

Příloha č. 1 - Katalog Služeb

Definice pojmů

AIS

Agendový informační systém

BD

BusinessDay – týž pracovní den

BE

Best Effort – jakmile je to možné, vyvinutí maximální snahy (s vynaložením odborné péče a současného stavu techniky) k co nejrychlejšímu vyřešení požadavku, doba není garantována

Celková měsíční cena

Součet měsíční ceny za Maintenance SW, měsíční ceny za Servis HW, měsíční ceny za Reaktivní podporu, měsíční ceny za Proaktivní podporu a měsíční ceny a Rozvoj uvedené v článku IV Smlouvy (vše bez DPH).

DC

Datová centra: Datové centrum České pošty s.p. a Datové centrum Státní tiskárna cenin s.p.

ID Služby

Identifikátor služby, např. RPP01.

KPI

Key Performance Indicator - ukazatel hodnocení výkonnosti.

NBD

NextBusinessDay – následující pracovní den.

Odezva (response time)

Je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na požadavek předaný prostřednictvím servis desku Objednatele a to buď odmítnutím nebo přijetím požadavku.

Obnovení služby (fix time)

Je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry Služby na sjednanou úroveň nebo dosáhnout nižší priority požadavku s tím, že doba na obnovení parametrů Služby je počítána od vzniku původního požadavku bez ohledu na na změnu kvalifikace priority požadavku.

Prioritní služby

Ověření práva Role v Agendě OVM na provedení požadované služby (E130 rppVypisPůsobnostOVM)

Služba je měřena v synchronním režimu.

Provozní prostředí

Prostředí, určené pro zajištění standardního provozu RPP podle Zákona o základních registrech.

Předpoklady pro dodávku služby

Plnění dodávky služeb v rámci tohoto listu je možné za splnění těchto definovaných předpokladů.

Rozsah poskytování služby (kalendář)

Kdy je služba poskytována – od-do, které dny v týdnu (např. 24x7, 8x5, 10x5).

8x5 – pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin

10x5 – pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin

24x7 – nepřetržitě

Sankce

Je-li v této příloze Smlouvy užit výraz „sankce“, rozumí se tím „sleva z ceny“.

Služby kategorie S1

Služby poskytující individuální referenční údaje na základě jednoznačného identifikátoru prvku AIFO nebo logické odpovědi na dotazy k těmto prvkům.

Systém

Informační systém Registru práv a povinností (též „RPP“) ohraničený vnitřním rozhraním Základních registrů (dále jen „rozhraní RPP“), vč. tří agendových systémů (AIS RPP).

Testovací prostředí

Prostředí sloužící pro testování připojení a funkcí AISů

ZR - Základní registry

Registr osob, Registr obyvatel, Registr územní identifikace adres a nemovitostí, Registr práv a povinností, Informační systém ORG, Informační systém základních registrů.

Stanovení priority incidentů, požadavků pro provozní prostředí

Priorita požadavku	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku
Priorita požadavku 1 Kritická	Některé nebo všechny části Systému (ZR RPP) selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému (ZR RPP). Selhání má přímý dopad na KPI.	Odezva: 30 minut Obnovení Služby: 4 hodiny Kalendář: 24x7
Priorita požadavku 2 Vysoká	Systém je funkční pouze částečně. Některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému (ZR RPP) a má přímý dopad na KPI. Není dostupná jedna instance RPP a současně jsou služby poskytovány s vyšší než požadovanou odezvou po dobu delší než 1 hodinu.	Odezva: 1 hodina Obnovení Služby: 8 hodin Kalendář: 24x7
Priorita požadavku 3 Střední	Systém je funkční pouze částečně. Systém je výrazně ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti, ale není znemožněn provoz díla v jeho základní funkcionalitě. Týká se i funkcionality AIS RPP.	Odezva: 4 hodiny Obnovení Služby: 24 hodin (pro AIS RPP platí NBD) Kalendář: 24x7
Priorita požadavku 4 Nízká	Systém je plně operativní, závada nemá vliv na činnost Systému. Priorita požadavku zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod Systému. Závada má pouze zanedbatelný vliv na chod Systému.	Odezva: NBD Obnovení Služby: 7 dní Kalendář: 10x5
Priorita požadavku 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení).	Odezva: BE Obnovení Služby: BE Kalendář: 10x5

Stanovení priority incidentů, požadavků pro Testovací prostředí

Priorita požadavku	Definice priority požadavku	
Priorita požadavku 3 Střední	Některé nebo všechny části Testovacího prostředí selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Testovacího prostředí.	Odezva: 4 hodiny Obnovení Služby: 24 hod Kalendář: 10x5
Priorita požadavku 4 Nízká	Všechny ostatní požadavky a incidenty na Testovací prostředí nespádající do Priority 3	Odezva: NBD Obnovení Služby: 7 dní Kalendář: 10x5

Sankce

Sankce za nedodržení celkové dostupnosti a sankce za nedodržení obnovy Služby vzniklé v souvislosti se stejným incidentem nebo ve stejném okamžiku nelze kumulovat a uplatněna je nejvyšší sankce.
Poskytovatel není v prodlení s plněním povinností, jejíž porušení je sankcionováno, po dobu, kdy prokáže, že Objednatel je v prodlení s poskytováním dohodnuté součinnosti, které brání Poskytovateli v řádném plnění této povinnosti nebo toto plnění ztěžuje podstatným způsobem, nebo že za porušení povinnosti Poskytovatel neodpovídá (např. prokázaná příčina ležící mimo Systém).
Sankce se účtují vždy k příslušnému zúčtovacímu období.

I.

Sankce za nedodržení celkové dostupnosti jsou definovány v příslušném Katalogovém listu.

II.

Pro Katalogové listy RPP02-01, RPP02-02, RPP02-03, RPP03, RPP04, RPP08, RPP09, RPP10, RPP11, RPP12, RPP13 a RPP14 platí:

a) Měření služby

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu provádění činností. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána, zaznamená tuto skutečnost do Service desku Objednatele prostřednictvím přidělení Incidentu Poskytovateli.

b) Sankce

V případě zjištění absence provádění činností má Objednatel právo uplatnit slevu z ceny ve výši 20 000 Kč (počítáno z ceny bez DPH), a to jednou v rámci jednoho kalendářního měsíce.

III.

Sankce za nedodržení lhůty pro obnovení služby jsou definovány v závislosti na prioritě požadavku následovně:

Priorita 1

0,05% z Celkové měsíční ceny za každou započatou minutu po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

Priorita 2

0,1% z Celkové měsíční ceny za každou započatou hodinu po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

Priorita 3

0,1% z Celkové měsíční měsíční ceny za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

Priorita 4

0,1% z Celkové měsíční měsíční ceny za každých započatých 7 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

Priorita 5

Bez sankce.

Nárok Objednatele na slevu z ceny není dotčen tím, že sankce převyší 100% Celkové měsíční ceny.

Kategorie provozních stavů

Jsou definovány následující kategorie provozních stavů:

1) SLA 0 – Standardní provoz

Definice: Provoz bez omezení, KPI1 – KPI3 se aplikují v plném rozsahu

2) SLA 1 – Riziková operace

Definice: Operace na provozním nebo testovacím prostředí, která potenciálně může způsobit snížení plnění parametrů KPI2 a KPI3 ve Vyhrazeném servisním okně, nelze ale předem určit v jakém časovém intervalu Vyhrazeného servisního okna toto snížení nastane a jak bude velké.

Procesní parametry:

- Riziková operace se realizuje po předchozím písemném upozornění nejpozději 5 pracovních dnů před plánovaným provedením, ve Vyhrazeném servisním okně, podléhá schválení ze strany Objednatele.
- Po provedení rizikové operace se provede vyhodnocení dodržení KPI2 a KPI3, skutečná doba nedodržení parametrů KPI2 a KPI3 se bude evidovat jako doba plánovaného snížení SLA.
- Poskytovatel nemůže být sankcionován za nedodržení KPI v době provádění Rizikové operace.

3) SLA 2 – Riziková operace s plánovaným snížením SLA

Definice: Operace na provozním nebo testovacím prostředí, která svou povahou způsobí snížení plnění parametrů KPI2 a KPI3 ve Vyhrazeném servisním okně, nelze ale předem určit v jakém časovém intervalu Vyhrazeného servisního okna toto snížení nastane a jak bude velké.

Procesní parametry:

- Riziková operace se realizuje po předchozím schválení ze strany Objednatele, žádost musí být zaslaná nejpozději 5 pracovních dnů před plánovaným provedením, ve Vyhrazeném servisním okně nebo v jiném dohodnutém čase. Součástí žádosti mimo popis plánované operace musí být i čas počátku snížení SLA v rámci rizikové operace a maximální délka doby plánovaného snížení SLA.

- Po provedení rizikové operace s plánovaným snížením SLA se provede vyhodnocení dodržení KPI2 a KPI3, skutečná doba nedodržení parametrů KPI2 a KPI3 se bude evidovat jako doba plánovaného snížení SLA.
- Poskytovatel nemůže být sankcionován za nedodržení KPI v době provádění Rizikové operace s plánovaným snížením SLA.

4) SLA 3 – Plánované snížení SLA

Definice: Operace na provozním nebo testovacím prostředí, která svou povahou způsobí snížení plnění parametrů KPI2 a KPI3, kdy lze předem určit, v jakém časovém intervalu toto snížení nastane.

Procesní parametry:

- Operace vedoucí k Plánovanému snížení SLA se realizuje po předchozím schválení ze strany Objednatele, žádost musí být zaslaná nejpozději 5 pracovních dnů před plánovaným provedením, ve Vyhrazeném servisním okně nebo v jiném dohodnutém čase. Součástí žádosti mimo popis plánované operace musí být i čas počátku snížení SLA a čas ukončení plánovaného snížení SLA.
- Po provedení plánovaného snížení SLA se provede vyhodnocení dodržení KPI2 a KPI3, skutečná doba nedodržení parametrů KPI2 a KPI3 se bude evidovat jako doba plánovaného snížení SLA.
- Poskytovatel nemůže být sankcionován za nedodržení KPI v době provádění Plánovaného snížení SLA.

Kategorie provozních stavů SLA 1 až SLA 3 se mohou časově překrývat.

Pokud nebude Poskytovateli povoleno provedení operace v kategoriích SLA1-SLA3, která svým výsledkem podmiňuje nebo ovlivňuje poskytování Služeb podle některého Katalogového listu, platí, že Poskytovatel v takovém případě není v prodlení s poskytováním Služeb podmíněných nebo ovlivněných provedením této operace a nebudou vůči němu uplatňovány Sankce za neplnění služeb podmíněných nebo ovlivněných provedením této operace.

Katalogové listy

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP01
Název Služby	Zajištění provozu Systému
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Zajištění provozu Systému za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Výkonnostní parametr: průchodnost dotazovacích služeb na vnitřním rozhraní Systému
Definice KPI	
Popis	Průchodnost dotazovacích služeb
Parametr	Průchodnost dotazovacích služeb kategorie S1 na rozhraní Systému
Měřicí bod	Vyhodnocuje se pouze v případě neplnění KPI2
Hodnoty pro standardní provoz	
Hodnota	90 dotazů / sec
Maximální doba pro obnovu Služby	4 hodiny
Omezení	
Počet editačních služeb za rok	Max .1 000 000.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Měsíční report o plnění KPI
Poznámka	

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP01
Název Služby	Zajištění provozu Systému
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Zajištění provozu Systému za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI
Identifikace KPI	KPI 2
Název KPI	Výkonnostní parametr: Maximální doba odezvy
Definice KPI	
Popis	Počet volání služeb s odezvou v požadovaném časovém limitu.
Měřicí bod	Doba odezvy se počítá od příjmu požadavku do začátku odesílání výsledku na vnitřním rozhraní systému RPP.
Hodnoty pro standardní provoz	
Parametr	Vyčíslí se celkový počet volání služeb (S). Vyčíslí se počet volání prioritních služeb v synchronním režimu u kterých byl překročen parametr odezvy (PS). Vyčíslí se počet volání ostatních služeb v synchronním režimu u kterých byl překročen parametr odezvy (PO). Vypočítá se percentuální poměr služeb, u kterých byl překročen parametr odezvy: $O1 = PS/S \cdot 100$ a $O2 = PO/S \cdot 100$. Hodnocení plnění probíhá v intervalu 2 hodin, od 0.00 hodin.
Hodnota	90% prioritních služeb vykazuje odezvu nižší nebo rovnou hodnotě 200 ms. 90% ostatních synchronních služeb vykazuje odezvu nižší nebo rovnou hodnotě 2000 ms.
Maximální doba pro obnovu Služby	Dle priorit
Omezení	
Počet editačních služeb za rok Max .1 000 000.	
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Měsíční report o plnění KPI, data dostupná v Systému
Priority ve standardním provozu	Priorita 1 – O1 nebo O2 je méně než 50% synchronních služeb kategorie S1 vykazuje odezvu nižší nebo rovnou hodnotě 200 ms Priorita 2 – O1 nebo O2 je méně než 60% a více nebo rovno 50% synchronních služeb kategorie S1 vykazuje odezvu nižší nebo rovnou hodnotě 200 ms Priorita 3 - O1 nebo O2 je méně než 70% a více nebo rovno 60% synchronních služeb kategorie S1 vykazuje odezvu nižší nebo rovnou hodnotě 200 ms Priorita 4 - O1 nebo O2 je méně než 90% a více nebo rovno 70% synchronních služeb kategorie S1 vykazuje odezvu nižší nebo rovnou hodnotě 200 ms
Poznámka	Sankce nebudou uplatňovány, pokud je v době detekce porušení parametru zaznamenáno a Poskytovatelem doloženo překročení parametru KPI 1. Sankce je uplatněna za každý případ nesplnění požadované úrovně KPI. Porušením se rozumí nesplnění alespoň jednoho parametru KPI 2. Data pro vyhodnocení KPI 2, následný reporting a zasílání do centrálního dohledu Základních registrů zajišťuje Poskytovatel.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP01
Název Služby	Zajištění provozu Systému
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Zajištění provozu Systému dle definovaných parametrů KPI
Identifikace KPI	KPI 3
Název KPI	Výkonnostní parametr: Dostupnost poskytování referenčních údajů bez plánovaných odstávek
Definice KPI	
Popis	Dostupnost poskytování referenčních údajů
Parametr	Dostupnost poskytování referenčních údajů bez plánovaných odstávek - do doby nedostupnosti se nepočítají plánované odstávky.
Měřicí bod	Na externím rozhraní se v pravidelných intervalech (každé 2 minuty) připojuje administrátorský AIS (PAIS), ten provolává definované eGon služby. Na základě těchto výstupů je v rámci provozního dohledu měřena celková dostupnost poskytování referenčních údajů. V nadřazeném systému ISZR jsou logovány odezvy Systému na požadavky odesílané na vnější rozhraní Systému. Nedostupnost je stav, kdy volané služby budou prostřednictvím PAIS detekovány jako nedostupné po dobu více než 10 minut nebo pět po sobě následujících dotazů (platí kratší interval).
Hodnoty pro standardní provoz	
Hodnota	Nedostupnost max. 8,76 hod (dostupnost 99,9%) za kalendářní rok. KPI splněno v případě, že kumulovaná doba, po kterou bylo neplněno, je menší než 526 minut za kalendářní rok nebo jeho poměrnou část danou zahájením nebo ukončením poskytování Služby.
Maximální doba pro obnovu parametru Služby	4 hodiny při dodržení parametru dostupnosti
Omezení	
Počet editačních služeb za rok Max .1 000 000.	
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Měsíční report o plnění KPI
Sankce	Při snížení celkové dostupnosti pod hodnotu parametru (nad 526 min) za každou započatou minutu dalšího výpadku 0,05% z měsíční ceny za Služby
Poznámka	Data pro vyhodnocení KPI 3, následný reporting a zasílání do centrálního dohledu Základních registrů zajišťuje Poskytovatel.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP02
Název Služby	Proaktivní údržba Systému
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti Systému, aplikací a technické infrastruktury datových center v rámci Systému vč. realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. Služba je prováděna na všech prvcích v infrastruktuře Systému v průběhu jejich životního cyklu.
Činnost	RPP02 – 01
Název činnosti	Infrastrukturní monitoring – HW vrstva, včetně komunikační infrastruktury, OS vrstva do úrovně infrastrukturních služeb
Definice činnosti	
Popis činnosti	Správa a údržba běhu monitorovacích serverů a služeb. Zpracování událostí z monitoringu. Řešení/směrování incidentů na základě událostí. Monitoring obsahuje sledování dostupnosti/základní funkčnosti serveru - tzv heartbeat serveru, monitoring zbývajících místa na HDD, běh základních služeb, notifikace na odpovědné osoby, založení incidentu na základě generovaného eventu. Cílem je proaktivně eliminovat vznik eventů, které již mají přímý dopad na plnění KPI. Pravidelné zákonné revize a prohlídky. Aktualizace provozní dokumentace.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	15 minut (pouze detekce vzniku incidentu)
Obnovení Služby	30 minut (dostupnost dohledových nástrojů)
Měřicí bod	SLA monitoring
Objem poskytované Služby	Pro splnění KPI RPP01 Poskytovatel zajišťuje a zodpovídá za provoz, monitoring a správu kompletní infrastruktury Systému
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Poznámka	
Služba nezahrnuje	Aplikační monitoring a monitoring dostupnosti a odezvy, nezahrnuje change a release management monitorovacích nástrojů
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP02
Název Služby	Proaktivní údržba Systému
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti Systému, aplikací a technické infrastruktury datových center v rámci Systému vč. realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku Incidentů.
Činnost	RPP02 – 02
Název činnosti	SW profylaktické opakující se činnosti - pravidelná technická kontrola SW infrastruktury, kontrola event logů.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Provádění pravidelné technické kontroly SW infrastruktury ISZR obsahuje celkovou kontrolu stavu serverů, promazání temp adresářů, kontrola událostí serverů, pokud se opakuje výskyt nějaké události – eskalace na garanta služby k prověření souvislosti, zda může mít vliv na plnění KPI. Informování Objednatele s možnými kroky k nápravě, doporučení na optimalizaci - následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu nebo jako požadavek na změnu formou změnového řízení. Aktualizace provozní dokumentace.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytované Služby	10x5
Odezva	Dle konkrétní události a jejího vlivu na plnění KPI.
Obnovení Služby	Dle konkrétní události a jejího vlivu na plnění KPI.
Měřicí bod	SLA monitoring
Objem poskytované Služby	Pro splnění KPI RPP01 Poskytovatel zajišťuje a zodpovídá za monitoring, provoz a správu veškerého aplikačního vybavení Systému. Poskytovatel zajišťuje a zodpovídá za správu a ve spolupráci s Objednatelem zajišťuje provoz Identity managementu - veškeré činnosti spojené s provozem realizuje Poskytovatel, ale vždy na základě žádosti/schválení od Objednatele. Pokud chce Objednatel změnit účet svého pracovníka, zašle žádost na Poskytovatele přes Service desk, pokud chce Poskytovatel změnit účet svého pracovníka, zašle žádost přes Service desk Objednatele a po schválení realizuje.
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	Správu systémů mimo Systém.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP02
Název Služby	Proaktivní údržba Systému
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti, bezpečnosti a výkonnosti Systémů, aplikací a technické infrastruktury datových center v rámci Systému vč. realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů.
Činnost	RPP02 – 03
Název činnosti	Pravidelné kontroly a testování provozní bezpečnosti Systému, aktualizace bezpečnostní dokumentace Systému
Definice činnosti	
Popis činnosti	Provádění pravidelné kontroly a testování a monitoring provozní bezpečnosti Systému, aktualizace bezpečnostní dokumentace Systému. Konkrétní činnosti jsou prováděny dle dohodnuté aktuální platné bezpečnostní dokumentace Objednatele na základě předaných procesních pokynů. Bezpečnostní monitoring Systému.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Max. 1 hodina (pouze detekce vzniku incidentu)
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Poskytovatel zajišťuje a zodpovídá za provoz a správu bezpečnostního monitoringu Systému a provádění bezpečnostního monitoringu událostí v Systému.
Doplňující informace	
Poznámka	Postup a rozsah testování bude definován Bezpečnostní dokumentací.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, provedených testech, záznamy v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP03
Název Služby	SW údržba Systému
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Provádění prací spojených s aktualizací SW, které vydávající výrobci jednotlivých aplikací, které jsou součástí Systému.
Název činnosti	Údržba SW prostředí Systému - pravidelná technická kontrola SW infrastruktury, kontrola logů (systémy databáze)
Definice činnosti	
Popis činnosti	Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci SW. Analýza a výběr vhodných aktualizací. Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s aplikačními adminy/Objednatelem. Jednorázová záloha prvku (pokud je potřeba). Provedení implementace na testovací prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden uzel následně na druhý po ověření funkčnosti. Provedení testování implementované aktualizace a ověření zachování funkčnosti celého Systému. Rozrolování odsouhlasených aktualizací. Implementace aktualizace na vyžádání formou servisního požadavku. Aktualizace provozní dokumentace.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Dle stanovených priorit incidentů, požadavků
Obnovení Služby	Dle stanovených priorit incidentů, požadavků
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	
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
Služba nezahrnuje	Nezahrnuje činnosti, které splňují některé z následujících příznaků: • činnost vyžaduje součinnost jiných dodavatelů ZR • činnost vyžaduje změny v jiných částech ZR • předmětem je změna funkcionality proti dokumentovanému a/nebo cílovému stavu • činnost vyžaduje financování
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP04
Název Služby	Zálohování
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Zálohování řešení ve smyslu zálohování jednotlivých serverů a jejich systémového nastavení, zálohování Systému jako takového (vč. logů), zálohování databází (uživatelská data). Záloha probíhá podle Poskytovatelem předané dokumentace.
Název činnosti	Správa zálohovacího nástroje.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Správa zálohovacího nástroje. Kontrola běhu zálohování formou monitoringu a opakovaně generovanými servisními požadavky na ruční kontrolu zálohování. Součinnost při případné změně zálohovacího plánu, topologie zálohování. Eskalace v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu a předání/řešení incidentu. Obnova dat ze zálohy pro dodržení jednotlivých KPI.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	8 hodin
Měřicí bod	Service desk
Objem poskytované Služby	Pro splnění KPI RPP01 Poskytovatel zajišťuje a zodpovídá za funkčnost, provoz a správu zálohování (provedení záloh dle předané dokumentace, sledování běhu záloh). Poskytovatel rovněž zodpovídá za řízení životního cyklu zálohovacích médií.
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	Redesign zálohování a/nebo upgrade zálohovacího systému na vyžádání Objednatele.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP05
Název Služby	Maintenance SW
Služba v rámci záruky	ANO
Popis Služby	Podpora výrobce pro zajištění aktualizace a patchů SW komponent řešení.
Název činnosti	Zajištění SW maintenance
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění SW maintenance k SW vybavení Systému dodanému Poskytovatelem v rámci Realizační smlouvy.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	Po dobu platnosti záruky
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Služba musí být kontinuálně obnovována (v závislosti na intervalu obnovy)
Měřicí bod	Service desk Objednatele, reporting podle potřeby.
Objem poskytované Služby	Dle podmínek maintenance
Doplňující informace	
Poznámka	Služba je podmíněna uzavřenou smlouvou na podporu od výrobce. Poskytovatel musí prokázat, že po dobu platnosti Smlouvy má pořízenou produktovou podporu od výrobce SW.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba po uplynutí záruky
Služba nezahrnuje	Součástí této služby není komplexní vyhodnocení dopadů, instalace nových a opravných verzí (patch) jednotlivých komponent standardního SW a otestování neporušenosti dodaného řešení po jejich aplikaci.
Způsob dokladování	Objednávka, Smlouva, Dodací list, Faktura

