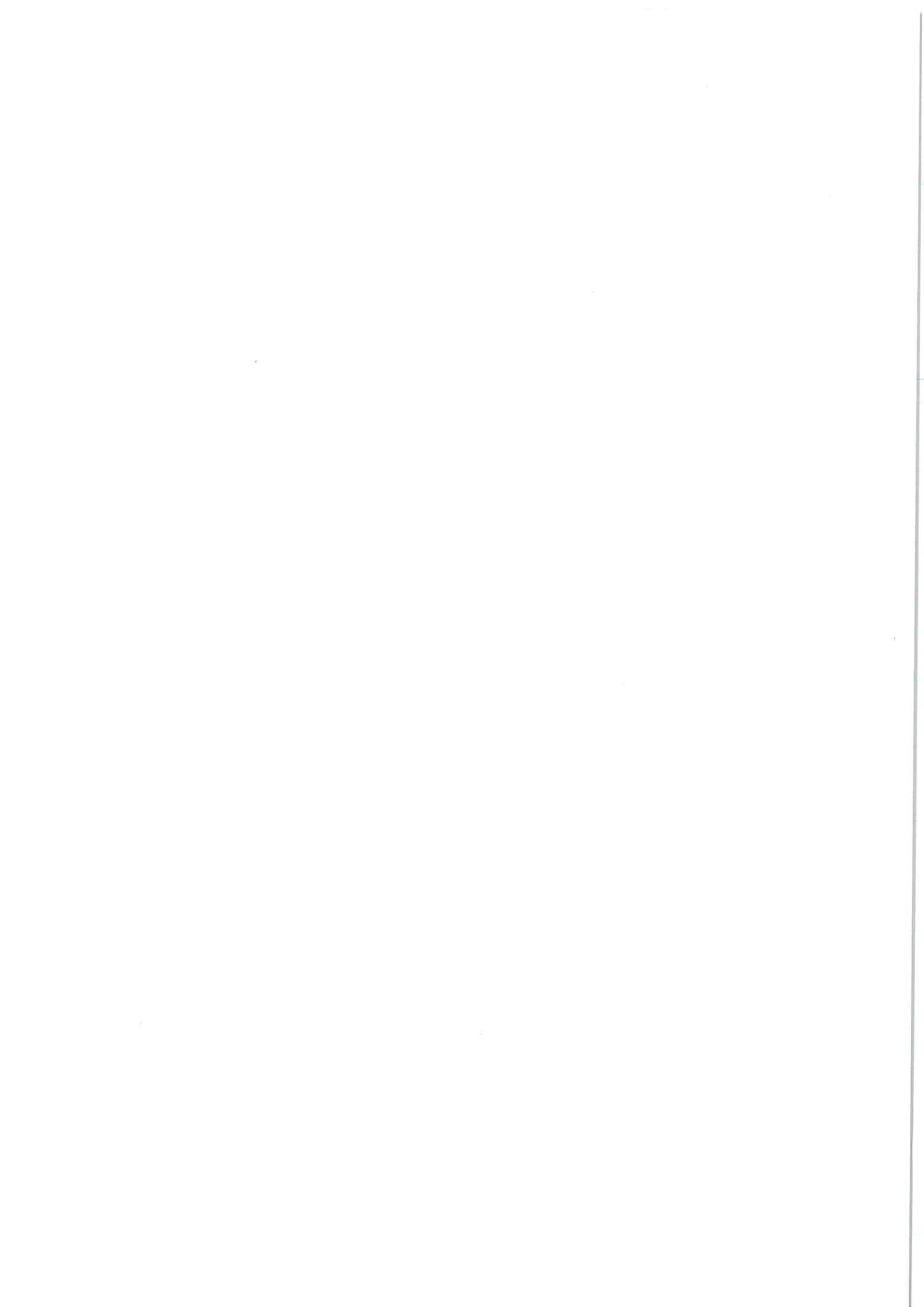


**Dosažená SLA**

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	





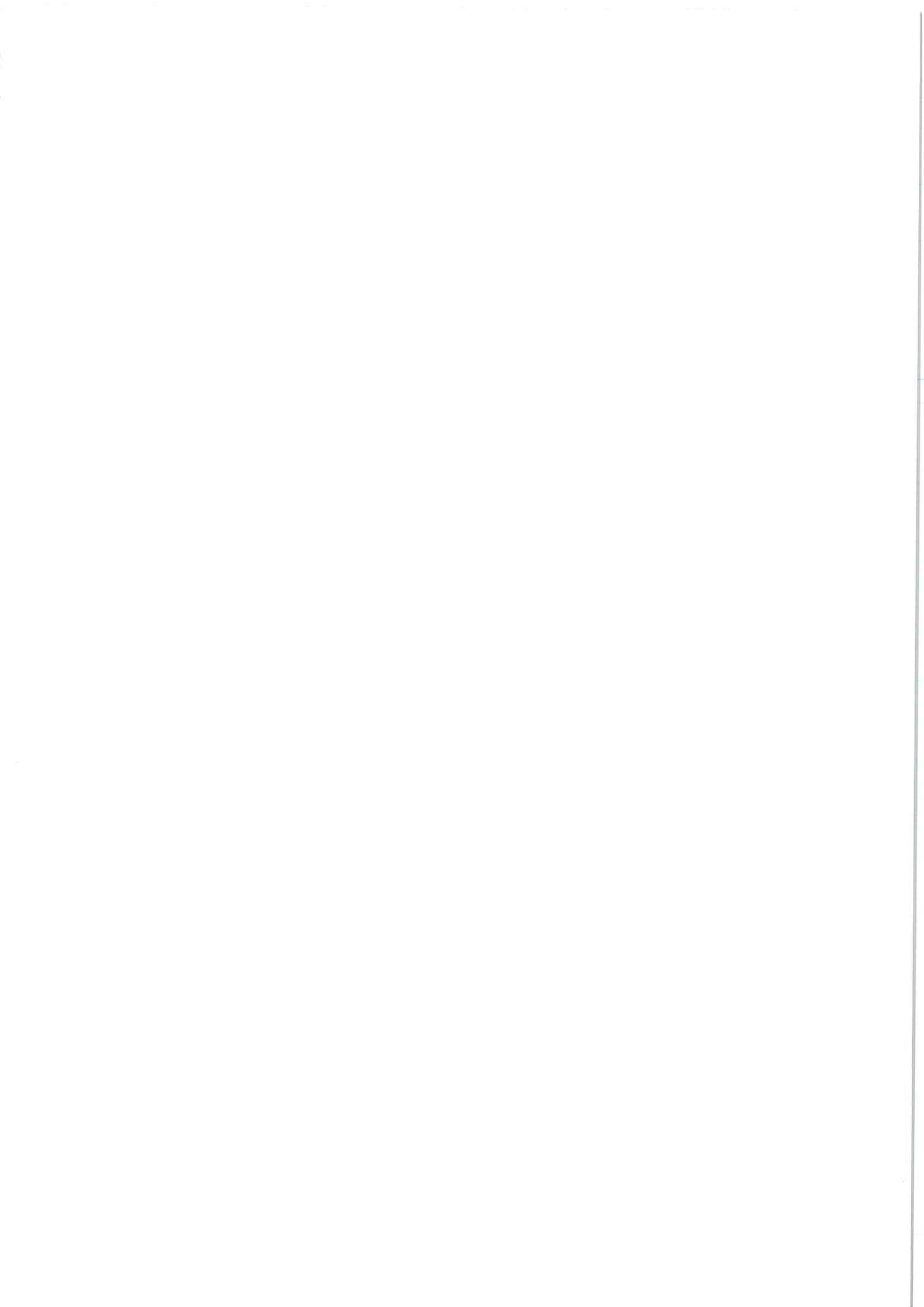








Datum	ID	Název odstávky	Start	Konec	Poznámka
01.09.2017	1				
02.09.2017	2				
03.09.2017	3				
04.09.2017	4				
05.09.2017	5				
06.09.2017	6				
07.09.2017	7				
08.09.2017	8				
09.09.2017	9				
10.09.2017	10				
11.09.2017	11				
12.09.2017	12				
13.09.2017	13				
14.09.2017	14				
15.09.2017	15				
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	1.1.008:00	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	6.1.001:00	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

