Příloha č. 1 Smlouvy

**Katalog služeb**

1. **Definice pojmů**

**ID Služby** – Identifikátor služby, např. NIA03.

**Incident** – Typ tiketu, kdy žadatel požaduje po Poskytovateli vyřešení stavu Systému, při kterém Systém nebo jeho nějaká část není plně funkční či nefunguje ve standardním režimu.

**MD** –Člověkoden – 7,5 hodin (nikoli nutně po sobě jdoucích) práce jednoho člověka.

**MSGG** – Microsoft Government Gateway, řešení firmy Microsoft pro poskytování služeb Federačního Hubu

**NBD** – Next Business Day – následující pracovní den

**NIA** – znamená informační systém Národní bod pro identifikaci a autentizaci, vytvořený v rámci realizace „Smlouvy na vývoj aplikačního modulu autentizace a autorizace fyzických osob (MORIS I)“, č.j. SZR 1083-10/Ř-2015, uzavřené dne 14.10.2015 mezi Objednatelem a ČP s.p., odštěpný závod ICT Služby;

**Odezva (response time)** – časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na tiket předaný prostřednictvím Service Desku Objednatele, a to buď odmítnutím, nebo přijetím tiketu.

**Obnovení služby (fix time)** – časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry služby na sjednanou úroveň nebo dosáhnout nižší priority tiketu s tím, že doba obnovení parametrů služby je počítána od vzniku tiketu bez ohledu na změnu kvalifikace priority tiketu.

**RFC** –Request For Change – požadavek na změnu Systému.

**Request** –typ tiketu na Poskytovatele v SD Objednatele, který není incidentem.

**Rozsah (režim) poskytování služby** –doba, kdy je služba poskytována (od – do) a které dny v týdnu:

8x5 – pouze v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hodin

10x7 –  každý den od 8:00 do 18:00 hodin24x7 – nepřetržitě včetně So, Ne a včetně státních svátků

**SD (Service Desk)** – SW produkt pro evidenci a řešení incidentů/requestů využívaný a provozovaný Objednatelem.

**Systém** – znamená aplikaci NIA a virtuální prostředí od úrovně virtuálních serverů s operačním systémem výše, na nichž je aplikace NIA provozována; pro vyloučení jakýchkoliv pochybností Objednatel uvádí, že vlastní virtualizační platforma, na níž jsou nainstalovány virtuální servery s aplikací NIA, není součástí Systému. Systém je rámcově popsán v  Příloze č.5 Dílčí smlouvy. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany shodně konstatují, že detailní popis Systému je jim znám, neboť je obsahem detailní funkční a technické specifikace, která byla SZR řádně předána s dílem (Systém) provedeným na základě a v souladu se Smlouvou na vývoj aplikačního modulu autentizace a autorizace fyzických osob (MORIS I)“, č.j. SZR 1083-10/Ř-2015

**Tiket** – záznam v SD Objednatele vyžadující zpětnou reakci řešitele jeho tvůrci

**WPN** – Webový portál NIA, místo pro správu uživatelských profilů NIA

1. **Specifikace poskytovaných služeb**

Poskytovanými službami jsou služby údržby, podpory a rozvoje Systému Objednatele a dále pak zajištění garance dostupnosti Systému a úrovně poskytovaných služeb podle požadavků Objednatele.