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP06
Název Služby	Servis HW
Služba v rámci záruky	ANO
Popis Služby	Servisem HW se rozumí řešení HW závad jednotlivých prvků infrastruktury dodaných Poskytovatelem v rámci Realizační smlouvy v datových centrech kde je infrastruktura provozována.
Název činnosti	Servis HW
Definice činnosti	
Popis činnosti	Oprava vadné komponenty do 24 hodin.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Tak, aby byla dodržena doba opravy komponenty do 24 hodin. Tak, aby byly dodrženy parametry KPI 2 a KPI 3.
Obnovení Služby	Dle stanovených priorit incidentů, požadavků
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle poruchovosti HW
Doplňující informace	
Poznámka	Služba je podmíněna uzavřenou platnou smlouvou na podporu od výrobce.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba po uplynutí záruky
Služba nezahrnuje	Rozšiřování HW vybavení infrastruktury, nákup nového HW.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP07
Název Služby	Řešení Incidentů
Služba v rámci záruky	NE – kromě řešení záručních oprav
Popis Služby	Incident je chápán jako nefunkčnost/nestandardní chování zařízení v infrastruktuře Systému nebo služeb Systému. Incident je logován vždy na jedno zařízení případně jednu službu. Službou je zabezpečeno odstraňování incidentů (nefunkčností) vzniklých v souvislosti se správou serverů a služeb.
Název činnosti	Řešení Incidentů
Priorita požadavku	1-5
Definice činnosti	
Popis činnosti	Příjem incidentů v Service desku. Analýza zda se jedná o Incident tj. nefunkčnost, pokud se jedná o servisní požadavek je procesován dle příslušného KL. L1 aplikační a infrastrukturní support Systému na problematiku technického troubleshootingu/řešení požadavků rozhraní Systému v souvislosti s dalšími ZR a součinností při datovém/obsahovém troubleshootingu na rozhraní Systému. V případě dostatečného oprávnění na L1 úrovni, řešení Incidentu. V opačném případě směřování na další úroveň podpory dle komunikační matice. Analýza 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 všechny potřebné údaje pro řešení v L2 a L3 úrovni a zda byl proveden technický troubleshooting v L1 úrovni. Řešení Incidentu/částečné řešení Incidentu v případě kdy je provedena oprava na infrastruktuře Systému a musí následovat oprava v dalších L2/L3 supportech jiných ZR/vrácení Incidentu na L1 support (v případě kdy byl špatně přidělen nebo neobsahuje dostatečné údaje pro řešení v L2 supportu). Součinnost pro ostatní L2 a L3 supporty jiných ZR s L2 a L3 supportem Systému.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Dle stanovených priorit incidentů, požadavků
Obnovení Služby	Dle stanovených priorit incidentů, požadavků
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	
Doplňující informace	
Poznámka	Zadávat Incidentů probíhá prostřednictvím Service desku Objednatele, který je referenčním komunikačním bodem.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný problem, change, release management
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP08
Název Služby	Compliance
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Součinnost při zajišťování dosažení souladu s požadavky norem (ISO 20000, ISO 27001).
Název činnosti	Zajištění součinnosti
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění součinnosti v rámci procesů navržených SZR pro zajištění souladu s ISO20000 a ISO27001
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	2 BD
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Max 2 člověkodny za kalendářní měsíc. V případě vyčerpání objemu má Objednatel právo přobjednat další člověkodny v sazbách uvedených v příloze č. 7 Smlouvy. Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD. Nevyčerpané MD mohou být převáděny do dalšího období, nejdéle však do konce běžného kalendářního roku.
Doplňující informace	
Poznámka	Podmínky budou specifikovány v rámci jednotlivých procesů
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP09
Název Služby	Zajištění testovacích dat
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Součinnost při změnách a aktualizacích dat pro testovací prostředí. Pravidelná obnova testovacích dat v testovacím prostředí.
Název činnosti	Zajištění součinnosti při aktualizaci testovacích dat
Definice činnosti	
Popis činnosti	Konzultace a zajištění součinnosti při aktualizaci dat pro testovací prostředí. Pravidelná obnova testovacích dat v testovacím prostředí.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	16 hodin (pro nové požadavky), týdenní obnova testovacích dat
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Max 2 člověkodny za kalendářní měsíc. V případě vyčerpání objemu má Objednatel právo přobjednat další člověkodny v sazbách uvedených v příloze č. 7 Smlouvy. Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD. Nevyčerpané MD mohou být převáděny do dalšího období, nejdéle však do konce běžného kalendářního roku.
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	Tvorbu testovacích dat
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP10
Název Služby	Řešení provozních požadavků
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Službou je zabezpečeno řešení servisních požadavků (SR), jejichž příčinou není incident (nefunkčnost), ale vyplývají z požadavků uživatelů, z životního cyklu služby/prostředí, z opakujících se činností, apod. Pro tyto činnosti musí existovat popis služeb pro řešení provozních požadavků s uvedením popisu, podmínek a termínu dodání.
Název činnosti	Řešení provozních požadavků
Priorita požadavku	4-5
Definice činnosti	
Popis činnosti	Typickými činnostmi řešení SR jsou činnosti zřízení/změna/zrušení: • administrace uživatelů • administrace přístupů a certifikátů • administrace infrastrukturních služeb • předem definované opakující se činnosti
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	dle Priority
Odezva	Dle stanovených priorit incidentů, požadavků
Obnovení Služby	Dle stanovených priorit incidentů, požadavků
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	
Doplňující informace	
Poznámka	Pokud je SR vícenásobný, tj. stejné činnosti na jednom požadavku na více zařízeních/ u více uživatelů, je stanovena odezva/řešení požadavku individuálně.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný change, release management.
Způsob dokladování	Záznam v Service desku Poskytovatele, měsíční Záznam o poskytnutí Služeb

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP11
Název Služby	Service desk
Služba v rámci záruky	ANO
Popis Služby	Provoz Service desku
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba ServiceDesku obsahuje obsluhu vstupních kanálů (e-mailový, telefonní, webový), směrování požadavků a jejich administrace, eskalační bod v první úrovni. Supervizing plnění SLA u řešitelských skupin, reporting služeb ze Service desk nástroje.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7, 99%
Odezva	Odeslání potvrzení převzetí požadavku e-mailem do 10 min
Obnovení Služby	Dle stanovených priorit incidentů, požadavků
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	
Doplňující informace	
Poznámka	Zadávání požadavků probíhá prostřednictvím Service desk Objednatele, který je referenčním komunikačním bodem.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Záznam v Service desku Objednatele, měsíční Záznam o poskytnutí Služeb

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP12
Název služby	Podpora vývojářů
Služba v rámci záruky	NE
Popis služby	Podpora vývojářů AIS v oblasti programování připojení a komunikace na základě požadavků přes Service desk Objednatel
Název činnosti	
Definice činnosti	
Popis činnosti	Podpora vývojářů
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5
Odezva	NBD
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované služby	Max 2 člověkodny za kalendářní měsíc. V případě vyčerpání objemu má Objednatel právo přioobjednat další člověkodny v sazbách uvedených v příloze č. 7 Smlouvy. Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD. Nevyčerpané MD mohou být převáděny do dalšího období, nejdéle však do konce běžného kalendářního roku.
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP13
Název Služby	Realizace rozvoje
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Realizace změn a drobných úprav.
Název činnosti	Realizace rozvoje
Definice činnosti	
Popis činnosti	Realizace změn a drobných úprav na základě změnového řízení
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	NBD
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	31 člověkodnů (MD) za kalendářní měsíc. V případě vyčerpání objemu má Objednatel právo přobjednat další MD podle sazeb přílohy č. 7 . Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD. Nevyčerpané MD mohou být převáděny do dalšího období, nejdéle však do konce běžného kalendářního roku.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Záznam v Service desku Objednatele, výkaz provedených prací, akceptační list

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP14
Název Služby	Monitoring
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Monitoring Systému, předávání hodnot a reportů do monitoringu Objednatele.
Název činnosti	Provoz, kontrola a údržba monitoringu Systému
Definice činnosti	
Popis činnosti	Provoz, kontrola a údržba monitoringu Systému. Reporting.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Max. 1 hodina (pouze detekce vzniku incidentu) – funkce monitoringu bude obnovena do 1 hodiny, incident bude detekován tak, aby byla dodržena KPI.
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	SLA monitoring, dostupnost 99,9%
Objem poskytované Služby	Pro monitoring plnění KPI RPP01
Rozsah monitoringu do doby integrace s centrálním monitoringem	Periodický reporting Systému (týdně): • Průměrná odezva služeb na rozhraní • Špičková (nejdelší) odezva na rozhraní • Počet transakcí, ukončených chybou • Počet zpracovaných transakcí • Počet úspěšných transakcí • Plnění jednotlivých KPI ve sledovaném období • Plnění jednotlivých KPI kumulativně od 1. 7. 2012 Odeslání okamžité informace mailem (na Service Desk Objednatele), datum a čas vzniku • Výpadky základních komponent Systému (na úrovni operačního systému) • Výpadek konektivity na rozhraní (identifikace rozhraní na síťové úrovni)
Doplňující informace	
Poznámka	Do SLA se nepočítají plánované odstávky
Platební podmínky	Pausální měsíční platba
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	SLA monitoring, předané reporty, měsíční Záznam o poskytnutí Služeb

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP15
Název Služby	Konzultace
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k architektuře, funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a rozvoji systému ZR. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Činnost	RPP15 – 01
Název činnosti	Konzultace: Architekt řešení
Definice činnosti	
Popis činnosti	Konzultace Architekta řešení dle objednávky
Parametry činnosti	
Rozsah poskytované Služby	8x5
Odezva	8 hodin
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Měsíční platba na základě vykázané činnosti v sazbách uvedených v příloze č. 7 Smlouvy.
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činnosti v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP15
Název Služby	Konzultace
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k infrastruktuře a , komunikačnímu rozhraní, úpravám a rozvoji systému ZR. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Činnost	RPP15 – 02
Název činnosti	Konzultace: Systémový specialista
Definice činnosti	
Popis činnosti	Konzultace Systémového specialisty dle objednávky
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	Max 8 hodin
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Měsíční platba na základě vykázané činnosti v sazbách uvedených v příloze č. 7 Smlouvy
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP15
Název Služby	Konzultace
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě AIS RPP, komunikačnímu rozhraní, úpravám a rozvoji systému ZR. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Činnost	RPP15 – 03
Název činnosti	Konzultace: Funkční Konzultant
Definice činnosti	
Popis činnosti	Konzultace dle objednávky
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	8 hodin
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Měsíční platba na základě vykázané činnosti v sazbách uvedených v příloze č. 7 Smlouvy
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činnosti v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP16
Název Služby	Komunikace s uživateli
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Odpovědi na dotazy přicházející od uživatelů prostřednictvím Service Desku Objednatele - týká se obecné podpory a diskusí o technickém řešení.
Název činnosti	Komunikace s uživateli
Definice činnosti	
Popis činnosti	Konzultace, odpovědi na dotazy uživatelů, administrátorů AIS.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	Max 3 pracovní dny
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky na základě reálné potřeby
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Měsíční platba na základě vykázané činnosti v sazbách uvedených v příloze č. 7 Smlouvy
Služba nezahrnuje	Služba nezahrnuje administraci diskusního fóra.
Způsob dokladování	Záznam v Service desku Objednatele, Záznam o poskytnutí Služeb

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP17
Název Služby	Rozvoj Systému
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Návrh na změny a další rozvoj Systému.
Název činnosti	Zpracování návrhů
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zpracování návrhů na změny a release vyplývající z činností prováděných v rámci dodávaných služeb a z požadavků předaných Objednatelem.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	NBD
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Měsíční platba na základě vykázané činnosti a ceníku služeb Poskytovatele
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Záznam v Service desku Objednatele, předání návrhů na změny.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP18
Název Služby	Řízení změn a release
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Vyhodnocení dopadu a možných rizik vyplývajících z implementace změn interních (změny vlastního Systému) a externích (dopady změny v okolních ZR nebo jiné infrastruktury). Koordinace a plánování implementace změn s okolními projekty ZR. Zajištění výměny informací mezi všemi projekty Objednatele.
Činnost	RPP18 – 01
Název činnosti	Change a release manager
Definice činnosti	
Popis činnosti	Řízení procesu v roli Change manažera v rozsahu, daném, ITIL.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	NBD
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Měsíční platba na základě vykázané činnosti v sazbách uvedených v příloze č. 7 Smlouvy
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činnosti v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP18
Název Služby	Řízení změn a release
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Vyhodnocení dopadu a možných rizik vyplývajících z implementace změn interních (změny vlastního Systému) a externích (dopady změny v okolních ZR nebo jiné infrastruktury). Koordinace a plánování implementace změn s okolními projekty ZR. Zajištění výměny informací mezi všemi projekty Objednatele.
Činnost	RPP18 – 02
Název činnosti	Project manager
Definice činnosti	
Popis činnosti	Řízení projektu
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odězva	NBD
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Měsíční platba na základě vykázané činnosti v sazbách uvedených v příloze č. 7 Smlouvy
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP19
Název Služby	Údržba CMDB
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Údržba konfigurační databáze a databáze změn (jako podpora globálního procesu sledování, řízení a plánování změn v rámci ZR). Provádění pravidelných inventur.
Název činnosti	Údržba CMDB
Definice činnosti	
Popis činnosti	Provádění činností potřebných pro údržbu konfigurační databáze.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	NBD
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Měsíční platba na základě vykázané činnosti v sazbách uvedených v příloze č. 7 Smlouvy
Služba nezahrnuje	Služba nezahrnuje implementaci, konfiguraci CMDB
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service desku Objednatele.