* 1. **Seznam katalogových listů**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | | |
| Identifikace (ID) | | NIA01-01 |
| Název Služby | | Zajištění úrovně provozu modulu MSGG |
| Popis Služby | | Zajištění úrovně provozu modulu MSGG na produkčním prostředí podle definovaných KPI parametrů služeb |
| Identifikace KPI | | KPI 1.1 |
| Název KPI | | Výkonnostní parametr: Maximální doba odezvy |
| ***Definice KPI*** | | |
| Popis | | Procento přijatých požadavků na vnějších rozhraní modulu MSGG s odezvou v požadovaném časovém limitu. |
| Měřící bod | | Vnější rozhraní modulu MSGG, vyhodnocuje se podle logu provozních dat z těchto rozhraní. |
| ***Hodnota*** | | |
| Způsob měření a výpočtu | | Definice parametrů:  O = odezva na vnějším rozhraní, tj. doba od přijetí požadavku na vnějším rozhraní do doby odeslání odpovědi z vnějšího rozhraní modulu MSGG.  Vypočítá se:  S = celkový počet přijatých požadavků na vnějších rozhraní modulu MSGG.  M = počet přijatých požadavků na vnějších rozhraní modulu MSGG, u kterých nebyl překročen parametr O.  Pak  KPI 1.1 = (M/S\*100)  Hodnocení plnění probíhá na produkčním prostředí v 1 hodinových intervalech počínaje 0.00 hodin. Transakce se započítává do té hodiny, ve které byl přijat požadavek na vnějším rozhraní modulu MSGG. |
| Hodnota KPI 1 | | KPI 1.1> = 90 % |
| Maximální doba pro obnovu Služby | | Podle čl. 4.4.1. této přílohy |
| ***Hodnoty paramentů pro výpočet KPI 1.1*** | | |
| Parametr O – odezva na vnějším rozhraní | | O <= 10 sekund  Modul FP musí na přijatý požadavek odpovědět do 10 sekund (měřeno na vnějším rozhraní tohoto modulu). |
| Parametr P – počet transakcí | | P <= 10 transakcí/sekundu  Pokud počet přijatých transakcí na vnějších rozhraní modulu MSGG přesáhne maximální hodnotu 10 transakcí za sekundu (měřeno na vnějších rozhraní tohoto modulu a vyhodnocováno v průměru za hodinu), není Poskytovatel za neplnění KPI 1.1 penalizován.  Parametr P se bere v úvahu při výpočtu slevy z ceny (viz čl. 5.2. této přílohy). |
| ***Parametry činnosti*** | | | |
| Rozsah poskytování Služby | | 24x7 | |
| ***Doplňující informace*** | | |
| Platební podmínky | | Paušální měsíční platba |
|  | |  |
| Sleva z ceny | | Podle čl. 5.2. této přílohy |
| Způsob dokladování | | Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, měsíční report o plnění KPI. |
| Priority | | Priorita 1 – KPI 1.1 je méně než 50 %  Priorita 4 – KPI 1.1 je méně než 90 % a více nebo rovno 50 % |
| Poznámka | | Logování a přípravu provozních dat potřebných pro vyhodnocení KPI 1.1 Objednatelem zajišťuje Poskytovatel.  Ke dni účinnosti Dílčí smlouvy jsou dostupné logy pouze pro Integrační Rozhraní MSGG.  Smluvní strany použijí Záznam o poskytnutí služeb jako podklad pro vyúčtování služeb.  „  Zahájení měření a vyhodnocování parametru KPI 1.1 pro Registrační rozhraní a Vydávání token-ů je odvislé od dalších dodávek projektu pro zajištění monitoringu výkonnosti. Do doby akceptace těchto dodávek na testovacím a produkčním prostředí nebude KPI 1.1 pro tato rozhraní vyhodnocována a není u nich možné uplatňovat nárok na slevu z ceny. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | | |
| Identifikace (ID) | | NIA02-01 |
| Název Služby | | Zajištění dostupnosti modulu MSGG |
| Popis Služby | | Zajištění dostupnosti služeb modulu MSGG na produkčním prostředí podle definovaných KPI |
| Identifikace KPI | | KPI 2.1 |
| Název KPI | | Dostupnost služeb modulu MSGG při standardním provozu |
| ***Definice KPI*** | | |
| Popis | | Dostupnost poskytování služeb modulu MSGG při standardním provozu |
| Měřící bod | | Vnější rozhraní modulu MSGG, podle údajů z monitoringu Objednatele a podle vyhodnocení provozních dat z logu tohoto modulu. |
| ***Hodnota*** | | |
| Způsob měření a výpočtu | | Pro kontrolu dostupnosti je používán monitorovací nástroj Objednatele, který provolává služby definované pro ověřování dostupnosti modulu MSGG (služby PROBE pro modul MSGG).  Monitorovací nástroj volá tyto služby každé 2 minuty. Volání modulu MSGG je vyhodnoceno jako nedostupné, pokud monitorovací nástroj Objednatele neobdrží odpověď na dotaz do 90 s. Modul MSGG je vyhodnocen jako nedostupný, jestliže volání po dobu více než 10 minut nebo pět po sobě následujících volání modulu MSGG bude vyhodnoceno jako nedostupné a Poskytovatel neprokáže dostupnost modulu MSGG jiným způsobem (např. logy z vnějšího rozhraní modulu MSGG, resp. jeho provozními daty).  Měří se:  SP = Celková doba standardního provozu  N = celková doba nedostupnosti modulu MSGG v minutách v době standardního provozu.  Pak  KPI 2.1 = (SP-N)/SP\*100 |
| Hodnota KPI 2.1 | | KPI 2.1> = 99,0%  Maximální roční povolená nedostupnost na produkčním prostředí je 876 hodin měřeno za kalendářní rok nebo jeho poměrné části dané zahájením nebo ukončením poskytování služby. |
| Maximální doba pro obnovu Služby | | Podle bodu 4.4.1. této přílohy – Priorita 1 |
| ***Parametry činnosti*** | | |
| Rozsah poskytování Služby | 24x7 | |
| ***Doplňující informace*** | | |
| Platební podmínky | | Paušální měsíční platba |
|  | |  |
| Sleva z ceny | | Podle bodu 5.1. této přílohy – Priorita 1 |
| Způsob dokladování | | Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele. |
| Priorita | | Nedodržení dostupnosti se považuje za incident Priority 1 |
| Poznámka | | Do doby akceptace služby PROBE pro MSGG, připravované v rámci dílčí smlouvy č.3, se bude dostupnost modulu MSGG bude vyhodnocovat z provozních logů.  Smluvní strany použijí Záznam o poskytnutí služeb jako podklad pro vyúčtování služeb. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | | |
| Identifikace (ID) | | NIA02-02 |
| Název Služby | | Zajištění dostupnosti modulu WPN |
| Popis Služby | | Zajištění dostupnosti služeb modulu WPN na produkčním prostředí podle definovaných KPI |
| Identifikace KPI | | KPI 2.2 |
| Název KPI | | Dostupnost služeb modulu WPN při standardním provozu |
| ***Definice KPI*** | | |
| Popis | | Dostupnost poskytování služeb modulu WPN při standardním provozu |
| Měřící bod | | Vnější rozhraní modulu WPN, podle údajů z monitoringu Objednatele a podle vyhodnocení provozních dat z logu tohoto modulu. |
| ***Hodnota*** | | |
| Způsob měření a výpočtu | | Pro kontrolu dostupnosti je používán monitorovací nástroj Objednatele, který provolává služby definované pro ověřování dostupnosti modulu WPN (služby PROBE pro modul WPN).  Monitorovací nástroj volá tyto služby každé 2 minuty. Volání modulu WPN je vyhodnoceno jako nedostupné, pokud monitorovací nástroj Objednatele neobdrží odpověď na dotaz do 90 s. Modul WPN je vyhodnocen jako nedostupný, jestliže volání po dobu více než 10 minut nebo pět po sobě následujících volání modulu WPN bude vyhodnoceno jako nedostupné a Poskytovatel neprokáže dostupnost modulu WPN jiným způsobem (např. logy z vnějšího rozhraní modulu WPN, resp. jeho provozními daty).  Měří se:  SP = Celková doba standardního provozu  N = celková doba nedostupnosti modulu WPN v minutách v době standardního provozu.  Pak  KPI 2.2 = (SP-N)/SP\*100 |
| Hodnota KPI 2.2 | | KPI 2.2> = 99,0%  Maximální roční povolená nedostupnost na produkčním prostředí je 876 hodin měřeno za kalendářní rok nebo jeho poměrné části dané zahájením nebo ukončením poskytování služby. |
| Maximální doba pro obnovu Služby | | Podle bodu 4.4.1. této přílohy – Priorita 1 |
| ***Parametry činnosti*** | | |
| Rozsah poskytování Služby | 24x7 | |
| ***Doplňující informace*** | | |
| Platební podmínky | | Paušální měsíční platba |
|  | |  |
| Sleva z ceny | | Podle bodu 5.1. této přílohy – Priorita 1 |
| Způsob dokladování | | Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele. |
| Priorita | | Nedodržení dostupnosti se považuje za incident Priority 1 |
| Poznámka | | Do doby akceptace služby PROBE pro WPN, připravované v rámci dílčí smlouvy č.3, se bude dostupnost modulu WPN bude vyhodnocovat z provozních logů.  Smluvní strany použijí Záznam o poskytnutí služeb jako podklad pro vyúčtování služeb. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | | |
| Identifikace (ID) | | NIA02-03 |
| Název Služby | | Zajištění dostupnosti testovacího prostředí Systému |
| Popis Služby | | Zajištění dostupnosti služeb testovacího prostředí Systému podle definovaných KPI |
| Identifikace KPI | | KPI 2.3 |
| Název KPI | | Dostupnost služeb testovacího prostředí Systému při standardním provozu |
| ***Definice KPI*** | | |
| Popis | | Dostupnost poskytování služeb jednotlivých modulů testovacího prostředí Systému při standardním provozu |
| Měřící bod | | Vnější rozhraní jednotlivých modulů testovacího prostředí Systému, podle údajů z monitoringu Objednatele a podle vyhodnocení provozních dat z logů jednotlivých modulů. |
| ***Hodnota*** | | |
| Způsob měření a výpočtu | | Pro kontrolu dostupnosti je používán monitorovací nástroj Objednatele, který provolává služby definované pro ověřování dostupností jednotlivých modulů testovacího prostředí Systému (služby PROBE pro jednotlivé moduly Systému).  Monitorovací nástroj volá tyto služby pro jednotlivý modul každých 10 minut. Volání modulu v testovacím prostředí Systému je vyhodnoceno jako nedostupné, pokud monitorovací nástroj Objednatele neobdrží odpověď na dotaz do 90 s.  Modul je vyhodnocen jako nedostupný, jestliže volání po dobu více než 50 minut nebo pět po sobě následujících volání modulu bude vyhodnoceno jako nedostupné a Poskytovatel neprokáže dostupnost modulu v testovacím prostředí Systému jiným způsobem (např. logy z vnějšího rozhraní modulu testovacího prostředí Systému, resp. jeho provozními daty). Testovací prostředí Systému je nedostupné, je-li nedostupný alespoň jeden jeho modul.  Měří se:  SP = Celková doba standardního provozu  N = celková doba nedostupnosti testovacího prostředí Systému v minutách v době standardního provozu.  Pak  KPI 2.3 = (SP-N)/SP\*100 |