Příloha č. 2 - Metodika projektového řízení

Metodika projektového řízení

Název dokumentu:	Metodika projektového řízení
Číslo Projektu:	Smlouva o provozování Registru práv a povinností
Autor/Autoři:	Petra Stehlíková

Verze:	1v3
Stádium:	Externí
Důvěrnost:	Pro partnery

Jméno souboru:	Final priloha_c2_Metodika_projektove_rizeni_1v3

Počet stran:	23
Strana:	1

OBSAH:

1.	ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ.....	4
2.	ZÚČASTNĚNÉ STRANY PROJETU	4
2.1.	PLATNOST A ZÁVAZNOST.....	4
2.2.	ODPOVĚDNOSTI	4
2.3.	ODKAZ NA SMLOUVU	4
2.4.	DEFINICE POJMŮ	4
3.	CÍLE PROJEKTU.....	6
3.1.	HLAVNÍ CÍLE PROJEKTU.....	6
4.	ŘÍZENÍ A ORGANIZACE PROJEKTU.....	7
4.1.	POPIS A KOMPETENCE ORGÁNŮ PROJEKTU.....	7
4.1.1.	Řídící výbor (ŘV).....	7
4.1.1.1.	Inicializace projektu	8
4.1.1.2.	První zasedání Řídícího výboru	8
4.1.1.3.	Mimořádné zasedání Řídícího výboru	8
4.1.1.4.	Poslední zasedání Řídícího výboru.....	8
4.1.2.	Hlavní tým projektu (HTP).....	9
4.1.2.1.	První jednání Hlavního týmu projektu.....	9
4.1.3.	Realizační týmy (RT)	10
4.1.4.	Ustavující jednání realizačního týmu	10
4.2.	KOMUNIKAČNÍ MATICE	11
4.3.	ODPOVĚDNOSTI VČETNĚ PODPISOVÝCH PRÁV	11
4.4.	DOKUMENTY VEDENÉ V PROJEKTU	11
5.	AKCEPTACE	12
5.1.	TYPY AKCEPTACÍ	12
5.2.	AKCEPTAČNÍ KRITÉRIA	13
5.3.	AKCEPTAČNÍ PROCEDURA	14
5.4.	KLASIFIKACE VAD A NEDODĚLKŮ PRO PŘEDÁNÍ DÍLA ČI DÍLČÍHO PLNĚNÍ	14
5.5.	VÝSLEDKY AKCEPTAČNÍHO ŘÍZENÍ.....	15
5.5.1.	Definice výsledků dílčích akceptací	15
5.5.2.	Definice výsledků celkové akceptace	15
5.5.3.	Definice výsledků závěrečné akceptace	15
5.6.	POSTUP AKCEPTACÍ A ODSTRAŇOVÁNÍ VAD	16
5.6.1.	Postup akceptací.....	16
5.6.2.	Postup odstraňování vad.....	16
6.	ISSUE MANAGEMENT.....	16
6.1.	ISSUE LOG	16
6.2.	ŘÍZENÍ POŽADAVKŮ (ISSUE MANAGEMENT).....	16
6.3.	ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ	17
7.	OSTATNÍ.....	17
8.	SCHVALOVACÍ DOLOŽKA	18
9.	PŘÍLOHY.....	18
	AKCEPTAČNÍ PROTOKOL Č.	19
1.	PŘEDMĚT AKCEPTACE	19
2.	VÝHRADY	19

PŘEDÁVACÍ PROTOKOL č.....	20
3. PŘEDÁVACÍ KRITÉRIA DLE SMLOUVY.....	20
ZÁPIS Z JEDNÁNÍ č.	22
4. ZÁPIS (PRŮBĚH JEDNÁNÍ).....	22
5. SEZNAM ÚKOLŮ	22
6. POZNÁMKY	23
7. SEZNAM PŘÍLOH	23

1. Základní ustanovení

2. Zúčastněné strany projektu

Poskytovatelem pro tento Projekt je společnost Asseco Central Europe, a.s. (dále jen Poskytovatel) a Objednatel tohoto Projektu je "Správa základních registrů" (dále jen Objednatel).

2.1. Platnost a závaznost

Dodržování pravidel a ustanovení definovaných v této Metodice projektového řízení je závazné v průběhu celého Projektu. V průběhu realizace Projektu může být v případě potřeby tato Metodika Projektového řízení aktualizována či upřesněna, a to po dohodě všech zúčastněných stran.

Dodržování definovaných postupů a pravidel je po schválení této Metodiky projektového řízení povinností všech stran zúčastněných na Projektu. Při nedodržení závazného pravidla některou zúčastněnou stranou jsou zbývající strany oprávněny požadovat nápravu u té strany, která pravidlo porušila. Strana, která nedodržela závazné pravidlo a byla na to upozorněna, je povinná neprodleně provést nápravu v souladu s touto Metodikou projektového řízení.

Metodika projektového řízení nabývá platnosti oficiálním schválením smluvními stranami. Toto schválení je provedeno formou podpisu tohoto dokumentu.

2.2. Odpovědnosti

Za dodržování a prosazování zde uvedených pravidel jsou zodpovědní vedoucí Projektu (dále jen PM) každé zúčastněné strany Projektu.

2.3. Odkaz na Smlouvu

Tato Metodika projektového řízení navazuje na Smlouvu o provozování registru Práva a povinností č. [*] (dále jen Smlouva) uzavřenou mezi Poskytovatelem a Objednatelem a definuje postupy a pravidla, která budou uplatňována za účelem dodávky předmětu Plnění této Smlouvy.

2.4. Definice pojmů

Pojem	Popis
Akceptace / Proces Akceptace	Akt přijetí výstupu (dodávky) Projektu, nebo jeho části, s jednoznačným uznáním, že byl dodán přesně tak, jak dodán být měl. Vlastní Akceptace výstupu (dodávky) je výsledkem procesu Akceptace, v jehož rámci je dodávané Dílo předáno Objednateli a je dohodnuta přiměřená lhůta pro akceptování Díla relevantními pracovníky Objednatele. (Proces Akceptace může být i několikakolový, zejména v případě, kdy jsou v průběhu Akceptačního procesu objeveny překážky, které Akceptaci Díla brání a musí být proto odstraněny). Závěrem procesu Akceptace je vždy podepsání Akceptačního protokolu na dodávku Projektu.
Akceptační protokol	Formální dokument, který stvrzuje Akceptaci výstupu (dodávky) Projektu. Podpisem tohoto dokumentu potvrzuje Objednatel (Odběratel), že Projekt byl dokončen a dodán přesně podle jeho požadavků. Akceptační protokol je právním uznáním kompletnosti a správnosti dodávky.
Fáze	Klíčové etapy Projektu definované ve Smlouvě mezi Objednatelem a Poskytovatelem.
Harmonogram Projektu	Časový přehled Projektu určující data, ke kterým začnou a skončí jednotlivé úkoly/aktivity Projektu. Grafická podoba harmonogramu je

Pojem	Popis
	obvykle zpracována pomocí Ganttova diagramu, kde je zobrazen přehled jednotlivých etap Projektu, rozdělených do skupin úkolů a dále do jednotlivých konkrétních úkolů/aktivit a kde jsou definovány jejich závislosti.
Issue log	Dokument obsahující všechny požadavky Objednatele nahlášené Poskytovateli v průběhu Projektu, včetně jejich aktuálního stavu.
Objednatel	Právnícká (nebo fyzická) osoba, se kterou je uzavřena Smlouva na dodávku určité služby a/nebo zboží.
Poskytovatel	Právnícká nebo fyzická osoba, která dodává služby a/nebo zboží jiné právnícké nebo fyzické osobě podle podmínek daných uzavřenou Smlouvou.
Proces	Soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně na sebe působících činností vedoucích k dosažení určitého cíle (výstupu).
Produktivní provoz	Živý neboli ostrý provoz systému – předmětu dodávky, kdy je spuštěna příslušná funkcionality v reálném (rutinním) provozu Objednatele.
Projekt	Jedinečný Proces sestávající z řady koordinovaných a řízených činností s datem zahájení a ukončení. Je prováděn za účelem dosažení cíle, kterým je dodávka služeb/zboží podle požadavků Objednatele v daném časovém horizontu a daném finančním rámci. Základní charakteristikou Projektu je jeho neopakovatelnost v tom smyslu, že řešený problém je vždy některým svým aspektem „nový“ a tím pro své efektivní zvládnutí vyžaduje řešení či přístup více či méně odlišné od těch předchozích.
Projektový manažer, PM	Specialista na oblast Projektového managementu, který odpovídá za naplánování a dodávku daného Projektu. Jeho povinností je zajistit úspěšné dodání Projektu v požadované kvalitě, a to cestou minimalizace rizik v průběhu celého životního cyklu Projektu.
Pilotní provoz/Příprava předání do produkce	Zkušební neboli testovací provoz systému – předmětu dodávky, včetně migrace dat a zaškolení koncových uživatelů. Závěrem úspěšné fáze Pilotního provozu Objednatel přebírá uživatelskou a technickou dokumentaci a systém je předán do Produktivního provozu.
Realizace	Vlastní implementace systému podle Cílového konceptu a příprava systému pro Pilotní provoz.
Realizační smlouva	Smlouva mezi subjekty Česká republika – Ministerstvo vnitra a ICZ a.s. ze dne 15.7.2011 ve znění pozdějších dodatků
Registr rizik	Nástroj používaný při plánování a realizaci Projektů, a to v rámci procesu řízení rizik. Slouží k identifikaci, analýze a vlastnímu řízení rizik každého Projektu. Obsahuje údaje o rizicích, která byla projektovým týmem identifikována, jejich dopad na Projekt, výši jejich pravděpodobnosti, plán jejich eliminace a plán postupu pro případ, že skutečně nastanou.
Registr nebo Informační systém Řídicí výbor, ŘV	Registr práv a povinností Představuje nejvyšší orgán Projektu, který formálně akceptuje projektové výstupy, kontroluje a sleduje průběh Projektu a schvaluje změny Projektu. Je vrcholným rozhodovacím orgánem s primární úlohou udávat směr a zajišťovat rozhodování o Projektu. Členy ŘV jsou zástupci Objednatele i Poskytovatele. Hlavní rozhodovací odpovědnost nese obvykle sponzor Projektu na straně Objednatele, který je obvykle předsedou ŘV. V některých odůvodněných případech mohou být

Pojem	Popis
Smlouva	členy ŘV i Subdodavatelé. Závazná dohoda dvou nebo více stran o dodávce služeb a/nebo zboží za konkrétních, ve Smlouvě zakotvených, podmínek. Má písemnou formu a je právně vymahatelná.
Subdodavatel	Právnícká či fyzická osoba najata Poskytovatelem k provedení určité části Projektu (dodávky Objednateli) formou přímé dodávky Poskytovateli. Subdodavatel uzavírá Smlouvu se Poskytovatelem a nemá přímý právní vztah s Objednatelem. Za výstupy Subdodavatele odpovídá Objednateli Poskytovatel V kontextu Metodiky projektového řízení může vystupovat v roli Poskytovatele, který si najímá na některé Projekty Subdodavatele, tak i sám jako Subdodavatel, najatý třetí stranou, která má jako Poskytovatel (prime kontraktor) uzavřenu Smlouvu s určitým Objednatelem.
Subdodávka	Soubor aktivit prováděných s cílem dodání určité části Projektu (dodávky Objednateli) najatým Subdodavatelem, a to formou přímé dodávky Poskytovateli. Výstupy dodané v rámci Subdodávky jsou Objednateli dodány Poskytovatelem jako součást Projektu a Poskytovatel za ně také Objednateli odpovídá.
Zákon o základních registrech	Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů
Životní cyklus Projektu	Logický sled aktivit, které probíhají na Projektu od momentu jeho zahájení až do chvíle jeho uzavření. Každý Projekt, bez ohledu na jeho rozsah a komplexnost, prochází v průběhu své existence řadou etap, které společně tvoří životní cyklus Projektu.

3. Cíle Projektu

3.1. Hlavní cíle Projektu

Zajištění podpory a rozvoje provozu Registru práv a povinností vytvořeného v rámci plnění Realizační smlouvy na základě a za podmínek ustanovení Zákona o základních registrech. Cílem je zajištění nezbytné návazné, plně kvalifikované, konzistentní a koordinované podpory a služby rozvoje.

Zajištění funkčnosti Registru v souladu s Realizační smlouvou a Zadávací dokumentací. Vzhledem k tomu, že Poskytovatel v souvislosti s odpovědností za vady Díla poskytuje Objednateli na Dílo záruku, a to do 30. 6. 2013, přičemž záruka pokrývá všechny součásti dodávky. Na součást Díla APV registru práv a povinností Poskytovatel poskytuje prodlouženou záruku do 31. 1. 2014. Poskytovatel je povinen odstranit vady Díla, které se na Díle vyskytnou v průběhu záruční doby.“

Zajištění provozu a bezpečnosti Registru (24x7x365). Měření a vyhodnocování SLA a KPI.

Podrobná specifikace, včetně definice jednotlivých částí plnění a jejich parametrů, je uvedena v Katalogu činností Poskytovatele, který je nedílnou součástí Smlouvy o provozování registru práv a povinností.

4. Řízení a organizace Projektu

4.1. Popis a kompetence orgánů Projektu

Organizace celého Projektu je založena na společné práci projektového týmu Poskytovatele a Objednatele. Projektový tým je skupina vybraných odborných pracovníků, kteří se účastní na Projektu a mají vyčleněné role a odpovědnosti.

V rámci Projektu zastoupeny tyto orgány:

4.1.1. Řídící výbor (ŘV)

Představuje nejvyšší orgán Projektu, který akceptuje projektové výstupy, schvaluje změny, kontroluje a sleduje průběh Projektu. Je vrcholným rozhodovacím orgánem Projektu s primární úlohou udávat směr a zajišťovat rozhodování o Projektu.

ŘV rozhoduje na základě konsensu mezi Objednatelem a Poskytovatelem. Hlavní rozhodovací zodpovědnost nese Sponzor projektu na straně Objednatele, jako předseda ŘV.

Složení ŘV

Složení Výboru pro řízení projektu je následující:

- Za stranu Objednatele:
 - Sponzor Projektu, předseda ŘV – člen vrcholového vedení na straně Objednatele
 - Členové ŘV – členové vedení za stranu Objednatele
- Za stranu Poskytovatele:
 - Člen ŘV – člen vrcholového vedení za stranu Poskytovatele
 - Člen ŘV – členové vedení za stranu Poskytovatele

Jednání ŘV se budou účastnit také PM za stranu Poskytovatele a PM za stranu Objednatele, kteří budou pro jednání připravovat podklady ve formě Zprávy o stavu Projektu.

Pravomoci a odpovědnosti ŘV

Pravomoci a odpovědnosti ŘV jsou následující:

- Přezkoumání a odsouhlasení navržené projektové dokumentace.
- Přezkoumávání a odsouhlasování projektových rizik, včetně plánu ošetření rizik.
- Schvalování a stanovování priorit nebo odložení žádostí o změny, které vyvstanou v průběhu Projektu a jsou předmětem změnového řízení.
- Odsouhlasení zásadních personálních změn v Projektu.
- Akceptace výstupů Projektu.
- Schválení ukončení Projektu.

ŘV se schází na začátku Projektu, při jednotlivých akceptacích včetně celkové finální akceptace celého dodávaného díla a v případě nutnosti také k řešení mimořádných situací.

Jednání ŘV svolává obvykle PM za stranu Objednatele, a to po dohodě s PM za stranu Poskytovatele. V případě nutnosti řešit mimořádné situace pak může jednání ŘV svolat i kterýkoliv člen ŘV.

Z každého jednání ŘV je vypracován Poskytovatelem Zápis, který je následně odsouhlasen všemi účastníky jednání a potvrzen podpisy jak zástupci Objednatele, tak Poskytovatele.

4.1.1.1. Inicializace projektu

Projekt je inicializován prvním zasedáním Řídicího výboru a následně řízen prostřednictvím jednání jednotlivých týmů. Jednání týmů, kompetence a odpovědnosti v rámci týmů jsou popsány v této metodice.

4.1.1.2. První zasedání Řídicího výboru

Program prvního zasedání Řídicího výboru:

- formální zahájení projektu;
- podpis smlouvy nebo jejího dodatku, případně předložení návrhu smlouvy nebo kroky vedoucí k zajištění smluvního vztahu;
- v případě, že nejsou smlouvou dostatečně definovány oboustranně závazná pravidla řízení projektu (role, odpovědnost), vzájemné komunikace a pravidla předání/převzetí plnění předmětu smlouvy, musí je stanovit ŘV v zápisu z 1. jednání.
- v případě, že nejsou smlouvou dostatečně definovány oboustranně závazné termíny nezbytné pro plnění projektu, je na ŘV ustanovit nebo aktualizovat harmonogram nebo plán projektu;
- stanovení/schválení závazných pravidel pro řízení projektu;
- jmenování Hlavního týmu projektu dále též HTP (jmenovací listina, zápis ŘV či podepsaná smlouva);
- stanovení/upřesnění harmonogramu řádných zasedání ŘV;
- stanovení termínu a místa příští schůzky ŘV a jejího předběžného programu;
- stanovení úkolů pro HTP;
- ostatní (zajištění komunikace, technické zázemí HTP, vstup do budov aj.);
- definování formy zápisu (vzor, struktura, písemně, elektronicky), okruh příjemců i forma distribuce a provedení dalších administrativních činností v závislosti na stanovených pravidlech řízení projektu;

4.1.1.3. Mimořádné zasedání Řídicího výboru

Mimořádná schůzka ŘV se koná na podkladě vzniku mimořádné situace, která může vzniknout například jako neshoda stran v Hlavním týmu projektu. Program mimořádného zasedání ŘV je následující:

- řešení mimořádné situace, na podkladě které se schůzka koná;
- stanovení úkolů pro HTP;
- ostatní;
- sestavení zápisu a provedení dalších administrativních činností v závislosti na stanovených pravidlech řízení projektu

4.1.1.4. Poslední zasedání Řídicího výboru

Řádné zasedání ŘV se koná na podkladě schváleného harmonogramu a při příležitosti ukončení projektu. Poslední zasedání ŘV má následující program:

- převzetí vykonaného díla a uzavření projektu;
- ukončení činnosti HTP a RT;
- ostatní;
- sestavení zápisu anebo předávacího protokolu a provedení dalších administrativních činností v závislosti na stanovených pravidlech řízení projektu.

4.1.2. Hlavní tým projektu (HTP)

Představuje nejvyšší výkonný orgán Projektu. Má řídicí a rozhodovací pravomoci, v jejichž rámci provádí průběžné řízení Projektu a rozhoduje o postupu Projektu v mezích daných Smlouvou (příp. Plánem Projektu) a rozhodnutími ŘV.

V případě, že se nepodaří v rámci HTP dosáhnout dohody, je takový případ eskalován směrem k ŘV.

Složení HTP:

- Vedoucí Projektu za stranu Objednatele
- Architekt řešení za Objednatele
- Vedoucí projektu za stranu Poskytovatele
- Architekt řešení za Poskytovatele
- Vedoucí odborných realizačních týmů Projektu

Pravomoci a odpovědnosti HTP:

- Řízení a kontrola postupu Projektu, vytváření operativního plánu.
- Dokumentování postupu Projektu (souladu i nesouladu).
- Vyhodnocování rizik Projektu a návrhy opatření na jejich eliminaci.
- Identifikace incidentů/problémů a návrhy opatření na jejich řešení.
- Monitoring práce jednotlivých modulových týmů a návrhy na změny ve složení týmů.
- Shromažďování a vyhodnocování změnových požadavků a zpracování návrhů na provedení změn.
- Vypracovávání pravidelných Zpráv o stavu Projektu pro HTP.

HTP se schází jednou týdně v průběhu celého Projektu. V případě potřeby se četnost schůzek bude operativně měnit s ohledem na aktuální stav a potřeby Projektu.

Schůzky HTP slouží primárně k projednávání aktuální situace na Projektu a plánování dalšího operativního postupu Projektu.

Schůzek HTP se účastní standardně jeho členové. Kromě nich se kdykoliv může zúčastnit i člen ŘV. Dále je možné přizvat na jednání další účastníky a to jak ze strany Poskytovatele, tak ze strany Objednatele. V takovémto případě má PM, který další účastníky přizval, povinnost o tom ostatní účastníky informovat a stručně sdělit účel, proč byli na toto jednání přizváni.

Z každé schůzky HTP je vypracován Poskytovatelem Zápis, který je na jednání schválen a stvrzen podpisy vedoucích Projektu.

Úkoly vyplývající z těchto schůzek jsou dále distribuovány na jednotlivé realizační týmy. Vedoucí Projektu za stranu Objednatele a za stranu Poskytovatele předávají každý úkoly pouze v rámci vlastního projektového týmu.

4.1.2.1. První jednání Hlavního týmu projektu

První jednání HTP se koná na podkladě svolání schůzky ŘV. Program první schůzky HTP je:

- zahájení činnosti;
- jmenování realizačních týmů dále též RT;
- stanovení/upřesnění harmonogramu řádných zasedání HTP;
- stanovení úkolů v závislosti na plánu projektu

- stanovení úkolů termínů a odpovědností do příští schůzky HTP a přezkoumání podmínek pro plnění úkolů;
- stanovení termínu a místa příští schůzky HTP a jejího předběžného programu;
- stanovení úkolů pro RT;
- ostatní (zajištění komunikace, technické zázemí RT, vstup do budov aj.);
- definování formy zápisu (vzor, struktura, písemně, elektronicky), okruh příjemců i forma distribuce a provedení dalších administrativních činností v závislosti na stanovených pravidlech řízení projektu;

4.1.3. Realizační týmy (RT)

Realizační týmy jsou pracovníci jednotlivých útvarů Objednatele, kteří zajišťují plnění jednotlivých dílčích úkolů Projektu. Realizační týmy na straně Poskytovatele jsou odborné týmy zajišťující plnění dodávky.

V případě, že se nepodaří v rámci RT dosáhnout dohody, je takový případ eskalován směrem k HTP.

Složení RT

- Zástupce Objednatele – Vedoucí RT
- Zástupci Objednatele – klíčoví uživatelé
- Zástupci Poskytovatele – Vedoucí RT
- Zástupci Poskytovatele – odborné týmy

RT jsou stanoveny na základě rozdělení dodávky s tím, že vyžádá-li si realizace dílčí části projektu vznik nového týmu nebo změnu obsazení stávajícího, budou tyto změny projednány na HTP.

RT se scházejí na operativních schůzkách. Z každého jednání je vypracován Poskytovatelem Zápis, který je po schválení všemi účastníky potvrzen podpisy jak zástupce Objednatele, tak Poskytovatele.

Na jednání RT se standardně účastní členové RT. Kromě nich se může kdykoliv zúčastnit i člen HTP nebo člen ŘV. Dále je možné přizvat na jednání další účastníky a to jak ze strany Poskytovatele, tak ze strany Objednatele. V takovémto případě má vedoucí RT povinnost informovat ostatní účastníky jednání o přizvaných osobách a stručně sdělit účel, proč byli na toto jednání přizváni.

Významnou roli v práci RT zastávají klíčoví uživatelé. Klíčový uživatel je podle pokynů vedoucího RT primárním zdrojem relevantních informací, potřebných pro správný postup realizace a je také primárně zodpovědný spolu s vedoucím RT za včasné otestování jednotlivých realizovaných kroků a přenášení poznatků na koncové uživatele, včetně zpracování uživatelských příruček.

4.1.4. Ustavující jednání realizačního týmu

První jednání RT se koná na podkladě svolání schůzky HTP. Program prvního jednání RT je následující:

- zahájení činnosti;
- stanovení/upřesnění harmonogramu řádných zasedání RT;
- stanovení úkolů do příští schůzky RT a přezkoumání podmínek pro plnění úkolů;
- stanovení termínu a místa příští schůzky RT a jejího předběžného programu;
- ostatní;
- definování zápisu a provedení dalších administrativních činností v závislosti na stanovených pravidlech řízení projektu.

4.2. Komunikační matice

Komunikační matice je dokument obsahující kontaktní informace o všech relevantních osobách na straně Objednatele, Poskytovatele. V průběhu celého Projektu bude Komunikační matice průběžně aktualizována a její aktuální verze bude k dispozici všem členům projektového týmu jako součást sady projektových dokumentů.

4.3. Odpovědnosti včetně podpisových práv

Za provedení prací v jednotlivých fázích Projektu jsou zodpovědní vedoucí příslušných Realizačních týmů. PM za Objednatele a PM za Poskytovatele jsou odpovědní za včasné a úplné dodání Díla.

Podpisová práva k jednotlivým dokumentům vystavovaným v rámci projektu jsou nastavena takto:

Dokument	Podpisové právo za Objednatele	Podpisové právo za Poskytovatele
Plán Projektu	Předseda ŘV / Člen ŘV	Sponzor ŘV / Člen ŘV
Předávací Protokol	PM (převzetí díla nebo jeho části)	PM (předání díla nebo jeho části)
Akceptační Protokol	Předseda ŘV / Člen ŘV	Sponzor ŘV / Člen ŘV
Zápis z jednání ŘV	Předseda ŘV / Člen ŘV	Sponzor ŘV / Člen ŘV
Zápis z jednání HTP	PM	PM
Zápis z jednání RT	Vedoucí RT / PM	Vedoucí RT / PM
Záznam o poskytnutí činností	Vedoucí RT / PM	Vedoucí RT / PM
Změnový požadavek	Předseda ŘV / Člen ŘV	Sponzor ŘV / Člen ŘV

4.4. Dokumenty vedené v Projektu

V rámci Projektu se vystavují dokumenty, které slouží jednak k vlastnímu řízení projektu a jednak k formalizaci a odsouhlasení jednotlivých výstupů projektu.

Sada těchto dokumentů zahrnuje:

- **Záznam o poskytnutí činností**

Dokument obsahující výstupy za dané období poskytování činností Poskytovatelem. Poskytovatel vystaví vždy nejpozději to pátého pracovního dne měsíce následujícího po poskytnutí Činností Poskytovatele „Záznam o poskytnutí činností“.

- **Plán Projektu**

Dokument definující nastavení, účel, pravidla a způsob provádění Projektu. Za jeho vypracování a průběžnou aktualizaci odpovídají společně PM za Objednatele a PM za Poskytovatele. Všechny aktualizace musí být schváleny Řídicím výborem.

- **Registr Rizik**

Dokument obsahující soupis aktuálních rizik identifikovaných na Projektu a plán jejich eliminace i postupu pro případ, že přes veškerá provedená opatření nastanou.

- **Issue Log**

Dokument obsahující soupis požadavků (předmětu Díla), otevřených problémů, incidentů, změnových požadavků a dalších otevřených situací na Projektu včetně evidence jejich aktuálního stavu zejména s ohledem na stav dodání, akceptace, vad, dodání dokumentace, provedení školení a odkazu na dokumentaci s jejich popisem nebo protokoly.

- **Komunikační matice**

Dokument obsahující kompletní kontaktní informace o všech osobách spojených s Projektem, na straně Objednatele, Poskytovatele.

- **Zpráva o stavu Projektu pro HTP**

Dokument poskytující přehled o aktuálním stavu Projektu, včetně soupisu rizik a otevřených bodů, příp. i změn. Je aktualizována PM za Poskytovatele a předávána jako podklad pro pravidelné schůzky HTP.

- **Zápis z jednání/schůzky**

Záznam pořizovaný Poskytovatelem z každého jednání/schůzky, které v rámci Projektu proběhne (jednání ŘV, jednání HTP, jednání RT atd.). Tento dokument obvykle obsahuje následující náležitosti:

- o seznam všech účastníků jednání
- o obsah jednání
- o rozbor splnění úkolů z předešlého jednání (schůzky)
- o úkoly na další období
- o požadavky na rozhodnutí ŘV, pokud se vyskytnou
- o termín konání dalšího jednání

Mimo úkolů jsou obvykle součástí zápisu i další doplňující informace, které vedou k objasnění činností vykonávaných v rámci Projektu nebo informace, které blíže upřesňují stav určitých činností (úkolů).

Zápisy provádějí a za obsah odpovídají společně PM za Objednatele a PM za Poskytovatele (nebo jimi pověřené osoby, pokud se PM schůzek neúčastní). Za Zápisy ze schůzek RT odpovídají vedoucí RT (nebo jimi pověřené osoby).

Každý zápis je distribuován účastníkům jednání/schůzky do tří pracovních dní od uskutečnění jednání/schůzky. Za rozeslání zápisu odpovídá vedoucí Projektu za Poskytovatele. Přípomínky k zápisu je třeba uplatnit u PM nejpozději tři následující pracovní dny po jeho obdržení.

- **Předávací Protokol**

Formulář, kterým předává Poskytovatel dílčí plnění nebo celý předmět plnění po jeho ukončení Objednateli a Objednatel jej za podmínek stanovených Smlouvou o dílo přebírá.

- **Akceptační Protokol**

Protokol potvrzující, že Poskytovatel řádně splnil své závazky vyplývající ze Smlouvy o dílo a Objednatel takové Dílo převzal.

5. Akceptace

5.1. Typy akceptací

Smluvní strany se dohodly na následujících typech akceptací:

- **Dílčí akceptace:**

Předmětem dílčích akceptací je posouzení kvality výstupů jednotlivých částí Díla a jejich souladu s vymezením předmětu Díla ve Smlouvě.

- **Doplňkové akceptace:**

Předmětem doplňkových akceptací jsou doplňující ověření částí Díla v rámci změnového řízení či jejich vzájemného souladu (např. doplňkové integrační testy). Doplňkové akceptace mohou být prováděny na základě dohody Týmu vedení projektu a schválení ŘV.

- **Celková akceptace:**

Předmětem celkové akceptace je ověření splnění hlavních milníků provádění Díla a splnění Smlouvy. Celková akceptace je typově obdobná v následujícím bodě uvedené závěrečné akceptaci (užívá se závěrečný akceptační protokol).

Celkové akceptaci podléhá každá etapa (milník) časového harmonogramu plnění provádění Díla.

- **Závěrečná akceptace:**

Předmětem závěrečné akceptace je celkové ověření splnění závazku provést Dílo a splnění Smlouvy. K závěrečné akceptaci může být Dílo připuštěno, pouze pokud celková akceptace milníku „Zkušební provoz“ a „Zahájení rutinního – ostrého provozu“ je ukončena s výsledkem „Akceptováno“.

5.2. Akceptační kritéria

Akceptační kritéria musí být plně v souladu se Smlouvou a musí specifikovat požadované vlastnosti výstupů. Jedná se zejména o specifikaci požadovaných funkčních a kvalitativních parametrů předmětu plnění a stanovení způsobu jejich ověření. Akceptační kritéria jsou v rámci projektu stanovena na čtyřech základních úrovních:

- **Rámcová akceptační kritéria:**

Rámcová akceptační kritéria jsou dána dikcí Smlouvy, která definuje vlastnosti Díla. Ověřuje-li se formou akceptace vymezená část Díla, pak musí splňovat veškeré specifikace a požadavky uvedené ve Smlouvě (rámcová akceptační kritéria).

- **Dílčí akceptační kritéria:**

Dílčí akceptační kritéria se vztahují na předloženou část Díla vymezenou k dílčí akceptaci, včetně zohlednění vývoje její specifikace v průběhu její realizace, stanoví jednoznačný způsob, postupy a podmínky jejího ověřování, včetně návrhu časového harmonogramu akceptačního řízení podle těchto kritérií tak, aby jejich schválením obě strany odsouhlasily i dobu a délku potřebnou k provedení akceptačního řízení. Ověřuje-li se formou akceptace vymezená část Díla, pak musí splňovat veškeré specifikace a požadavky uvedené ve Smlouvě.

- **Celková akceptační kritéria:**

Celková akceptační kritéria se vztahují na předloženou část Díla vymezenou k celkové akceptaci, včetně zohlednění vývoje její specifikace v průběhu její realizace, stanoví jednoznačný způsob, postupy a podmínky jejího ověřování, včetně návrhu časového harmonogramu akceptačního řízení podle těchto kritérií tak, aby jejich schválením obě strany odsouhlasily i dobu a délku potřebnou k provedení akceptačního řízení.

- **Závěrečná akceptační kritéria:**

Závěrečná akceptační kritéria jsou formálním ověřením výsledků a závěrů celkových akceptací.

5.3. Akceptační procedura

Akceptační proces je definován za účelem předání a převzetí Díla (nebo dílčího plnění), které bylo dokončeno. Výrok pro akceptaci Díla (nebo dílčí plnění) může být následující:

- a) Akceptováno bez výhrad (tj. bez vad a nedodělků)
nebo
- b) Akceptováno s výhradami, které však nebrání převzetí díla nebo jeho části ze strany Objednatele.
- c) Neakceptováno

Za úspěšnou akceptaci se považuje akceptace s výrokem Akceptováno nebo Akceptováno s výhradou.

Dosažení úspěšné akceptace je podmínkou finančního plnění jednotlivých platebních milníků dle platebního kalendáře projektu.

Akceptace probíhá vždy v souladu s definovanými akceptačními kritérii a její výsledek je zaznamenán v Akceptačním protokolu, který je postoupen ke schválení ŘV. Součástí Akceptačního protokolu je také seznam osob Objednatele, které mají oprávnění hlásit případné problémy či vady dílčího plnění a seznam kontaktních osob Poskytovatele odpovědných za jejich řešení.

Akceptační proces může být realizován pouze osobami s patřičnými podpisovými pravomocemi v rámci organizace Projektu, viz kapitola Odpovědnosti včetně podpisových práv.

Předmětem řádného předání a převzetí je také příslušná technická, provozní a jiná dokumentace vztahující se k plnění nebo jeho částí, pokud existuje.

Podmínky Akceptace díla nebo dílčího plnění, podmínky Předložení Akceptačního protokolu k podpisu, Akceptační kritéria, Seznam akceptačních kritérií, Klasifikace vad a nedodělků pro předání díla či dílčího plnění budou detailně definovány a schváleny ŘV.

5.4. Klasifikace vad a nedodělků pro předání díla či dílčího plnění

Vadou se rozumí nesoulad funkcionality díla nebo dílčího plnění s funkcionalitou definovanou v předmětu plnění Smlouvy nebo ovlivnění spolupracujících systémů takovým způsobem, že jsou kritickým způsobem ovlivněny hlavní obchodní činnosti Objednatele.

Kategorie	Vada	Popis
A	Kritická	Z důvodu vady Díla (dílčího plnění) některé nebo všechny systémy podporující hlavní obchodní procesy selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Objednatele.
B	Vážná	Z důvodu vady Díla (dílčího plnění) je činnost Objednatele výrazně ovlivněna z důvodu selhání nebo omezení některé ze systémových funkcí podporujících důležité obchodní procesy. Vada znemožňuje nebo výrazně komplikuje využívání systému Díla (dílčí plnění).
C	Drobná	Tato kategorie zahrnuje funkce, které sice zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod systému. Vada má zanedbatelný vliv na činnost Objednatele. Vada se vyskytuje v izolované části Díla (dílčího plnění) – využívání Díla (dílčího plnění) je částečně ztíženo a nemá vliv na ostatní funkce.
D	Kosmetická	Dílo (dílčí plnění) je plně operativní, vada je pouze kosmetického charakteru. Vada nemá vliv na činnost Objednatele. Vada nekomplikuje využívání Díla (dílčí plnění) nebo její části. Jedná se například o vady v grafice či vady, které znepříjemňují používání Díla (dílčího plnění).

Kategorizaci vad provádí Vedoucí projektu Objednatele s následným potvrzením Vedoucím projektu Poskytovatele s cílem dosáhnout shody v kategorizaci vad.

V případě neshody Vedoucích projektu v kategorizaci vad toto musí být uvedeno v akceptačním protokolu a je povinností Vedoucího projektu Poskytovatele svolat mimořádný Řídicí výbor tak, aby bylo Řídicím výborem projektu rozhodnuto o kategorizaci vady, a to do termínu nejbližšího předání předmětu celkové akceptace k akceptaci, v rámci které je rozporovaná vada součástí.

5.5. Výsledky akceptačního řízení

5.5.1. Definice výsledků dílčích akceptací

Smluvní strany se dohodly na následující definici výsledků dílčích akceptací:

- **Akceptováno** - Pro výrok a formulaci dílčího akceptačního rozhodnutí Akceptováno je podmínkou úspěšné odstranění všech vad kategorie A i B uvedených a platných v průběžném akceptačním protokolu.
- **Akceptováno s výhradou** - Pro výrok a formulaci dílčího akceptačního rozhodnutí Akceptováno s výhradou je podmínkou úspěšné odstranění všech vad kategorie A uvedených a platných v průběžném akceptačním protokolu.
- **Neakceptováno** - Pro výrok a formulaci dílčího akceptačního rozhodnutí Neakceptováno je podmínkou neúspěšné odstranění vad kategorie A uvedených a platných v průběžném akceptačním protokolu.

5.5.2. Definice výsledků celkové akceptace

- **Akceptováno** - Pro výrok a formulaci celkového akceptačního rozhodnutí Akceptováno je podmínkou úspěšné ukončení všech dílčích akceptací dané etapy dle harmonogramu plnění předmětu akceptace a to jen ve stavu Akceptováno. Musí být odstraněny veškeré vady A (kritická vada) i B (vážná vada), formulované v akceptačních protokolech a zůstává neodstraněných maximálně deset (10) vad kategorie C (drobná vada) a maximálně patnáct (15) vad kategorie D (kosmetická vada). K těm navrhne Poskytovatel termín a harmonogram odstranění.
- **Akceptováno s výhradou** - Pro výrok a formulaci celkového akceptačního rozhodnutí Akceptováno s výhradou je podmínkou úspěšné ukončení všech dílčích akceptací dané etapy dle harmonogramu plnění předmětu akceptace. Musí být odstraněny veškeré vady kategorie A (kritická vada), může zůstat maximálně pět (5) vad kategorie B (vážná vada), maximálně deset (10) vad vad kategorie C (drobná vada) a maximálně patnáct (15) vad kategorie D (kosmetická vada). K těm navrhne Poskytovatel termín a harmonogram odstranění.
- **Neakceptováno** - Pro výrok a formulaci celkového akceptačního rozhodnutí Neakceptováno je podmínkou neúspěšné ukončení (nedokončení) kterékoliv z dílčích akceptací dané etapy dle harmonogramu plnění předmětu akceptace a/nebo neodstranění jakékoliv vady kategorie A (kritická vada) a/nebo existence více jak pěti (5) vad kategorie B (vážná vada) a/nebo existence více než deseti (10) vad kategorie C (drobná vada) a více jak patnácti (15) vad kategorie D (kosmetická vada).

5.5.3. Definice výsledků závěrečné akceptace

- **Akceptováno** - Pro řádné splnění Smlouvy, kterým je výrok a formulace závěrečného akceptačního rozhodnutí Akceptováno je podmínkou úspěšné odstranění všech vad/incidentů kategorie A (kritická vada) i B (vážná vada) a zůstává neodstraněných nejvýše deset (10) vad/incidentů kategorie C (drobná vada) nebo patnáct (15) vad/incidentů kategorie D (kosmetická vada). K těm navrhne Poskytovatel termín a harmonogram odstranění.
- **Neakceptováno** - Pro výrok a formulaci závěrečného akceptačního rozhodnutí Neakceptováno je podmínkou neúspěšné odstranění jakékoliv vady/incidentu kategorie A nebo B a/nebo existence

neodstraněných více jak čtyřicet devět (49) vad/incidentů kategorie C.

5.6. Postup akceptací a odstraňování vad

5.6.1. Postup akceptací

- Je-li výsledkem dílčí akceptace „Neakceptováno“ vedoucí projektů jsou povinni zajistit opakování této dílčí akceptace se zahájením v termínu daném schváleným akceptačním protokolem.
- Je-li výsledkem opakované dílčí akceptace „Neakceptováno“ nestanovuje se termín odstranění vad a stav projektu je eskalován na Řídící výbor, který rozhodne o dalším postupu.
- Je-li výsledkem dílčí akceptace výsledek „Akceptováno s výhradou“ zajistí Hlavní tým projektu realizaci opatření k nápravě nedostatků uvedených v rámci akceptačního vyjádření. Ověření odstranění vad je prováděno v rámci celkové akceptace daného milníku.
- Je-li výsledkem celkové akceptace výsledek „Neakceptováno“ Vedoucí projektu jsou povinni zajistit opakování této celkové akceptace se zahájením v termínu daném schváleným akceptačním protokolem. Celková akceptace může být opakována pouze jednou, pokud Řídící výbor nerozhodne jinak.
- Řídící výbor rozhodne o dopadech výše uvedených situací postupu akceptací na harmonogram plnění. Řídící výbor je oprávněn rozhodnout o změně dílčích termínů plnění v rámci kteréhokoliv milníku/etapy, avšak změna termínu ukončení milníku/etap je možná výhradně prostřednictvím dodatku k relevantní smlouvě podepsaného oběma smluvními stranami.