| Hodnota KPI 2.3 | | KPI 2.3> = 90%  Maximální roční povolená nedostupnost testovacího prostředí je 876 hodin měřeno za kalendářní rok nebo jeho poměrné části dané zahájením nebo ukončením poskytování služby. |
| Maximální doba pro obnovu Služby | | Podle bodu 4.4.2. této přílohy – Priorita 3 |
| ***Parametry činnosti*** | | |
| Rozsah poskytování Služby | 8x5 | |
| ***Doplňující informace*** | | |
| Platební podmínky | | Paušální měsíční platba |
|  | |  |
| Sleva z ceny | | Podle bodu 5.1. této přílohy – Priorita 3 |
| Způsob dokladování | | Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele. |
| Priorita | | Nedodržení dostupnosti se považuje za incident Priority 3 |
| Poznámka | | Do doby akceptace služby PROBE pro Testovací prostředí, připravované v rámci dílčí smlouvy č. 3, se bude dostupnost Testovacího prostředí vyhodnocovat z provozních logů.  Smluvní strany použijí Záznam o poskytnutí služeb jako podklad pro vyúčtování služeb. |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) | NIA03-01 |
| Název Služby | Proaktivní údržba  Systému |
| Popis Služby | Pravidelně se opakující proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti Systému vč. realizace opravných opatření, která směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. Služba je prováděna na všech komponentách Systému v produkčním a testovacím prostředí v průběhu jeho životního cyklu. Seznam prvků Systému je uveden v bodě 3. této přílohy. |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Provádění pravidelné kontroly Systému obsahuje celkovou kontrolu stavu a vytíženosti virtuálních serverů, na kterých služby Systému běží, promazání temp adresářů, kontrola obsazenosti přiděleného úložného prostoru, kontrola využití přidělených kapacit síťové a datové konektivity, kontrola event logů virtuálních serverů a aplikací, pokud se opakuje výskyt nějaké události – eskalace na garanta služby k prověření souvislosti, zda může mít vliv na plnění KPI. Informování Objednatele o možných krocích k předcházení chybových stavů, doporučení na optimalizaci – následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu (pokud neznamená změnu infrastruktury) nebo jako požadavek na změnu formou změnového řízení.  Kontrolní činnost (profylaxe) podle Objednatelem schváleného harmonogramu zahrnuje:   * Pravidelnou profylaxi všech komponent Systému minimálně 1 x týdně (výstup kontrolní list) * Plán prací na týden, revize úkolů z profylaxe * Vedení provozního deníku * Aktualizaci provozní dokumentace |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování Služby | 8x5 |
| Odezva | Není relevantní – dle harmonogramu |
| Obnovení služby | Není relevantní – dle harmonogramu |
| Měřící bod | Service Desk Objednatele |
| Objem poskytované Služby | Podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy. |
| ***Doplňující informace*** | |
| Platební podmínky | Paušální měsíční platba |
| Sleva z ceny | Dle bodu 5.3. této přílohy |
| Služba nezahrnuje | Aplikační monitoring, change a release management. |
| Způsob dokladování | Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) | NIA03-02 |
| Název Služby | Aktualizace SW infrastruktury Systému |
| Popis Služby | Provádění prací spojených s podporou a pravidelnými aktualizacemi SW infrastruktury Systému a jejích komponent a udržování ve stavu doporučovaném výrobci jednotlivých SW komponent. |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Provádění pravidelné kontroly, aktualizace a údržby SW, sledování nových aktualizací a doporučení uveřejněných výrobci jednotlivých SW komponent, analýza jejich dopadů na Systém a na něm hostované aplikace a systémy, návrhy na implementace aktualizací a vlastní implementace po odsouhlasení návrhu Objednatelem.  Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:   1. Jednorázovou zálohu prvku (pokud je potřeba) 2. Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na Systém Objednatele, výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny 3. Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s Objednatelem a správci hostovaných aplikací a systémů. 4. Provedení implementace na testovacím prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden uzel následně na druhý po ověření funkčnosti. 5. Provedení testování implementované aktualizace, spolupráce se správci hostovaných aplikací a systémů při jejich testování a ověření zachování funkčnosti celého řešení. 6. Implementace odsouhlasených aktualizací. 7. Implementace aktualizace na vyžádání formou servisního tiketu. 8. Aktualizace provozní dokumentace. 9. Správa a údržba běhu serverů a služeb zajištující aktualizaci SW. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování Služby | 8x5  Implementace aktualizací a testování podle s Objednatelem odsouhlaseného harmonogramu. |