5.6.2. Postup odstraňování vad

Cílem odstranění vad je zajistit předání Díla jak v jednotlivých částech, tak vcelku v podobě a kvalitě, která je plně v souladu s požadavky Smlouvy a s požadavky a návrhy specifikovanými a odsouhlasenými v průběhu projektu.

Odstraňování vad musí být plánovanou činností a minimální struktura harmonogramu musí zahrnovat i nezbytné termíny opravných akceptací pro celkovou akceptaci.

Stanovení postupu ověření odstranění vady je v kompetenci Hlavního týmu projektu.

6. Issue Management

6.1. Issue Log

V rámci Projektu je veden tzv. Issue log, tj. soupis požadavků (předmětu Díla), otevřených problémů, incidentů, změnových požadavků a dalších otevřených situací na Projektu včetně evidence jejich aktuálního stavu zejména s ohledem na stav dodání, akceptace, vad, dodání dokumentace, provedení školení a odkazu na dokumentaci s jejich popisem nebo protokoly identifikovaných a sledovaných projektovým týmem v jeho průběhu, včetně priorit a jejich aktuálního stavu. „Otevřené body“ jsou jednak všechny problémy, incidenty či situace, ke kterým na Projektu dochází a které mají vliv na schválený Plán Projektu a jednak požadavky na změny oproti schválenému rozsahu Projektu.

6.2. Řízení požadavků (Issue management)

V průběhu celého Projektu je PM za Poskytovatele povinen udržovat aktuální verzi dokumentu Issue log a sledovat stav řešení jednotlivých položek. Jednotlivé položky, navržený způsob a termíny jejich řešení jsou probírány a odsouhlasovány na pravidelných schůzkách HTP.

Celý proces, za který odpovídá PM za stranu Poskytovatele, zahrnuje následující aktivity:

- Průběžné sledování stavu dodání a implementace požadavků (předmětu Díla) a evidence stavu v Issue logu
- Průběžná identifikace nových otevřených problémů, incidentů, změnových požadavků a dalších otevřených situací na Projektu a jejich zaznamenání do Issue logu.
- Rozhodnutí o dopadu, který má každá položka na Dílo (nebo jeho dílčí část).
- Přidělení priority každé nové položce, ev. změna priority stávajících položek.
- Pravidelné sledování stavu řešení jednotlivých položek.
- Zajištění práce na rychlém a kvalitním řešení jednotlivých položek jednotlivými členy projektového týmu.
- Pravidelný reporting o stavu Issue logu směrem k HTP a ŘV v rámci Zprávy o stavu projektu.

6.3. Změnové řízení

Po jednoznačnost obě Smluvní strany potvrzují, že Smlouvou stanovená Cena za předmět smlouvy je konečná a nepřekročitelná. Obsahuje veškeré náklady Poskytovatele nutné k řádnému dodání Díla, resp. k realizaci úplného předmětu Smlouvy. Cenu dle Smlouvy lze tedy měnit jen po změnovém řízení a uzavřením písemného dodatku Smlouvy.

Všechny požadavky na změny schváleného rozsahu Projektu procházejí procesem standardního změnového řízení, které zahrnuje následující aktivity:

- Vypracování návrhu požadavku na změnu, obsahující
 - Specifikaci návrhu změny
 - Zdůvodnění a posouzení vztahů a souvislostí se stávajícím Projektem
- Posouzení dopadu do stávajícího Plánu Projektu v oblasti
 - Harmonogramu
 - Rozpočtu
 - Vlivu změn na již realizované části Projektu
 - Vlivu změn na ještě nerealizované části Projektu
 - Vlivy na rozhraní s jinými systémy
- Schválení požadavku ŘV, resp. zástupci Objednatele v ŘV
- Vypracování Dodatku k platné Smlouvě o dílo, je-li to relevantní
- Naplánování prací na změnových požadavcích na straně Poskytovatele

7. Ostatní

Na základě této Metodiky projektového řízení vznikne v rámci Projektu odsouhlasený dokument Plán projektu, který je součástí projektové dokumentace. Bude stanovovat, jak je Projekt po celou dobu svého trvání prováděn, sledován a kontrolován.

8. Schvalovací doložka

Firma	Jméno	Datum	Podpis
za Poskytovatele			
za Správu základních registrů			

9. Přílohy

1. Plán projektu *
2. Časový harmonogram dodávky dílčích plnění *
3. VZOR – Akceptační protokol
4. VZOR – Předávací protokol
5. VZOR - Registr rizik
6. Soupis a šablony projektových dokumentů *
7. VZOR – zápis z jednání
8. VZOR - Záznam o poskytnutí činností *

* Bude řešeno na ŘV, na který PM poskytovatele a objednatele připraví návrh povinné dokumentace v souladu s Metodikou projektového řízení.

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL

Č.

Poskytovatel	
Objednatel	
Smlouva	
Název Projektu	
Datum předání díla	
Předávací protokol č.	

1. PŘEDMĚT AKCEPTACE

Číslo	Popis			
		Akceptováno	Akceptováno s výhradou	Neakceptováno
01				

2. VÝHRADY

Číslo	Popis
01	
02	

Společnost *Poskytovatel* a *Objednatel* svým podpisem stvrzují předání a Akceptaci předmětu plnění dle výše specifikované Smlouvy.

Dílo bylo akceptováno na základě Předávacího protokolu č. XY ze dne dd.mm.rr.

Obě strany se dohodly, že toto konstatování formálně nahrazuje Předávací protokol.

Společnost	Jméno	Podpis
Předal za Poskytovatele		
Akceptoval za Objednatele		

Příloha č. 3 VZOR – Akceptační protokol

PŘEDÁVACÍ PROTOKOL**Č.**

Smlouva	
Název Projektu	
Předmět předání	

3. Předávací kritéria dle Smlouvy

Číslo	Popis kritéria

Společnost *Poskytovatel* a *Objednatel* svým podpisem stvrzují, že např. *Předmět předání* byl předán dne *dd.mm.rrrr* tedy v řádném termínu dle odst. *X.X.* výše specifikované Smlouvy.

V Praze dne dd. mm. rrrr

Firma	Jméno	Podpis
Objednatel		
Poskytovatel		

Příloha č. 4 VZOR – Předávací protokol

REGISTR RIZIK - VZOR

Název Projektu					RA	Jméno a příjmení	Datum	dd.mmm.rrrr
#	Popis	Plán eliminace	Datum	Návrh řešení	% pravděpo- dobnosti rizika (P)	Dopad na Projekt (Zásadní Rizici (K))		
	Název a popis rizika	Opatření v rámci Projektu, aby riziko vůbec nenastalo, ev. aby jeho maximální záměr jeho rozsah a dopad.	Datum zanesení rizika do RR	Postup, pokud k riziku i přes veškerá preventivní opatření dojde.	% pravděpodobnosti, že k riziku dojde	Uvaha, jak velký dopad bude mít riziko na projekt a úspěšnost jeho dodání.		

CELKOVÁ REZERVA:
Z toho:

Příloha č. 5 VZOR – Registr rizik

ZÁPIS Z JEDNÁNÍ**Č.**

Poskytovatel	
Objednatel	
Smlouva	
Název Projektu	
Typ jednání	
Předmět jednání	

Datum a čas konání:	Místo:	Zpracoval:
ÚČASTNÍCI		
Objednatel	Poskytovatel	
OMLUVENÍ		

4. ZÁPIS (PRŮBĚH JEDNÁNÍ)

1.1 popis informací, akce, rozhodnutí

Text

Text

2.1 Text

5. SEZNAM ÚKOLŮ

Číslo	Popis úkolu	Zodpovídá	Termín	Stav

--	--	--	--	--

* Číslování úkolů je tvořeno, číslem zápisu a pořadím úkolu v rámci daného zápisu (např. 1.1 první úkol prvního zápisu).

* Pole Stav může nabývat – nový, trvá, splněno

6. POZNÁMKY

Číslo	Text

7. SEZNAM PŘÍLOH

	Firma	Jméno	Datum	Podpis
zapsal	Poskytovatel			
ověřil	Objednatel			

Příloha č. 7 VZOR – Zápis z jednání

Příloha č. 3a – Housing - DC Česká pošta, s.p., Odštěpný závod ICT služby, Provozní řád Datového centra Malešice

Název Služby	Housing – DC Česká pošta, s. p., Odštěpný závod ICT služby
--------------	--

1. OBDOBÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba Housing – DC Česká pošta, s. p., Odštěpný závod ICT služby (dále jen Služba) je poskytována od termínu milníku, který definuje její zahájení, do termínu ukončení poskytování Služby.

Název milníku	Termín splnění milníku
Zahájení poskytování Služby	1.11.2012
Ukončení poskytování Služby	31.12.2014

Objednatel zajistil prostory v následujícím datovém centru: Česká pošta, s.p., Olšanská 38/9, Praha 3.

Služba bude poskytována v režimu, jak je uvedeno v tabulce níže:

Režim poskytování Služby	Doba poskytování Služby
Nepřetržitá provozní doba	24 x 7

1.1 Přehled prostoru pro umístění 3 Racků šíře 800 mm, vč. garantovaného příkonu

Správa základních registrů (dále jen „Objednatel“) zajistí u České pošty, s.p. OZ (dále jen „Provozovatel DC“) umístění Racků pro instalaci technických a telekomunikačních zařízení s dostatečným napájením a chlazením zařízení.

Přehled zajištěných prostorů pro umístění Racků a jejich garantovaného příkonu je uveden v následující tabulce:

ID	Popis	Označení Základního registru a Racku	Garantovaný příkon
1	Rack šíře 800 mm	RPP 1	1 350 W
2	Rack šíře 800 mm	RPP 2	5 950 W
3	Rack šíře 800 mm	RPP 3	2 300 W
4	Rack šíře 800 mm	RPP 4	2 480 W
5	Rack šíře 800 mm	RPP 5	1 350 W
6	Rack šíře 800 mm	RPP 6	5 950 W
7	Rack šíře 800 mm	RPP 7	2 300 W
8	Rack šíře 800 mm	RPP 8	2 480 W

Provozovatel DC poskytuje strukturovanou kabeláž v rámci DC pro připojení vybraných Racků k zařízení telekomunikačního operátora Objednatele.

Provozovatel DC poskytne vybudovanou LAN infrastrukturu mezi telekomunikačním rackem KIVS/CMS a každým rackem ZR RPP v rozsahu:

označení racku	služba	VLAN	druh	rozhraní	pozn.
MAL RPZ 3.1	SZR_RGB_RPP (ZR)	1509	trunk 802.1Q	1 Gbps	
MAL RPZ 4.1	SZR_RGB_RPP (ZR)	1509	trunk 802.1Q	1 Gbps	
MAL RPZ 3.2	L2 propoj	transparentní služba		10 Gbps	
MAL RPZ 4.2	L2 propoj	transparentní služba		10 Gbps	
MAL RPZ 3.3	FC propoj	transparentní služba		8 Gbps	
MAL RPZ 4.3	FC propoj	transparentní služba		8 Gbps	
MAL RPZ 3.4	KIVS_MV_MGMT_RPP-ZR	1516	trunk 802.1Q	1 Gbps	
MAL RPZ 4.4	KIVS_MV_MGMT_RPP-ZR	1516	trunk 802.1Q	1 Gbps	
MAL RPA 3.1	SZR_DMZ_RPP_A (AIS) + KIVS_MV_MGMT_RPP-AIS	1510 + 1515	trunk 802.1Q	1 Gbps	
MAL RPA 4.1	SZR_DMZ_RPP_A (AIS) + KIVS_MV_MGMT_RPP-AIS	1510 + 1515	trunk 802.1Q	1 Gbps	
MAL RPA 3.2	L2 propoj	transparentní služba		10 Gbps	
MAL RPA 4.2	L2 propoj	transparentní služba		10 Gbps	
MAL RPA 3.3	FC propoj	transparentní služba		8 Gbps	
MAL RPA 4.3	FC propoj	transparentní služba		8 Gbps	

V prostorách Provozovatele DC je možné umístit pouze telekomunikační zařízení, která nebudou narušovat provozní podmínky v DC Provozovatele a ovlivňovat ostatní zde umístěné technologie (například silné vysílače elektromagnetického vlnění, extrémně hlučná zařízení, zařízení ovlivňující extrémním způsobem teplotu, vlhkost nebo prašnost okolí).

1.2 Zálohované napájení a chlazení

Objednatel Služby zajistí u Provozovatele DC provoz kritické infrastruktury DC pro zajištění zálohovaného napájení a chlazení instalovaných technických zařízení.

Provozovatel DC bude v rámci dohledového centra zajišťovat kontrolu a dohled zálohovaného napájení a chlazení.

1.2.1 Spotřeba zálohované elektrické energie

Provozovatel DC měří a kontroluje spotřebu zálohované elektrické energie vždy k poslednímu dni uplynulého kalendářního měsíce.

1.2.2 Okamžitý příkon zálohované elektrické energie

Provozovatel DC současně průběžně sleduje okamžitý příkon zálohované energie. Součet okamžitých příkonů všech umístěných technických a telekomunikačních zařízení umístěných v Rackech nesmí být překročen. V případě, že Poskytovatel ani přes prokazatelné upozornění nezjedná neprodleně nápravu, má Objednatel Služby právo:

- uplatnit smluvní pokutu podle odst. 2 této přílohy;
- odpojit dotčený Rack, aby nedošlo k překročení kritického příkonu zálohované energie pro datový sál;
- odpojit dotčený Rack, aby nedošlo k ohrožení chlazení ostatních zařízení umístěných v datovém sále;
- automaticky odpojit Rack jehož okamžitý příkon dosáhl jmenovitou hodnotu příkonu jističe daného Racku.

1.3 Zajišťování objektové bezpečnosti a řízeného přístupu

Systém komplexního zabezpečení objektů (dále jen „SKZO“) s přísnějšími pravidly, se vztahuje na prostory, ve kterých je Služba poskytována.

Autorizace vstupu fyzických osob do objektu DC je realizována personální propustí DC. Autorizace vstupu oprávněných osob do oblastí na úrovni datových sálů je realizována prostřednictvím elektronické kontroly přístupu osob.

Součástí SKZO v jednotlivých datových sálech je vedle plášťové a prostorové technické ochrany i předmětová ochrana HW prostředků – Racků.

Provozovatel DC v rámci řízeného přístupu rovněž zajistí:

- sledování vstupů fyzických osob do prostor;
- sledování vstupů oprávněných osob do datových sálů, ve kterých je poskytována Služba;
- sledování otevření každého pronajatého nebo umístěného Racku, který je součástí poskytované Služby;
- sledování vstupů členů servisních organizací nebo pracovníků dodavatele Provozovatele, kteří budou oprávněni ke vstupu do datového sálu podle podmínek stanovených Provozním řádem nebo touto přílohou.

Více je definováno a stanoveno Provozními řády datových center, které jsou nedílnou součástí Smlouvy.

1.4 Zajištění dohledu kritické infrastruktury a provozní podpora

1.4.1 Zajištění dohledu kritické infrastruktury

Provozovatel DC v rámci dohledu kritické infrastruktury zajistí:

- sledování hodnot teploty v datových sálech, ve kterých je poskytována Služba;
- sledování hodnot vlhkosti v datových sálech, ve kterých je poskytována Služba;
- průběžné sledování okamžitého příkonu zálohované energie pro napájení každého pronajatého nebo umístěného Racku v intervalu 0,5 (půl) minuty, vč. prokazatelného upozornění Provozovatele DC, že okamžitý příkon překročil po dobu min. 2 (dvou) minut hodnotu požadovaného příkonu daného pronajatého Racku dle garantovaného příkonu každého racku;
- sledování okamžitého příkonu zálohované energie pro napájení datového sálu v intervalu 0,5 (půl) minuty vč. prokazatelné upozornění Provozovatele DC;
- prokazatelné upozornění Provozovatele DC k sjednání nápravy;
- sledování Elektronického požárního systému (dále jen EPS).

Provozovatel DC zajišťuje dohled konektivity připojení pronajatých Racků a připojení poskytnutých prostorů pro Racky k zařízení telekomunikačního operátora.

2. SMLUVNÍ POKUTY

2.1 Smluvní pokuty za překročení garantovaného příkonu

Objednatel má právo uplatnit smluvní pokutu ve výši 30 000,- Kč v případě, kdy okamžitý příkon jednotlivého pronajatého Racku, nebo okamžitý příkon jednotlivého poskytnutého prostoru pro Rack, překročil v průběhu uplynulého kalendářního měsíce jeho garantovaný příkon.

Objednatel má právo uplatnit uvedenou smluvní pokutu u každého jednotlivého pronajatého Racku nebo jednotlivého poskytnutého prostoru pro Rack:

- nejvýše jedenkrát za uplynulý kalendářní měsíc, bez ohledu na počet případů překročení garantovaného příkonu;
- pokud současně součet okamžitého příkonu všech umístěných technických a telekomunikačních zařízení překročil 90% příkonu datového sálu vymezený pro RPP.

2.2 Smluvní pokuty za porušení podmínek pro zajišťování poskytování Služby

Za ztrátu nebo nevrácení vstupního identifikačního průkazu (dále jen VIP) do 10 (deseti) pracovních dní po ukončení Služby, nebo po odebrání oprávnění je Poskytovatel oprávněn fakturovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou ztracenou nebo nevrácenou VIP.

3. PODMÍNKY PRO ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

3.1 Oprávnění Administrátora Poskytovatele

Pro Administrátora Poskytovatele platí následující:

- Poskytovatel má právo písemně požádat Objednatele o zajištění vstupu a vydání VIP karet max. pro 5 osob;
- na základě vydaného VIP je oprávněn vykonávat činnosti ve vymezených prostorách DC dle rozsahu oprávnění uvedeném v Autorizačním seznamu;
- nemá oprávnění požadovat aktualizaci Autorizačního seznamu,
- nemá oprávnění schvalovat vlastní požadavky na vstup Hosta do prostor DC;
- doprovází člena servisní organizace nebo pracovníka dodavatele Správce (dále jen Host Poskytovatele) a odpovídá za to, že Host Poskytovatele bude vykonávat činnosti v rozsahu shodném s oprávněním Administrátora Poskytovatele;
- je povinen dodržovat pokyny stanovené v Provozním řádu a zajistit, aby se s nimi seznámil a dodržoval je i Host Poskytovatele v jeho doprovodu.
- Oprávněná osoba Poskytovatele je povinna:
 - podpisem potvrdit převzetí VIP, případně přístupového kódu;
 - poskytnout biometrické identifikátory do systému Provozovatele DC pro zajištění kontroly při vstupu do prostor DC.
- Poskytovatel je povinen zajistit, aby se oprávněné osoby před prvním vstupem do DC prokazatelným způsobem seznámili s Provozním řádem pro zákazníky DC.
- Vedoucího Projektu Objednatele je povinen při změně Provozního řádu pro zákazníky DC zajistit prokazatelné seznámení Administrátorů Poskytovatele s aktualizací.
- Poskytovatel je povinen Objednateli neprodleně písemně oznámit změnu oprávnění odpovědných osob uvedených v Autorizačním seznamu a předložit aktualizovaný seznam.
- Vstup Hosta Poskytovatele do DC je podmíněn předložením schváleného požadavku oprávněnou osobou Poskytovatele, která má k tomu oprávnění podle Autorizačního seznamu. Požadavek obsahuje:
 - identifikační údaje Poskytovatele,
 - jméno a příjmení oprávněné osoby, která žádá o vstup Hosta Poskytovatele do prostor DC,
 - jméno a příjmení Administrátora Poskytovatele, který zajišťuje doprovod Hosta Poskytovatele,
 - jméno a příjmení Hosta Poskytovatele (nebo seznam),
 - vymezení prostor a rozsahu činnosti v souladu s oprávněním Administrátora Poskytovatele podle Autorizačního seznamu,
 - datum a čas požadovaného vstupu do prostor DC a předpokládaná dobu pobytu,
 - jméno, příjmení a podpis Vedoucího Poskytovatele nebo Administrátor Poskytovatele, který má oprávnění schvalovat vstup Hosta Poskytovatele do prostor DC.
- Oprávněné osoby Poskytovatele jsou oprávněny používat prostory Provozovatele DC jen pro účely instalace, provozu a údržby svých technických a telekomunikačních zařízení v rozsahu oprávnění stanoveném v Autorizačním seznamu a v souladu s provozním řádem pro zákazníky DC. Oprávněné osoby Poskytovatele nesmí v prostorách DC bezdůvodně aktivovat stabilní hasicí zařízení (SHZ).

- Provozovatel DC má právo s okamžitou platností zrušit oprávnění vstupu do prostor DC oprávněné osobě, která opakovaně porušila Provozní řád pro zákazníky DC. Oprávněné osoby Poskytovatele jsou povinny dodržovat Provozní řád pro zákazníky DC.

4. POŽADOVANÁ SOUČINNOST

Za účelem zajištění Služby poskytne Poskytovatel nezbytnou součinnost při:

4.1 Součinnost poskytovaná oběma stranami

- Řádně, včas a bez zbytečného prodlení podávat informace o skutečnostech s dopadem do plnění dle této smlouvy nebo podstatným způsobem plnění ovlivňující.
- Předcházet škodám v míře, kterou lze spravedlivě požadovat, a to především včasným informováním druhé strany.
- Včasné informování druhé strany o potřebě součinnosti.
- Vhodná eskalace problémů v rámci organizační struktury.
- Podávání informací cestou zmocněných osob, uvedených v této smlouvě.
- Zajištění řádného průběhu změnového řízení.
- Řádně a bez zbytečného prodlení informovat o nevhodné povaze věci druhou stranu, vždy osoby zmocněné k jednání.
- Protokolárně potvrzovat umístování a odvoz technologií z DC Provozovatele.

4.2 Součinnost poskytovaná Objednatel

- Zajištění vstupu do hostingových center Provozovatele DC v souladu s příslušnými provozními řády, které jsou přílohou této Smlouvy.
- Bez zbytečného prodlení informovat zmocněné osoby Poskytovatele pro jednání věcná a technická o plánovaných i neplánovaných výpadcích a jiných problémech poskytovaných služeb.
- V případě řešení závad poskytovaných služeb vedoucích k dílčímu nebo úplnému omezení provozu Poskytovatele poskytovat jednou denně informaci o stavu řešení a odhadovaném termínu odstranění závady.
- Nabírání reklamací cestou Servis desku s jejich následným řádným řešením dle definovaných kritérií.
- V rámci realizace změn o vybavení DC a změna nastavení sítí ze strany Provozovatele DC musí být Poskytovatel neprodleně informován o dopadu v případech, kdy se ho změny budou týkat.

4.3 Součinnost poskytovaná Poskytovatelem

- V případě potřeby vstupu neevidované osoby v Autorizačním seznamu do DC Provozovatele má povinnost Poskytovatel vyžádat povolení a zajištění vstupu takové osoby nejméně 1 pracovní den předem spolu s odesláním informací o osobě a účelu vstupu. V případě servisních zásahů na HW prováděných třetí stranou je Poskytovatel povinen tuto povinnost splnit nejméně 1 hodinu před vstupem do DC, a to za předpokladu, že zajistí přítomnost svého pracovníka evidovaného v Autorizačním seznamu po celou dobu servisního zásahu.
- Poskytovatel má povinnost uhradit veškeré prokázané škody na jakémkoliv zařízení umístěném v DC Provozovatele a dalších škod způsobených Provozovatelem DC osobami, pro které Poskytovatel vyžádal vstup do DC.
- Poskytovatel má povinnost hlásit nejméně 1 den předem Objednateli jakoukoliv manipulaci s technikou (HW) a změny nastavení technologií umístěných v DC Provozovatelem. Manipulace může Poskytovatel provádět v oboustranně odsouhlasených termínech. V případě servisních zásahů na HW prováděných třetí stranou je Poskytovatel povinen tuto povinnost splnit nejméně 1 hodinu před vstupem do DC, a to za předpokladu, že zajistí přítomnost svého pracovníka evidovaného v Autorizačním seznamu po celou dobu servisního zásahu.

- Řádné vypnutí technologií na vyžádání Objednatele / Provozovatele DC v havarijních situacích, přičemž řádným vypnutím se rozumí vypnutí, které je provedeno řádně a odborně v souladu s požadavky dané technologie na řádné vypnutí, především administrátorské a technické dokumentace. Havarijní situací je míněna situace, kdy hrozí nebo již nastala havárie, tedy situace ve které přímo hrozí nebo nastává škoda na majetku, ať už hmotném nebo nehmotném, ohrožení zdraví a života, či ohrožení provozu ostatní technologie umístěné v DC.
- Nabírání reklamací cestou Servis desku s jejich následným řádným řešením.
- Doplnění informací do měsíčního Záznamu o poskytování Služeb, pravdivě a bez zbytečného prodlení.

4.4 Předmětem součinnosti a plnění dle této Smlouvy není především

- Realizace změn vybavení DC a změna nastavení sítí.
- Změna technických a jiných podmínek poskytování služeb.

Smlouva definuje poskytovanou součinnost smluvních stran. Tato příloha nijak neomezuje ani nemění součinnost vyplývající z ostatních příloh a vlastního hlavního dokumentu Smlouvy.

Příloha č. 3b – Housing - NDC Státní tiskárna cenin, s.p., Provozní řád pro zákazníky národního datového centra STC

Název Služby	Housing – NDC Státní tiskárna cenin, s.p.
---------------------	--

1. OBDOBÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba Housing - NDC Státní tiskárna cenin, s.p. (dále jen Služba) je poskytována od termínu milníku, který definuje její zahájení, do termínu ukončení poskytování Služby.

Název milníku	Termín splnění milníku
Zahájení poskytování Služby	1.11.2012
Ukončení poskytování Služby	31.12.2014

Objednatel zajistil prostory v následujícím datovém centru: Národní datové centrum Státní tiskárna cenin, s. p., Na Vápence 14, čp. 915, Praha 3.

Služba bude poskytována v režimu, jak je uvedeno v tabulce níže:

Režim poskytování Služby	Doba poskytování Služby
Nepřetržitá provozní doba	24 x 7

1.1 Přehled prostoru pro umístění 11 Racků šíře 600 mm, vč. garantovaného příkonu

Správa základních registrů (dále jen „Objednatel“) zajistí u Státní tiskárny cenin, s.p. (dále jen „Provozovatel DC“) umístění Racků pro instalaci technických a telekomunikačních zařízení s dostatečným napájením a chlazením zařízení.

Přehled zajištěných prostorů pro umístění Racků a jejich garantovaného příkonu je uveden v následující tabulce:

ID	Popis	Označení Základního registru a Racku	Garantovaný příkon
1	Rack šíře 600 mm	RPP 1	1 353 W
2	Rack šíře 600 mm	RPP 2	5 952 W
3	Rack šíře 600 mm	RPP 3	3 874 W
4	Rack šíře 600 mm	RPP 4	4 079 W
5	Rack šíře 600 mm	RPP 5	1 353 W
6	Rack šíře 600 mm	RPP 6	5 952 W
7	Rack šíře 600 mm	RPP 7	4 583 W
8	Rack šíře 600 mm	RPP 8	4 788 W
9	Rack šíře 600 mm	RPP 9	4 712 W
10	Rack šíře 600 mm	RPP 10	3 054 W

ID	Popis	Označení Základního registru a Racku	Garantovaný příkon
11	Rack šíře 600 mm	RPP 11	1 768 W

Provozovatel DC poskytuje strukturovanou kabeláž v rámci DC pro připojení vybraných Racků k zařízení telekomunikačního operátora Objednatele.

Provozovatel DC poskytne vybudovanou LAN infrastrukturu mezi telekomunikačním rackem KIVS/CMS a každým rackem ZR RPP v rozsahu:

označení racku	služba	VLAN	druh	rozhraní	pozn.
STC RPZ 3.1	SZR_RGB_RPP (ZR)	1509	trunk 802.1Q	1 Gbps	
STC RPZ 4.1	SZR_RGB_RPP (ZR)	1509	trunk 802.1Q	1 Gbps	
STC RPZ 3.2	L2 propoj	transparentní služba		10 Gbps	
STC RPZ 4.2	L2 propoj	transparentní služba		10 Gbps	
STC RPZ 3.3	FC propoj	transparentní služba		8 Gbps	
STC RPZ 4.3	FC propoj	transparentní služba		8 Gbps	
STC RPZ 3.4	KIVS_MV_MGMT_RPP-ZR	1516	trunk 802.1Q	1 Gbps	
STC RPZ 4.4	KIVS_MV_MGMT_RPP-ZR	1516	trunk 802.1Q	1 Gbps	
STC RPA 3.1	SZR_DMZ_RPP_A (AIS) + KIVS_MV_MGMT_RPP-AIS	1510 + 1515	trunk 802.1Q	1 Gbps	
STC RPA 4.1	SZR_DMZ_RPP_A (AIS) + KIVS_MV_MGMT_RPP-AIS	1510 + 1515	trunk 802.1Q	1 Gbps	
STC RPA 3.2	L2 propoj	transparentní služba		10 Gbps	
STC RPA 4.2	L2 propoj	transparentní služba		10 Gbps	
STC RPA 3.3	FC propoj	transparentní služba		8 Gbps	
STC RPA 4.3	FC propoj	transparentní služba		8 Gbps	
STC RPT 1.1	szr_rgb_rpp_b (ZR-TEST) + srz_dmz_rpp_b (AIS-TEST) + mv_mgmt_rpp_train	1528 + 1529 + 1517	trunk 802.1Q	1 Gbps	
STC RPT 2.1	szr_rgb_rpp_b (ZR-TEST) + srz_dmz_rpp_b (AIS-TEST) + mv_mgmt_rpp_train	1528 + 1529 + 1517	trunk 802.1Q	1 Gbps	

V prostorách Provozovatele DC je možné umístit pouze telekomunikační zařízení, která nebudou narušovat provozní podmínky v DC Provozovatele a ovlivňovat ostatní zde umístěné technologie (například silné vysílače elektromagnetického vlnění, extrémně hlučná zařízení, zařízení ovlivňující extrémním způsobem teplotu, vlhkost nebo prašnost okolí).

1.2 Zálohované napájení a chlazení

Objednatel Služby zajistí u Provozovatele DC provoz kritické infrastruktury DC pro zajištění zálohovaného napájení a chlazení instalovaných technických zařízení.

Provozovatel DC bude v rámci dohledového centra zajišťovat kontrolu a dohled zálohovaného napájení a chlazení.

1.2.1 Spotřeba zálohované elektrické energie

Provozovatel DC měří a kontroluje spotřebu zálohované elektrické energie vždy k poslednímu dni uplynulého kalendářního měsíce.

1.2.2 Okamžitý příkon zálohované elektrické energie

Provozovatel DC současně průběžně sleduje okamžitý příkon zálohované energie. Součet okamžitých příkonů všech umístěných technických a telekomunikačních zařízení umístěných v Rackích nesmí být překročen. V případě, že Poskytovatel ani přes prokazatelné upozornění nezjedná neprodleně nápravu, má Objednatel Služby právo:

- uplatnit smluvní pokutu podle odst. 2 této přílohy;
- odpojit dotčený Rack, aby nedošlo k překročení kritického příkonu zálohované energie pro datový sál;
- odpojit dotčený Rack, aby nedošlo k ohrožení chlazení ostatních zařízení umístěných v datovém sále;
- automaticky odpojit Rack jehož okamžitý příkon dosáhl jmenovitou hodnotu příkonu jističe daného Racku.

1.3 Zajišťování objektové bezpečnosti a řízeného přístupu

Systém komplexního zabezpečení objektů (dále jen „SKZO“) s přísnějšími pravidly, se vztahuje na prostory, ve kterých je Služba poskytována.

Autorizace vstupu fyzických osob do objektu DC je realizována personální propustí DC. Autorizace vstupu oprávněných osob do oblastí na úrovni datových sálů je realizována prostřednictvím elektronické kontroly přístupu osob.

Součástí SKZO v jednotlivých datových sálech je vedle plášťové a prostorové technické ochrany i předmětová ochrana HW prostředků – Racků.

Provozovatel DC v rámci řízeného přístupu rovněž zajistí:

- sledování vstupů fyzických osob do prostor;
- sledování vstupů oprávněných osob do datových sálů, ve kterých je poskytována Služba;
- sledování otevření každého pronajatého nebo umístěného Racku, který je součástí poskytované Služby;
- sledování vstupů členů servisních organizací nebo pracovníků dodavatele Provozovatele, kteří budou oprávněni ke vstupu do datového sálu podle podmínek stanovených Provozním řádem nebo touto přílohou.

Více je definováno a stanoveno Provozními řády datových center, které jsou nedílnou součástí Smlouvy.

1.4 Zajištění dohledu kritické infrastruktury a provozní podpora

1.4.1 Zajištění dohledu kritické infrastruktury

Provozovatel DC v rámci dohledu kritické infrastruktury zajistí:

- sledování hodnot teploty v datových sálech, ve kterých je poskytována Služba;
- sledování hodnot vlhkosti v datových sálech, ve kterých je poskytována Služba;
- průběžné sledování okamžitého příkonu zálohované energie pro napájení každého pronajatého nebo umístěného Racku v intervalu 0,5 (půl) minuty, vč. prokazatelného upozornění Provozovatele DC, že okamžitý příkon překročil po dobu min. 2 (dvou) minut hodnotu požadovaného příkonu daného pronajatého Racku dle garantovaného příkonu každého racku;
- sledování okamžitého příkonu zálohované energie pro napájení datového sálu v intervalu 0,5 (půl) minuty vč. prokazatelné upozornění Provozovatele DC;
- prokazatelné upozornění Provozovatele DC k sjednání nápravy;
- sledování Elektronického požárního systému (dále jen EPS).

Provozovatel DC nezajišťuje dohled konektivity připojení pronajatých Racků a připojení poskytnutých prostorů pro Racky k zařízení telekomunikačního operátora Objednatele.

2. KVALITATIVNÍ PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Kvalitativní parametry poskytované Služby jsou uvedeny v tabulce v pododst. 2.1 tohoto Katalogového listu.

V případě jakýchkoli kvalitativních změn poskytované Služby bude dopad nebo stanovení dočasných parametrů Služby schváleno ve Změnovém řízení.

2.1 Dostupnost Služby

Požadavek na roční dostupnost každého pronajatého Racku a každého poskytnutého prostoru pro Rack za oblast Služby je uveden v následující tabulce:

Režim poskytování	Roční dostupnost zálohovaného napájení a chlazení
Nepřetržitá provozní doba	99,982 %

Dostupnost je měřená ročně, a to od 00:00 hod. 1.1. do 24:00 hod. 31.12. každého kalendářního roku.

Doba schválených odstávek kritické infrastruktury se nezapočítává do celkové roční nedostupnosti zálohovaného napájení a chlazení.

2.2 Lhůta pro odstranění poruchy související infrastruktury

Kategorizace poruch související infrastruktury:

Kritická porucha	Redundantní připojení dvěma nezávislými spoji vybraných pronajatých Racků k zařízení telekomunikačního operátora Objednatele prostřednictvím metalické strukturované kabeláže kategorie Cat 6 není možno využívat, tj. není možné využívat ani jeden ze dvou nezávislých spojů.
Hlavní porucha	Připojení jedním nezávislým spojem, který je součástí redundantního připojení vybraných pronajatých Racků k zařízení telekomunikačního operátora Objednatele prostřednictvím metalické strukturované kabeláže kategorie Cat 6 není možno využívat

Provozovatel DC zajistí odstranění kritické poruchy související infrastruktury do 2 (dvou) hodin od prokazatelného oznámení Objednatelem / Poskytovatelem o identifikaci kritické poruchy.

Provozovatel DC zajistí odstranění hlavní poruchy související infrastruktury do 48 (čtyřicet osm) hodin od prokazatelného oznámení Objednatelem / Poskytovatelem o identifikaci hlavní poruchy.

Pro zajištění odstranění oznámené kritické nebo hlavní poruchy související infrastruktury je oprávněný zástupce Poskytovatele oprávněn otevřít příslušný pronajatý Rack nebo umístěný Rack.

3. ODPOVĚDNOSTI POSKYTOVATELE A PROVOZOVATELE DC

Matice odpovědností, která upřesňuje zodpovědnost za činnosti související s poskytováním Služby je uvedena v následující tabulce:

Činnost	Poskytovatel				Provozovatel DC			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Instalace pro zajištění Služby								
Umístění a instalace Racků Objednatele	X		X			X	X	

Činnost	Poskytovatel				Provozovatel DC			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Konfigurace datového připojení		X	X		X	X	X	
Instalace a konfigurace napájení				X	X	X		
Instalace technických a telekomunikačních zařízení								
Instalace technických a telekomunikačních zařízení	X	X						X
Architektura a design								
Design umístění technických a telekomunikačních zařízení v Racku	X	X						X
Řízení poskytované Služby								
Dohled příkonu zálohované energie pro Racky			X		X	X	X	
Změna rozsahu poskytované Služby	X		X			X	X	
Provoz								
Provoz umístěných technických a telekomunikačních zařízení	X	X						X
Provoz operačních systémů a SW	X	X						
Součinnost Poskytovatele při odstávkách technických a telekomunikačních zařízení			X		X	X	X	
Odstávka kritické infrastruktury Provozovatele DC		X	X		X		X	

R – responsible, je zodpovědný za prováděnou činnost

A – accountable, je zodpovědný za schválení činnosti

C – consulted, konzultuje prováděné činnosti (obousměrná komunikace)

I – informed, je informován o prováděných činnostech (jednosměrná komunikace)

4. SMLUVNÍ POKUTY

4.1 Smluvní pokuty za překročení garantovaného příkonu

Objednatel má právo uplatnit smluvní pokutu ve výši 30 000,- Kč v případě, kdy okamžitý příkon jednotlivého pronajatého Racku, nebo okamžitý příkon jednotlivého poskytnutého prostoru pro Rack, překročil v průběhu uplynulého kalendářního měsíce jeho garantovaný příkon.

Objednatel má právo uplatnit uvedenou smluvní pokutu u každého jednotlivého pronajatého Racku nebo jednotlivého poskytnutého prostoru pro Rack:

- nejvýše jedenkrát za uplynulý kalendářní měsíc, bez ohledu na počet případů překročení garantovaného příkonu,
- pokud současně součet okamžitého příkonu všech umístěných technických a telekomunikačních zařízení překročil 90% příkonu datového sálu vymezený pro RPP.

4.2 Smluvní pokuty za porušení podmínek pro zajišťování poskytování Služby

Za ztrátu nebo nevrácení vstupního identifikačního průkazu (dále jen VIP) do 10 (deseti) pracovních dní po ukončení Služby, nebo po odebrání oprávnění je Poskytovatel oprávněn fakturovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou ztracenou nebo nevrácenou VIP.