| Odezva | Podle harmonogramů |
| Obnovení Služby | Podle harmonogramů |
| Měřící bod | Service Desk Objednatele |
| Objem poskytované služby | Podle Objednatelem schváleného harmonogramu kontrol a údržby a jednotlivých harmonogramů implementací aktualizací a v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy. |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka | Nasazení každé aktualizace bude předcházet analýza přínosů, rizik a dopadů Poskytovatelem a Objednatel bude o výsledku této analýzy informován. Aktualizace pak proběhne na základě oboustranné dohody. Pokud odsouhlasené aktualizace neřeší akutní bezpečnostní riziko, bude jejich nasazení kumulováno do pravidelného „release“. |
| Platební podmínky | Paušální měsíční platba |
| Sleva z ceny | Dle bodu 5.3. této přílohy |
| Služba nezahrnuje | Nezahrnuje smluvní zajištění podpory a maintenance od výrobců komponent SW infrastruktury (tu zajišťuje Objednatel).  Dále nezahrnuje činnosti, které splňují některé z následujících příznaků:   * činnost vyžaduje součinnost jiných dodavatelů než správců hostovaných aplikací a systémů * činnost vyžaduje změny v jiných částech než v Systému * předmětem je změna funkcionality proti dokumentovanému a/nebo cílovému stavu Systému * činnost vyžaduje financování * předmětem nebo důsledkem je změna parametrů služeb Systému. |
| Způsob dokladování | Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) | NIA04 |
| Název služby | Zálohování Systému |
| Popis Služby | Zálohování Systému ve smyslu zálohování jednotlivých virtuálních serverů, na kterých běží moduly a služby Systému v produkčním i testovacím prostředí, jejich nastavení, zálohování všech modulů a komponent zajišťujících služby Systému včetně všech logů. Záloha probíhá podle Poskytovatelem předané a Objednatelem schválené dokumentace (Provozní postupy zálohování NIA). |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:   1. Funkčnost, provoz a správu zálohování Systému (provedení záloh dle předaného dokumentu Provozní postupy zálohování NIA, sledování běhu záloh). 2. Správu zálohovacích nástrojů Systému. 3. Kontrolu běhu zálohování formou monitoringu. 4. Obnovu dat ze zálohy na vyžádání formou servisního tiketu. 5. Pravidelnou kontrolu kompletnosti a čitelnosti zálohovacích médií 6. Řízení životního cyklu zálohovacích médií. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování Služby | 24x7 |
| Odezva | Podle bodu 4.4. |
| Obnovení Služby | Podle bodu 4.4., obnovení funkčnosti zálohovacího systému podle Priority 1 |
| Měřící bod | Service Desk Objednatele |
| ***Doplňující informace*** | |
| Platební podmínky | Paušální měsíční platba |
| Sleva z ceny | Dle bodu 5.2. této přílohy |
| Služba nezahrnuje | Re-design zálohování na vyžádání Objednatele, upgrade zálohovacího systému na vyžádání Objednatele. |
| Způsob dokladování | V rámci měsíčního Záznamu o poskytnutých službách přiložením provozního logu zálohovacího nástroje Systému. |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) | NIA05 |
| Název služby | Řešení incidentů Systému |
| Popis Služby | Provádění analýz incidentů na libovolné komponentě Systému podle dokumentace incidentu obdržené přes SD Objednatele, návrh a vlastní realizace řešení. |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Jestliže se incident nepodaří vyřešit specialistovi Objednatele, eskaluje pak tento incident přes SD Objednatele na Specialistu Poskytovatele. Do přílohy záznamu incidentu v SD vloží veškerou jím získanou dokumentaci k této události. Specialista Poskytovatele incident podle obdržené dokumentace zanalyzuje a vyřeší a do SD Objednatele vloží záznam o ukončení incidentu včetně příčiny a popisu řešení. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování Služby | 24x7 |
| Odezva na tikety v rámci služby | Podle bodu 4.4. - Klasifikace priorit incidentů a requestů v SD a jejich SLA. |
| Měřící bod | SD Objednatele |
| Sleva z ceny | Podle bodu 5.2. této přílohy |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka | Služba nezahrnuje řešení jakéhokoliv návazného problému, change, release management. |
| Platební podmínky | Paušální měsíční platba |
| Způsob dokladování | Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v SD Objednatele.  Smluvní strany použijí jako Záznam o poskytnutí služeb, jejich kvalitě a jako podklad pro vyúčtování služeb Report, který je generován funkcemi reportovacího nástroje v SD Objednatele a bude vložen do přílohy č.2 Dílčí smlouvy. |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) | NIA06 |
| Název služby | Řešení requestů Objednatele |