5. PODMÍNKY PRO ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

5.1 Oprávnění Administrátora Poskytovatele

Pro Administrátora Poskytovatele platí následující:

- Poskytovatel má právo písemně požádat Objednatele o zajištění vstupu a vydání VIP karet max. pro 5 osob,
- na základě vydaného VIP je oprávněn vykonávat činnosti ve vymezených prostorách DC dle rozsahu oprávnění uvedeném v Autorizačním seznamu,
- nemá oprávnění požadovat aktualizaci Autorizačního seznamu,
- nemá oprávnění schvalovat vlastní požadavky na vstup Hosta do prostor DC,
- doprovází člena servisní organizace nebo pracovníka dodavatele Správce (dále jen Host Poskytovatele) a odpovídá za to, že Host Poskytovatele bude vykonávat činnosti v rozsahu shodném s oprávněním Administrátora Poskytovatele,
- je povinen dodržovat pokyny stanovené v Provozním řádu a zajistit, aby se s nimi seznámil a dodržoval je i Host Poskytovatele v jeho doprovodu.
- Oprávněná osoba Poskytovatele je povinna:
 - podpisem potvrdit převzetí VIP, případně přístupového kódu,
 - poskytnout biometrické identifikátory do systému Provozovatele DC pro zajištění kontroly při vstupu do prostor DC.
- Poskytovatel je povinen zajistit, aby se oprávněné osoby před prvním vstupem do DC prokazatelným způsobem seznámili s Provozním řádem pro zákazníky DC.
- Vedoucího Projektu Objednatele je povinen při změně Provozního řádu pro zákazníky DC zajistit prokazatelné seznámení Administrátorů Poskytovatele s aktualizací.
- Poskytovatel je povinen Objednateli neprodleně písemně oznámit změnu oprávnění odpovědných osob uvedených v Autorizačním seznamu a předložit aktualizovaný seznam.
- Vstup Hosta Poskytovatele do DC je podmíněn předložením schváleného požadavku oprávněnou osobou Poskytovatele, která má k tomu oprávnění podle Autorizačního seznamu. Požadavek obsahuje:
 - identifikační údaje Poskytovatele,
 - jméno a příjmení oprávněné osoby, která žádá o vstup Hosta zákazníka do prostor DC,
 - jméno a příjmení Administrátora Poskytovatele, který zajišťuje doprovod Hosta Poskytovatele,
 - jméno a příjmení Hosta Poskytovatele (nebo seznam),
 - vymezení prostor a rozsahu činnosti v souladu s oprávněním Administrátora Poskytovatele podle Autorizačního seznamu,
 - datum a čas požadovaného vstupu do prostor DC a předpokládaná doba pobytu,
 - jméno, příjmení a podpis Vedoucího Poskytovatele nebo Administrátor Poskytovatele, který má oprávnění schvalovat vstup Hosta Poskytovatele do prostor DC.
- Oprávněné osoby Poskytovatele jsou oprávněny používat prostory Provozovatele DC jen pro účely instalace, provozu a údržby svých technických a telekomunikačních zařízení v rozsahu oprávnění stanoveném v Autorizačním seznamu a v souladu s provozním řádem pro zákazníky DC. Oprávněné osoby Poskytovatele nesmí v prostorách DC bezdůvodně aktivovat stabilní hasicí zařízení (SHZ).
- Provozovatel DC má právo s okamžitou platností zrušit oprávnění vstupu do prostor DC oprávněné osobě, která opakovaně porušila Provozní řád pro zákazníky DC. Oprávněné osoby Poskytovatele jsou povinny dodržovat Provozní řád pro zákazníky DC.

6. POŽADOVANÁ SOUČINNOST

Za účelem zajištění Služby poskytne Poskytovatel nezbytnou součinnost při:

6.1 Součinnost poskytovaná oběma stranami

- Řádně, včas a bez zbytečného prodlení podávat informace o skutečnostech s dopadem do plnění dle této smlouvy nebo podstatným způsobem plnění ovlivňující.
- Předcházet škodám v míře, kterou lze spravedlivě požadovat, a to především včasným informováním druhé strany.
- Včasné informování druhé strany o potřebě součinnosti.
- Vhodná eskalace problémů v rámci organizační struktury.
- Podávání informací cestou zmocněných osob, uvedených v této smlouvě.
- Zajištění řádného průběhu změnového řízení.
- Řádně a bez zbytečného prodlení informovat o nevhodné povaze věci druhou stranu, vždy osoby zmocněné k jednání.
- Protokolárně potvrzovat umístování a odvoz technologií z DC Provozovatele.

6.2 Součinnost poskytovaná Objednatелеm

- Zajištění vstupu do hostingových center Provozovatele DC v souladu s příslušnými provozními řády, které jsou přílohou této Smlouvy.
- Bez zbytečného prodlení informovat zmocněné osoby Poskytovatele pro jednání věcná a technická o plánovaných i neplánovaných výpadcích a jiných problémech poskytovaných služeb.
- V případě řešení závad poskytovaných služeb vedoucích k dílčímu nebo úplnému omezení provozu Poskytovatele poskytovat jednou denně informaci o stavu řešení a odhadovaném termínu odstranění závady.
- Nabírání reklamací cestou Servis desku s jejich následným řádným řešením dle definovaných kritérií.
- V rámci realizace změn o vybavení DC a změna nastavení sítí ze strany Provozovatele DC musí být Poskytovatel neprodleně informován o dopadu v případech, kdy se ho změny budou týkat.

6.3 Součinnost poskytovaná Poskytovatelem

- V případě potřeby vstupu neevidované osoby v Autorizačním seznamu do DC Provozovatele má povinnost Poskytovatel vyžádat povolení a zajištění vstupu takové osoby nejméně 1 pracovní den předem spolu s odesláním informací o osobě a účelu vstupu. V případě servisních zásahů na HW prováděných třetí stranou je Poskytovatel povinen tuto povinnost splnit nejméně 1 hodinu před vstupem do DC, a to za předpokladu, že zajistí přítomnost svého pracovníka evidovaného v Autorizačním seznamu po celou dobu servisního zásahu.
- Poskytovatel má povinnost uhradit veškeré prokázané škody na jakémkoliv zařízení umístěném v DC Provozovatele a dalších škod způsobených Provozovateli DC osobami, pro které Poskytovatel vyžádal vstup do DC.
- Poskytovatel má povinnost hlásit nejméně 1 den předem Objednateli jakoukoliv manipulaci s technikou (HW) a změny nastavení technologií umístěných v DC Provozovatele. Manipulace může Poskytovatel provádět v oboustranně odsouhlasených termínech. V případě servisních zásahů na HW prováděných třetí stranou je Poskytovatel povinen tuto povinnost splnit nejméně 1 hodinu před vstupem do DC, a to za předpokladu, že zajistí přítomnost svého pracovníka evidovaného v Autorizačním seznamu po celou dobu servisního zásahu.
- Řádné vypnutí technologií na vyžádání Objednatel / Provozovatele DC v havarijních situacích, přičemž řádným vypnutím se rozumí vypnutí, které je provedeno řádně a odborně v souladu s požadavky dané technologie na řádné vypnutí, především administrátorské a technické dokumentace. Havarijní situací je míněna situace, kdy hrozí nebo již nastala havárie, tedy situace ve které přímo hrozí nebo nastává škoda na majetku, ať už hmotném nebo nehmotném, ohrožení zdraví a života, či ohrožení provozu ostatní technologie umístěné v DC.
- Nabírání reklamací cestou Servis desku s jejich následným řádným řešením.

- Doplnění informací do měsíčního Záznamu o poskytování Služeb, pravdivě a bez zbytečného prodlení.

6.4 Předmětem součinnosti a plnění dle této Smlouvy není především

- Realizace změn vybavení DC a změna nastavení sítí.
- Změna technických a jiných podmínek poskytování služeb.

Smlouva definuje poskytovanou součinnost smluvních stran. Tato příloha nijak neomezuje ani nemění součinnost vyplývající z ostatních příloh a vlastního hlavního dokumentu Smlouvy.

Příloha č. 3c – Požadavky na komunikační infrastrukturu IS

Registr	Popis spoje	Počet rozhraní	Typ	Garantovaná kapacita	Technologie	Název vPN	Latence [ms]	Dostupnost [%]
RPP - DC1 - Praha 10, Sazečská								
Komunikace mezi lokalitami								
		2x10GE	LC MM	10GE	L2 VPN	2xDWDM lambda	< 10	99,9
		2x10GE	LC MM	10GE	L2 VPN	2xDWDM lambda	< 10	99,9
		1x8G FC	LC MM	8GE	L2 VPN	1xDWDM lambda	< 10	99,5
		1x8G FC	LC MM	8GE	L2 VPN	1xDWDM lambda	< 10	99,5
		1x8G FC	LC MM	8GE	L2 VPN	1xDWDM lambda	< 10	99,5
		1x8G FC	LC MM	8GE	L2 VPN	1xDWDM lambda	< 10	99,5
Komunikace na vnitřním rozhraní								
	ISZR	2x1G	LC MM	200M	L3 VPN	SZR_RGB_RPP_A	< 10	99,9
	MGMT	2x1G	LC MM	100M	L3 VPN	MV_MGMT_RPP_DB	< 10	99,9
Komunikace na vnějším rozhraní								
	DMZ1-2	2x1G	LC MM	200M	L3 VPN	SZR_DMZ_RPP_A	< 10	99,9
	MGMT				L3 VPN	MV_MGMT_RPP_AIS		
RPP - DC2 - Praha 3, Na Vápence 14								
Komunikace mezi lokalitami								
		2x10GE	LC MM	10GE	L2 VPN	2xDWDM lambda	< 10	99,9
		2x10GE	LC MM	10GE	L2 VPN	2xDWDM lambda	< 10	99,9
		1x8G FC	LC MM	8GE	L2 VPN	1xDWDM lambda	< 10	99,5
		1x8G FC	LC MM	8GE	L2 VPN	1xDWDM lambda	< 10	99,5
		1x8G FC	LC MM	8GE	L2 VPN	1xDWDM lambda	< 10	99,5
		1x8G FC	LC MM	8GE	L2 VPN	1xDWDM lambda	< 10	99,5
Komunikace na vnitřním rozhraní								
	ISZR	2x1G	LC MM	200M	L3 VPN	SZR_RGB_RPP_A	< 10	99,9
	MGMT	2x1G	LC MM	100M	L3 VPN	MV_MGMT_RPP_DB	< 10	99,9
Komunikace na vnějším rozhraní								
	DMZ1-2	2x1G	LC MM	200M	L3 VPN	SZR_DMZ_RPP_A	< 10	99,9
	MGMT				L3 VPN	MV_MGMT_RPP_AIS		
Komunikace RPP TEST a TRAIN								
	ISZR	2x1G	LC MM	200M	L3 VPN	SZR_RGB_RPP_B	< 10	99,9
	DMZ1-2					SZR_DMZ_RPP_B		
	MGMT					MV_MGMT_RPP_TRAIN		

Komunikaci na vnějším i vnitřním rozhraní bude možné rozšiřovat po krocích 2x1G

Vysvětlivky

- LC typ konektoru pro připojení vlákna
- MM typ vlákna - multimode
- RJ45 typ konektoru pro připojení metalickým kabelem
- propojení registrů mezi lokalitami

Příloha č. 4 – Zadávací dokumentace

Na následujících 28 oboustranně vytištěných listech:

- Zadávací dokumentace – 4 listy
- Přílohy zadávací dokumentace - 4 listy
- Seznam služeb RPP - 15 listů (Příloha č.6 Zadávací dokumentace)
- Smlouva o provozování registru - 5 listů (Příloha č.7 Zadávací dokumentace)



ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

zpracovaná v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění
pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“) na nadlimitní veřejnou zakázku zadávanou v jednacím
řízení bez uveřejnění podle § 23 odst. 4 písm. a) ZVZ

ZAJIŠTĚNÍ PODPORY PROVOZU INFORMAČNÍHO SYSTÉMU REGISTRU PRÁV A POVINNOSTÍ

Zadavatel: Správa základních registrů
se sídlem: Na Vápence 14, 130 00 Praha 3
jednající: Ing. Michal Pešek, ředitel Správy základních registrů

1. KONTAKTNÍ ÚDAJE ZADAVATELE

1.1. ZÁKLADNÍ ÚDAJE O ZADAVATELI

Název Zadavatele: **Správa základních registrů**
Jednatel: Ing. Michal Pešek, ředitel Správy základních registrů
Sídlo: Na Vápence 14, Praha 3
IČO: 72054506
DIČ: CZ72054506
Druh zadavatele: veřejný zadavatel dle § 2 odst. 2 písm. a) ZVZ

1.2. KONTAKTNÍ OSOBA ZADAVATELE

Kontaktní osobou Zadavatele je:
Martin Havlíček
Tel: +420 236 031 762; +420 734 622 977
Fax: +420 236 031 752
E-mail: martin.havlicek@szrcr.cz

Doručovací adresa: Na Vápence 14, Praha 3.

2. ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

2.1. ÚČEL A OBSAH ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

Tato Zadávací dokumentace byla vypracována pro účely podání nabídky Zájemcem, který byl na základě výzvy Zadavatele ze dne 14. 6. 2012 vyzván k jednání v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Zajištění podpory provozu informačního systému **Registru práv a povinností**“ zadávanou v jednacím řízení bez uveřejnění dle ustanovení § 23 odst. 4 písm. a) ZVZ ve spojení s ustanovením § 34 ZVZ (dále jen „**Veřejná zakázka**“).

Zadávací dokumentace, spolu s výzvou k jednání dle ustanovení § 34 odst. 1 ZVZ (dále jen „**Výzva**“), obsahuje podmínky pro plnění Veřejné zakázky včetně dalších informací (ať již písemných nebo poskytnutých v jakékoliv jiné formě).

Zadavatel upozorňuje Zájemce, že podmínky plnění Veřejné zakázky obsažené v Zadávací dokumentaci a Výzvě mohou být v souladu s ustanovením § 34 odst. 4 ZVZ v rámci jednání Zadavatele se Zájemcem změněny.

Pokud se v této Zadávací dokumentaci používá termín „Zadávací dokumentace“, rozumí se tím i Výzva, pokud není výslovně stanoven opak.

Součástí Zadávací dokumentace jsou všechny její přílohy v níže popsané struktuře (viz bod 2.1.1 ZD).

Přehled používaných definic je uveden v závěru Zadávací dokumentace (viz bod 11 ZD). Odkazy na body s uvedením čísla odkazují na jednotlivá ustanovení této Zadávací dokumentace.

2.1.1. Přílohy Zadávací dokumentace

Příloha 1 Formulář – Krycí list nabídky

Příloha 2 Formulář – Obsah nabídky

Příloha 3 Formulář – Čestné prohlášení k prokázání základních kvalifikačních předpokladů

Příloha 4 Formulář – Prohlášení o nabídkové ceně

Příloha 5 – Specifikace předmětu Veřejné zakázky

Příloha 6 – Seznam služeb RPP

Příloha 7 - Návrh smlouvy o zajištění provozování RPP

2.2. ELEKTRONICKÁ VERZE ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

K Zadávací dokumentaci je přiložen nosič CD s elektronickou verzí této Zadávací dokumentace včetně jejích příloh ve formátu PDF. Pro snadnou práci s přílohami, které vyžadují doplnění ze strany Zájemce, jsou některé dokumenty přiloženy rovněž ve formátu DOC. Forma v PDF je přitom nadřazená formě DOC.

V případě rozporu jednotlivých ustanovení Zadávací dokumentace má přednost samotná Zadávací dokumentace před přílohami.

3. ZÁKLADNÍ INFORMACE O ZADÁVACÍM ŘÍZENÍ

3.1. DRUH ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ

Předmětem tohoto Zadávacího řízení je nadlimitní Veřejná zakázka na služby zadávaná formou jednacímho řízení bez uveřejnění dle § 23 odst. 4 písm. a) ZVZ ve spojení s ustanovením § 34 ZVZ.

3.2. PŘEDPOKLÁDANÁ HODNOTA VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Zadavatel v souladu s § 13 a násl. ZVZ stanovil předpokládanou hodnotu této Veřejné zakázky a určil, že Veřejná zakázka je nadlimitní veřejnou zakázkou ve smyslu ustanovení § 12 odst. 1 ZVZ. Maximální předpokládaná hodnota této veřejné zakázky činí 154 566 000 Kč bez DPH, (185 480 000 Kč s DPH).

3.3. PŘEDPOKLÁDANÝ ČASOVÝ PRŮBĚH ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ

- a) Zadávací řízení bylo zahájeno v souladu se ZVZ, dne 14. 6. 2012, a to odesláním písemné výzvy ve smyslu § 34 odst. 1 ZVZ Zájemci.
- b) Termín pro podání nabídky a otevírání obálky s podanou nabídkou bude stanoven v rámci jednání se Zájemcem.
- c) Zadavatel předpokládá, že smlouva na plnění Veřejné zakázky s Uchazečem bude uzavřena do 30. 6. 2012.

4. PLNĚNÍ PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

4.1. PŘEDMĚT VEŘEJNÉ ZAKÁZKY A TECHNICKÉ PODMÍNKY

Předmětem a účelem Veřejné zakázky je zajištění podpory provozu Registru práv a povinností vytvořeného v rámci plnění veřejné zakázky zadavatele na základě a za podmínek ustanovení zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, a souvisejících předpisů. Od data nasazení, tj. od 1. 7. 2012, je nezbytné zajistit u Registru práv a povinností návaznou, plně kvalifikovanou, konzistentní a koordinovanou podporu a služby rozvoje.

Cílem Veřejné zakázky je smluvní zajištění provozu Registru práv a povinností, pozáručního a mimozáručního servisu, jakož i základního rozvoje a úprav, které jsou podmíněny technickou a technologickou návazností na již existující informační systémy a dále s ohledem na zjevný strategický význam základních registrů.

Jakákoliv časová prodleva se zahájením poskytování služeb podpory po zahájení reálného provozu informačního systému či jakákoliv informační diskontinuita v návaznosti na předchozí implementace jednotlivých systémů by znamenala potenciální a velmi pravděpodobný kolaps celého systému základních registrů.

Bližší specifikace předmětu Veřejné zakázky a technických podmínek Veřejné zakázky jsou obsaženy v Příloze č. 5 ZD – Specifikace předmětu Veřejné zakázky a Příloze č. 6 ZD – Návrh smlouvy na plnění Veřejné zakázky.

4.2. KLASIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Klasifikace předmětu plnění Veřejné zakázky odpovídá položce CPV 48810000-9.

4.3. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Předpokládaná doba plnění Veřejné zakázky je od 1. 7. 2012.
Místem plnění Veřejné zakázky je Česká republika.

4.4. OBCHODNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Obchodní a platební podmínky plnění Veřejné zakázky jsou vymezeny v návrhu smlouvy na plnění Veřejné zakázky (viz Příloha 6).

Závazný text návrhu smlouvy vzejde z jednání Závazného textu návrhu smlouvy.

Uchazeč předloží v nabídce Návrh smlouvy, který bude odpovídat Závaznému textu návrhu smlouvy. Uchazeč nebude oprávněn měnit a doplňovat Závazný text návrhu smlouvy na jiných než na výslovně označených místech.

K Návrhu smlouvy je Uchazeč povinen do nabídky připojit také všechny přílohy tak, jak budou tyto uvedeny v příslušném článku Závazného textu návrhu smlouvy.

5. KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY

Kvalifikační předpoklady, jakož i způsob jejich prokazování, jsou obsaženy ve Výzvě.

6. NABÍDKA

6.1. KONTAKTNÍ OSOBA UCHAZEČE

Zadavatel doporučuje, aby Uchazeč v souvislosti s jeho účastí v Zadávacím řízení v nabídce jmenoval kontaktní osobu včetně adresy pro doručování dokumentů v listinné podobě, která

bude odpovídat za veškerou komunikaci se Zadavatelem a již může Zadavatel adresovat zejména jakékoliv oznámení či žádosti (viz Příloha č. 1 – krycí list nabídky).