| Popis Služby | Odpovědi na requesty Objednatele obdržené přes SD Objednatele týkající se libovolné komponenty Systému. |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Odpovědi specialistů Poskytovatele na requesty Objednatele týkající se komponent Systému pod podporou Poskytovatele, zejména zajištění jeho provozu, bezpečnosti, aktuálního nastavení parametrů, drobných změn Systému a informací nutných pro operativní řízení provozu Systému. Requesty obdrží Poskytovatel přes SD Objednatele a zde také zadává odpovědi. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování Služby | 8x5 |
| Odezva na tikety v rámci služby | Podle bodu 4.4.1. – request má vždy v SD Prioritu 5. |
| Měřící bod | SD Objednatele |
| Sleva z ceny | Podle bodu 5.2. této přílohy |
| ***Doplňující informace*** | |
| Poznámka |  |
| Platební podmínky | Paušální měsíční platba |
| Služba nezahrnuje | Rozvoj Systému |
| Způsob dokladování | Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v SD Objednatele  Smluvní strany použijí jako Záznam o poskytnutí služeb, jejich kvalitě a jako podklad pro vyúčtování služeb Report, který je generován funkcemi reportovacího nástroje v SD Objednatele a bude vložen do přílohy č.2 Dílčí smlouvy. |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) | NIA07 |
| Název Služby | Konzultace specialistů Poskytovatele |
| Popis Služby | Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti a úpravám Systému. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku. |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Využití konzultačních služeb následujících specialistů Poskytovatele:   * Architekt řešení * Architekt kybernetické bezpečnosti * Konzultant ICT * Síťový architekt   na základě Poskytovatelem akceptované objednávky Objednatele. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování Služby | 8x5 |
| Odezva | Podle bodu 4.4.1. |
| Obnovení Služby | Není relevantní |
| Měřící bod | Service Desk Objednatele |
| Objem poskytované Služby | Dle Poskytovatelem akceptované objednávky Objednatele |
| ***Doplňující informace*** | |
| 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 na objednávku dle této Dílčí smlouvy. |
| Způsob dokladování | Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní Poskytovatelem akceptované objednávky Objednatele – akceptační protokol, záznam v Service Desku Objednatele. |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) | NIA08 |
| Název Služby | Další služby |
| Popis Služby | Další odborné služby nad rámec katalogových listů NIA01 – NIA07 |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Poskytování odborných služeb nad rámec katalogových listů NIA01 – NIA07 na Poskytovatelem akceptovanou objednávku Objednatele. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování Služby | Podle konkrétní Poskytovatelem akceptované objednávky od Objednatele |
| Odezva | Podle bodu 4.4.1. |
| Obnovení Služby | Není relevantní |
| Měřící bod | SD Objednatele |
| Objem poskytované Služby | Dle objednávky |
| Sleva z ceny | Podle bodu 5.3. této přílohy |
| ***Doplňující informace*** | |
| 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 na objednávku dle této Dílčí smlouvy. |
| Služba nezahrnuje |  |
| Způsob dokladování | Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní Poskytovatelem akceptované objednávky Objednatele – akceptační protokol, záznam v SD Objednatele. |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Katalogový list Služby*** | |
| Identifikace (ID) | NIA09 |
| Název Služby | Příprava Systému na ověřovací provoz |
| Popis Služby | Přípravné práce na Systému, které je nutné realizovat před zahájením ověřovacího provozu. |
| ***Definice činnosti*** | |
| Popis činnosti | Jedná se o následující přípravné práce:   * Podpora Komunitního webu * Správa diskusního fóra pro Service Providery i Identity Providery * Provedení provozních testů zajištění servisních aktivit při výpadku jednotlivých komponent, resp. celého Systému. Testy slouží pro ověření připravenosti procesů a odolnosti prostředí při odstraňování kritických výpadků. * Nastavení parametrů Systému pro ověřovací provoz na produkčním prostředí Systému, testování, ladění. |
| ***Parametry činnosti*** | |
| Rozsah poskytování Služby | Podle specifikace v Popisu činnosti |
| Odezva | Není relevantní |
| Obnovení Služby | Není relevantní |
| Měřící bod | SD Objednatele |
| Objem poskytované Služby | Podle specifikace v Popisu činnosti |
| Sleva z ceny | Podle bodu 5.3. této přílohy |
| ***Doplňující informace*** | |
| Platební podmínky | Platba se uskuteční jednorázově na konci prvního měsíce poskytování Jednorázové služby Poskytovatelem podle Dílčí smlouvy na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu na vykázané činnosti. |
| Služba nezahrnuje |  |
| Způsob dokladování | Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, podepsaný Akceptační protokol. |

1. **Popis modulů a komponent Systému**

Jednotlivé moduly a komponenty Systému včetně na nich provozovaných služeb jsou rámcově popsány v Příloze č. 5. Smlouvy. Objednatel se zavazuje do jednoho týdne po účinnosti této Dílčí smlouvy prokazatelně seznámit Poskytovatele se všemi smlouvami, které má uzavřené s třetími stranami a které mají, byť jen potencionální vliv, na řádné a včasné plnění Poskytovatele dle této Dílčí smlouvy. Objednatel je povinen tento seznam smluv s přihlédnutím k aktuálnímu stavu, vždy modifikovat. Poskytovatel se, v zastoupení Objednatele a v případech souvisejících s plněním Smlouvy, zavazuje efektivně uplatňovat ve prospěch Objednatele nároky vyplývající z těchto smluv týkající se pouze a výlučně záležitostí související s řádným a včasným poskytnutím Služeb dle této Dílčí smlouvy. Objednatel se zavazuje o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat své dodavatele, v opačném případě není Objednatel oprávněn uplatnit za Poskytovatelem slevu z ceny.

1. **Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb**
   1. Měření Služeb

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu provádění Služeb. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána zcela nebo vykonána jen částečně, zaznamená tuto skutečnost do Service Desku Objednatele prostřednictvím přidělení incidentu Poskytovateli. Stejným způsobem Objednatel provádí záznam jakéhokoli provozního incidentu nebo requestu.

* 1. Kategorie provozních stavů

Jsou definované následující kategorie provozních stavů:

* 1. **Standardní provoz**

**Definice:** Provoz na provozním nebo testovacím prostředí je bez omezení, Systém je plně funkční.

* 1. **Riziková činnost**

**Definice:** Objednatelem předem definovaný a veřejně oznámený časový interval na provozním nebo testovacím prostředí, ve kterém může dojít ke snížení nebo omezení funkčnosti Systému nebo některé z jeho částí. Po jeho dobu Objednatel není oprávněn uplatnit slevy z ceny.

O vyhlášení Rizikové činnosti rozhoduje Objednatel.

* 1. **Odstávka**

**Definice:** Objednatelem předem definovaný a veřejně oznámený časový interval na provozním nebo testovacím prostředí, ve kterém bude Systém nedostupný. Po jeho dobu Objednatel není oprávněn uplatit slevy z ceny.

O vyhlášení Odstávky rozhoduje Objednatel po dohodě s Poskytovatelem. Na provozním prostředí je nutné Odstávku oznámit minimálně v předstihu 7 kalendářních dní, vyjma případů řešení kritických problémů, kdy může Objednatel toto dobu zkrátit.

Na testovacím prostředí mohou být plánovány pravidelné Odstávky Systému v rozsahu 2x za jeden kalendářní měsíc, není-li Smluvními stranami dohodnuto jinak.

* 1. Doba vzniku tiketu, doba vyřešení tiketu, doba trvání tiketu

Za dobu vzniku tiketu se považuje datum a čas jejího vytvoření v Service Desku Objednatele. V případě, že Service Desk Objednatele je nefunkční, za dobu vzniku se považuje datum a čas odeslání e-mailové zprávy, kterou Objednatel nahlásil požadavek na kontaktní e‑mailovou adresu Poskytovatele uvedenou v čl. 14 Dílčí smlouvy.

Za dobu vyřešení tiketu se považuje datum a čas v Service Desku Objednatele, kdy byl status tiketu změněn na „vyřešeno“.

Za dobu trvání tiketu se považuje doba od vzniku tiketu do doby jeho vyřešení. V případě reklamace vyřešení tiketu se do doby trvání tiketu připočítává i doba od vrácení tiketu do statusu „v řešení“ do doby jeho opětovného vyřešení.

* 1. Klasifikace priorit tiketů v SD a plnění parametrů SLA

Tikety jsou děleny v SD na incidenty a requesty.

* + 1. Pro provozní prostředí Systému

| **Priorita** | **Definice priority tiketu** | **Parametry řešení tiketu – SLA** |
| --- | --- | --- |
| Priorita 1  Kritická | Některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému. | Odezva: 4 hodiny  Obnovení Služby: 10 hodin  Kalendář: 10x7 |
| Priorita 2  Vysoká | Činnost Systému je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému, např. není dostupná jedna instance Systému. | Odezva: 8 hodin  Obnovení Služby: 15 hodin  Kalendář: 10x7 |
| Priorita 3  Střední | Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Systému. Některá ze služeb z vnějšího rozhraní vykazuje funkční vady, pouze některé funkce jednotlivých modulů nejsou plně funkční. | Odezva: NBD  Obnovení Služby: 2 pracovní dny  Kalendář: 8x5 |
| Priorita 4  Nízká | Systém je operativní, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu.  Priorita tiketu zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému. | Odezva: NBD  Obnovení Služby: 5 pracovních dnů  Kalendář: 8x5 |
| Priorita 5  Ostatní | Žádost o podání informace, dotaz, vysvětlení, apod. Komunikace se vede přes tiket vytvořený v SD Objednavatele. | Odezva: NBD  Obnovení Služby: 20 pracovních dní  Kalendář: 8x5 |

* + 1. Pro testovací prostředí Systému

| **Priorita** | **Definice priority tiketu** | **Parametry řešení tiketu - SLA** |
| --- | --- | --- |
| Priorita 3  Střední | Některé nebo všechny části testovacího prostředí Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost testovacího prostředí Systému. | Odezva: NBD  Obnovení Služby: 2 dní  Kalendář: 8x5 |
| Priorita 4  Nízká | Testovací prostředí Systému je funkční pouze částečně, funkce jsou dostupné s náhodným omezením (omezení rozsahu funkce se projeví občas). Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu.  Priorita tiketu zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod testovací prostředí Systému. | Odezva: NBD  Obnovení Služby: 5 dní  Kalendář: 8x5 |
| Priorita 5  Ostatní | Žádost o podání informace, dotaz, vysvětlení, apod. | Odezva: NBD  Obnovení Služby: 20 dnů  Kalendář: 8x5 |

1. **Sleva z ceny**

Objednatel může požadovat po Poskytovateli slevu z ceny, je-li Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb ve standartním provozu, na jehož porušení se sleva z ceny vztahuje, a to za dobu prodlení, kterou Objednatel prokáže např. záznamy v SD nebo Reporty s report serverů.

Nárok na slevu z ceny Služeb se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné).

Pro účely výpočtu výše slevy z ceny se použijí následující metody:

* 1. Při vyhodnocování alikvótní části ročního limitu dostupnosti Průběžně poskytovaných služeb (na katalogových listech NIA02-01, NIA02-02 a NIA02-03)

V případě, že nedostupnost Služeb překročí alikvótní část ročního limitu nedostupnosti definovaný v katalogovém listu NIA02-01, NIA02-02 a NIA02-03 má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 5.000,- Kč bez DPH (slovy: pět tisíc korun českých) za každý započatý den zjištěné nedostupnosti nad alikvótní části ročního limitu nedostupnosti.

* 1. Vyhodnocování doby obnovení Služby podle SLA (na katalogových listech NIA 01-01, NIA 04, NIA 05 a NIA 06)

V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou dobu pro obnovení Služby Podle bodu 4.4, má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb podle následující tabulky:

| **Priorita** | **Výše slevy v Kč bez DPH** | **Doba překročení obnovení Služby** |
| --- | --- | --- |
| Priorita 1 – Kritická | - | vyhodnocováno jako nedostupnost Služby |
| Priorita 2 – Vysoká | 5.000,- | za každých započatých 36 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby |
| Priorita 3 – Střední | 5.000,- | za každé započaté 2 dny po uplynutí lhůty na obnovení Služby |
| Priorita 4 – Nízká | 4.000,- | za každých započatých 5 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby |
| Priorita 5 - Ostatní | 4.000,- | za každých započatých 20 dnů po uplynutí lhůty na obnovení Služby |

* 1. Při vyhodnocování Služeb podle ostatních katalogových listů

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 500,- Kč bez DPH (slovy: pět set korun českých), za každý započatý den prodlení, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit, a to po dobu prvních 10 dnů prodlení.

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 10 dnů má Objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 1000,- Kč bez DPH (slovy: jeden tisíc korun českých), a to za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 10 dnů), ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit.

1. **Uplatnění slevy z ceny Služeb**

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci se odečte od celkové ceny všech poskytnutých Služeb za daný měsíc. Objednatel má za daný měsíc nárok na zaplacení ceny za poskytnuté Služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu.

V případě, že součet všech poskytnutých slev z ceny poskytnutých Služeb v daném měsíci je vyšší než celková cena poskytnutých Služeb za daný měsíc, bude neuplatněný nárok na slevu z ceny Služeb uplatněn v dalším měsíci.