6.2. LHŮTA VÁZANOSTI NABÍDKOU

V souvislosti se Zadávacím řízením Zadavatel stanovuje lhůtu 90 dní, po kterou je Uchazeč vázán svojí nabídkou (tzv. zadávací lhůta). Tato zadávací lhůta začíná běžet okamžikem skončení lhůty pro podání nabídky a její běh se řídí ustanovením § 43 ZVZ.

6.3. PODMÍNKY A POŽADAVKY ZADAVATELE NA ZPRACOVÁNÍ NABÍDKOVÉ CENY

Nabídková cena bude stanovena v souladu se Zadávacími podmínkami.

Uchazeč stanoví nabídkovou cenu za celý předmět Veřejné zakázky, a to vyplněním Přílohy č. 4 – Prohlášení o nabídkové ceně (dále jen „Nabídková cena“).

Nabídková cena bude stanovena jako nejvýše přípustná a konečná. Zadavatel nepřipouští překročení Nabídkové ceny s výjimkou změny výše relevantní sazby DPH, mající prokazatelný vliv na cenu předmětu plnění Veřejné zakázky. Z jiných důvodů nesmí být Nabídková cena, a rovněž žádná její část, měněna. Nabídková cena musí obsahovat veškeré náklady Uchazeče nezbytné pro řádnou, úplnou a včasnou realizaci Veřejné zakázky včetně všech souvisejících nákladů. Za správnost určení sazby a výše DPH v souladu s platnými právními předpisy odpovídá Uchazeč.

6.4. PODMÍNKY A POŽADAVKY NA ZPRACOVÁNÍ NABÍDKY

Zadavatel doporučuje akceptovat níže stanovené požadavky na formální úpravu, strukturu a obsah nabídky, které mají zajistit přehlednost nabídky, a tím usnadnit její posouzení. Pro úplnost Zadavatel uvádí, že případné nedodržení níže uvedených formálních požadavků na členění nabídky nebude považováno Zadavatelem za nesplnění požadavků na prokázání splnění kvalifikace nebo jiných požadavků Zadavatele.

- a) Nabídka na Veřejnou zakázku bude zpracována ve 2 tištěných výtiscích v písemné formě v českém jazyce, přičemž jeden výtisk bude tvořit tzv. „Originál“ nabídky a jeden výtisk „Kopie“ nabídky. Pravost a stáří dokladů se řídí ust. § 57 ZVZ. Všechny výtisky musí být zcela shodné, tj. výtisky Kopie musí být úplnou a věrnou kopií Originálu. Výjimku samozřejmě tvoří úvodní list každého výtisku nebo případné ruční číslování listů, které může být na Kopích originálně.
- b) Zadavatel doporučuje, aby jednotlivé části nabídky resp. její přílohy (v každém výtisku) byly odděleny samostatnými listy (tzv. oddělovači), které umožní jednoduchou orientaci mezi jednotlivými částmi výtisků. Oddělovače budou po pravé straně částečně přesahovat listy a budou označeny čísly dle bodů obsahu nabídky přizpůsobené dle potřeb Uchazeče.
- c) Zadavatel doporučuje, aby všechny listy Originálu nabídky byly ve spodním pravém okraji očíslovány nepřerušovanou vzestupnou číselnou řadou počínající číslem 1. Vkládá-li Uchazeč do nabídky jako její součást některý samostatný celek (listinu),

který má již listy očíslovány vlastní číselnou řadou, Uchazeč zřetelně odlišně očísluje i tyto všechny strany znovu, v rámci nepřerušené číselné řady.

- d) **Krycí list** každého výtisku bude zpracován v souladu se vzorem, který je přílohou Zadávací dokumentace (viz Příloha č. 1 ZD).
- e) Pokud některé vyžadované dokumenty, či dokumenty předkládané nad rámec požadavků Zadavatele není možné zahrnout pod žádnou z kategorií uvedenou v obsahu nabídky (viz Příloha č. 2 ZD), budou předloženy v části označené jako **další dokumenty**.
- f) Jednotlivé výtisky nabídky (a každý svazek, je-li výtisk tvořen více svazky) doporučuje zadavatel dostatečným způsobem **zajistit proti manipulaci** s jednotlivými listy takovými bezpečnostními a jedinečnými prvky, které vyloučí možnost neoprávněného nahrazení listů. Zadavatel doporučuje jako jeden z možných bezpečnostních prvků provázání šňůrkou, jejíž konec po převázání bude přelepen nálepkou, opatřen razítkem Uchazeče a podpisem statutárního orgánu Uchazeče. Zadavatel doporučuje nevkládat do nabídky jiné dokumenty, tiskoviny nebo reklamní materiály apod., vyjma těch dokumentů a materiálů, které stanoví ZVZ, které souvisí s Veřejnou zakázkou a které přímo požaduje Zadavatel.
- g) Zadavatel doporučuje, aby uchazeč spolu s tištěnými doklady předložil **úplnou verzi nabídky, a to na fyzickém nosiči dat neumožňujícím přepsání (např. CD-R, DVD-R), a to úplnou verzi výtisku Originálu nabídky ve formátu PDF**. Nosič bude označen identifikačními údaji Uchazeče a názvem Veřejné zakázky.
- h) Výtisky nabídky spolu s nosičem dat dle předchozího bodu budou podány v neprůhledné, uzavřené a zcela neporušené obálce (obálkách), či jiném obalu označeném na přední straně následovně: v levém horním rohu obálky (obalu) bude poštovní adresa Uchazeče, na kterou je možné v případě opožděného podání nabídky zaslat oznámení dle § 71 odst. 6 ZVZ, uprostřed bude nápis „**NABÍDKA – Zajištění podpory provozu Informačního systému Registru práv a povinností**“ a „**NEOTEVÍRAT**“. Obálka (obal) bude opatřena na uzavření razítkem Uchazeče, případně podpisem statutárního orgánu Uchazeče.

7. LHŮTA A MÍSTO PRO PODÁNÍ NABÍDKY

Lhůta pro podání nabídky bude dohodnuta ve fázi jednání se Zájemcem.

Nabídka bude Uchazečem podána ve lhůtě pro podání nabídky do podatelny Zadavatele, tj. na adresu **Na Vápence 14, Praha 3**.

Uchazeč může nabídku na výše uvedenou adresu zaslat nebo ji podat osobně ve všední dny od 9:00 do 15:00 hod. a poslední den lhůty pro podání nabídek od 8:00 do 9:30 hodin.

8. OTEVÍRÁNÍ OBÁLKY A KONTROLA ÚPLNOSTI NABÍDEK

Termín otevírání obálky s podanou nabídkou bude stanoven ve fázi jednání se Zájemcem, a to zejména s ohledem na stanovení lhůty pro podání nabídky. Otevírání obálky s podanou nabídkou se může za Uchazeče zúčastnit maximálně jedna osoba k tomu oprávněná nebo pověřená na základě plné moci.

V průběhu otevírání obálky s podanou nabídkou bude kontrolováno, zda:

- a) je nabídka zpracována v požadovaném jazyku;
- b) je návrh smlouvy podepsán osobou oprávněnou jednat jménem či za Uchazeče; a
- c) nabídka obsahuje všechny součásti požadované ZVZ či Zadavatelem v Zadávacích podmínkách.

Po provedení kontroly úplnosti nabídky podle § 71 odstavce 8 ZVZ budou přítomnému Uchazeči sděleny identifikační údaje Uchazeče, informace o tom, zda jeho nabídka splňuje požadavky podle § 71 odstavce 8 ZVZ, informace o nabídkové ceně Uchazeče a informace o údajích z nabídky odpovídající číselně vyjádřitelným dílčím hodnotícím kritériím.

9. PRÁVA A VÝHRADY ZADAVATELE

Aniž jsou dotčena příslušná práva uvedená v ZVZ, vyhrazuje si Zadavatel níže uvedená práva vztahující se k průběhu celého Zadávacího řízení a stanoví následující výhrady:

- a) právo podanou nabídku Uchazeči nevracet;
- b) právo Zadavatele zrušit Zadávací řízení v souladu se ZVZ;
- c) jakékoliv výdaje, práce či úsilí vynaložené před konečným zadáním Veřejné zakázky, která je předmětem Zadávacího řízení, jsou výlučně záležitostí obchodního úsudku Uchazeče. Uchazeč nemá nárok na jakékoliv náhrady nákladů spojených s jeho účastí v Zadávacím řízení, včetně přípravy a podání nabídky a dalších žádostí, návrhů apod.;
- d) tato Zadávací dokumentace je zpřístupněna Zájemci s výhradou, že bude použita pouze v souvislosti s přípravou, předložením a posouzením nabídky.

10. OSTATNÍ

Český jazyk bude oficiálním jazykem pro veškerou komunikaci mezi Zájemcem a Zadavatelem týkající se záležitostí souvisejících s tímto Zadávacím řízením. Zadavatel nebude zajišťovat ve prospěch Zájemce žádné překladatelské služby.

10.1. VARIANTY NABÍDEK

Zadavatel nepřipouští varianty nabídek.

11. PŘEHLED POJMŮ

Lhůta pro podání nabídek - Lhůta, v níž musí být Uchazečem podána nabídka a která bude dohodnuta v rámci jednání Zadavatele s Uchazečem.

Nabídková cena - má význam definovaný v čl. 6.3 Zadávací dokumentace.

Návrh smlouvy - doplněný Závazný text návrhu smlouvy předložený Uchazečem v nabídce.

Uchazeč - jediný zájemce, tj. Asseco Central Europe, a. s., se sídlem Praha 9, Podvinný mlýn 2178/6, který podal ve stanovené lhůtě nabídku na Veřejnou zakázku.

Veřejná zakázka - tato veřejná zakázka s názvem „Zajištění podpory provozu informačního systému Registru práv a povinností“.

Výzva - písemná výzva Zadavatele k jednání zpracovaná v souladu s ustanovením § 34 ZVZ.

Zadávací dokumentace/ZD - soubor dokumentů, údajů, požadavků a jiných podmínek Zadavatele vymezující předmět Veřejné zakázky v podrobnostech nezbytných pro zpracování Nabídky.

Zadávací podmínky - požadavky Zadavatele uvedené v Zadávací dokumentaci, Výzvě a jiných souvisejících dokumentech.

Zadávací řízení - řízení organizované dle ZVZ, jehož účelem je zadání Veřejné Zakázky.

Zadavatel – Správa základních registrů, se sídlem Na Vápence 14, Praha 3.

Zájemce - Asseco Central Europe, a. s., se sídlem Praha 9, Podvinný mlýn 2178/6

Závazný text návrhu smlouvy - má význam definovaný v čl. 4.4. Zadávací dokumentace.

ZVZ nebo zákon - zákon č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

.....
Ing. Michal Pešek
ředitel Správy základních registrů

PŘÍLOHY

ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

ZAJIŠTĚNÍ PODPORY PROVOZU INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

Zadavatel:	Správa základních registrů
se sídlem:	Na Vápence 14, Praha 3
jednající:	Ing. Michal Pešek, ředitel

REGISTRU PRÁV A POVINNOSTÍ



KRYCÍ LIST NABÍDKY

Údaje o Uchazeči*:

Název:	[k doplnění]
Právní forma:	[k doplnění]
Sídlo:	[k doplnění]
IČO:	[k doplnění]
DIČ:	[k doplnění]
Statutární orgán:	[k doplnění]
Pověřený zástupce – osoba oprávněná jednat za Uchazeče:	[k doplnění]

Kontaktní osoba ve věci nabídky (pověřená zejména přijímáním písemností a věcným jednáním za Uchazeče) [popřípadě za více Uchazečů, pokud Nabídku podává více Uchazečů společně]:

Kontaktní osoba na území ČR:	
Název společnosti:	[k doplnění]
Jméno a příjmení:	[k doplnění]
Telefon:	[k doplnění]
Fax:	[k doplnění]
E-mail:	[k doplnění]
Úplná adresa pro poštovní styk na území České republiky:	[k doplnění]



Uchazeč tímto prohlašuje, že

- přijímá podmínky Zadavatele stanovené v Zadávací dokumentaci a tyto jsou mu jasné a srozumitelné;
- každý výtisk (tj. tzv. „Originál“, jakož i „Kopie“) této nabídky se všemi přílohami má celkem [k doplnění] listů;
- všechny výtisky označené jako Kopie jsou věrnou kopií výtisku Originálu a zároveň, že verze nabídky na přiloženém nosiči ve formátu *.PDF souhlasí s tištěným výtiskem Originálu;
- veškeré dále uvedené informace, údaje a podklady, které uvádí ke splnění požadavků stanovených Zadavatelem, jsou pravdivé a úplné.

Místo: [k doplnění]

Datum: [k doplnění]

Název: [k doplnění]

Jméno: [k doplnění]

Funkce: [k doplnění]



OBSAH NABÍDKY

1. Krycí list nabídky	listy od do
2. Obsah nabídky	listy od do
3. Čestné prohlášení	listy od do
4. Prohlášení o nabídkové ceně	listy od do
5. Návrh smlouvy	listy od do
6. Specifikace veřejné zakázky	listy od do
7. Doklady o splnění kvalifikace	listy od do
7.1 Základní kvalifikační předpoklady	listy od do
7.1.1 Výpisy z evidence Rejstříku trestů	listy od do
7.1.2 Potvrzení příslušných institucí	listy od do
7.1.3 Čestné prohlášení	listy od do
7.2 Profesní kvalifikační předpoklady	listy od do
7.2.1 Výpis z obchodního rejstříku	listy od do
7.2.2 Doklady o oprávnění k podnikání	listy od do
8. Doklady dle § 68 odst. 3 ZVZ	



Příloha č. 3: Formulář – Čestné prohlášení k prokázání základních kvalifikačních předpokladů

**ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ K PROKÁZÁNÍ ZÁKLADNÍCH KVALIFIKAČNÍCH
PŘEDPOKLADŮ**

[k doplnění - název], se sídlem [k doplnění], IČO: [k doplnění], zapsaná v obchodním rejstříku vedeném [k doplnění] soudem v [k doplnění], oddíl [k doplnění], vložka [k doplnění], jejímž jménem jedná [k doplnění] (dále jen „Uchazeč“), tímto prohlašuje, že:

- a) v posledních třech letech nenaplnil skutkovou podstatu jednání nekalé soutěže formou podplácení podle § 49 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (bod § 53 odst. 1 písm. c) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“);
- b) vůči jejímu majetku neprobíhá nebo v posledních třech letech neproběhlo insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh nebyl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo nebyl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů (§ 53 odst. 1 písm. d) ZVZ);
- c) není v likvidaci (§ 53 odst. 1 písm. e) ZVZ);
- d) nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky ve vztahu ke spotřební dani, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště Uchazeče (§ 53 odst. 1 písm. f) ZVZ);
- e) nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště Uchazeče (§ 53 odst. 1 písm. g) ZVZ);
- f) není vedena v rejstříku osob se zákazem plnění veřejných zakázek (§ 53 odst. 1 písm. j) ZVZ);
- g) v posledních 3 letech jí nebyla pravomocně uložena pokuta za umožnění výkonu nelegální práce podle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů (§ 53 odst. 1 písm. k) ZVZ).

Prohlašuji, že všechny výše uvedené údaje jsou pravdivé a úplné.

Místo: [k doplnění]

Datum: [k doplnění]



Název: [k doplnění]

Jméno: [k doplnění]

Funkce: [k doplnění]



PROHLÁŠENÍ O NABÍDKOVÉ CENĚ

[k doplnění - název], se sídlem [k doplnění], IČO: [k doplnění], zapsaná v obchodním rejstříku vedeném [k doplnění] soudem v [k doplnění], oddíl [k doplnění], vložka [k doplnění], jejíž jménem jedná [k doplnění] (dále jen „Uchazeč“), tímto pro účely hodnocení jím předložené nabídky **prohlašuje a potvrzuje** níže uvedenou strukturu a hodnotu nabídkové ceny za plnění Veřejné zakázky.

Uchazeč prohlašuje, že níže uvedená nabídková cena je stanovena jako konečná a za celý předmět Veřejné zakázky a že obsahuje veškeré náklady Uchazeče nezbytné pro řádnou, úplnou a včasnou realizaci Veřejné zakázky včetně všech souvisejících nákladů.

Nabídková cena
[k doplnění]

Místo: [k doplnění]

Datum: [k doplnění]

Název: [k doplnění]

Jméno: [k doplnění]

Funkce: [k doplnění]



Příloha č. 5: Specifikace předmětu Veřejné zakázky

Předmětem a účelem Veřejné zakázky je zajištění podpory provozu a rozvoje Registru práv a povinností vytvořeného v rámci plnění veřejné zakázky zadavatele Správy základních registrů s názvem „**Zajištění podpory provozu informačního systému Registru práv a povinností**“ v souladu se zákonem č. 111/2009 Sb., o základních registrech, a souvisejících předpisů. Od data nasazení, tj. od 1. 7. 2012, je nezbytné zajistit u informačního systému návaznou, plně kvalifikovanou, konzistentní a koordinovanou podporu a služby rozvoje.

Cílem Veřejné zakázky je smluvní zajištění provozu Registru práv a povinností, pozáručního a mimozáručního servisu, jakož i základního rozvoje a úprav Registru práv a povinností, které jsou podmíněny technickou a technologickou návazností na již existující informační systémy a dále s ohledem na zjevný strategický význam základních registrů.

Jakákoliv časová prodleva se zahájením poskytování služeb podpory po začátku reálného provozu informačního systému či jakákoliv informační diskontinuita v návaznosti na předchozí implementace jednotlivých systémů by znamenala potenciální a velmi pravděpodobný kolaps celého systému základních registrů.

Příloha č. 6: Seznam služeb RPP (samostatný dokument - tabulka)

Příloha č. 7: Smlouva o zajištění provozování RPP (samostatný dokument)

Příloha č. 6 – Seznam služeb RPP

Definice pojmů

AIS

Agendový informační systém

BD

BusinessDay – týž pracovní den

BE

Best Effort – jakmile je to možné, vyvinutí maximální snahy (s vynaložením odborné péče a současného stavu techniky) k co nejrychlejšímu vyřešení požadavku, doba není garantována

Celková měsíční cena

Součet měsíční ceny za Maintenance SW, měsíční ceny za Servis HW, měsíční ceny za Reaktivní podporu, měsíční ceny za Proaktivní podporu a měsíční ceny a Rozvoj uvedený v článku IV Smlouvy (vše bez DPH).

DC

Datová centra: Datové centrum České pošty s.p. a Datové centrum Státní tiskárna cenin s.p.

ID Služby

Identifikátor služby, např. RPP01.

KPI

Key Performance Indicator – ukazatel hodnocení výkonnosti.

NBD

NextBusinessDay – následující pracovní den.

Odezva (response time)

Je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na požadavek předaný prostřednictvím servis desku Objednatele a to buď odmítnutím nebo přijetím požadavku.

Obnovení služby (fix time)

Je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry Služby na sjednanou úroveň nebo dosáhnout nižší priority požadavku s tím, že doba na obnovení parametrů Služby je počítána od vzniku původního požadavku bez ohledu na na změnu kvalifikace priority požadavku.

Prioritní služby

Ověření práva Role v Agendě OVM na provedení požadované služby (E130 rppVypisPůsobnostOVM)

Služba je měřena v synchronním režimu.

Provozní prostředí

Prostředí, určené pro zajištění standardního provozu RPP podle Zákona o základních registrech.

Předpoklady pro dodávku služby

Plnění dodávky služeb v rámci tohoto listu je možné za splnění těchto definovaných předpokladů.

Rozsah poskytování služby (kalendář)

Kdy je služba poskytována – od-do, které dny v týdnu (např. 24x7, 8x5, 10x5).

8x5 – pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin

10x5 – pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin

24x7 – nepřetržitě

Sankce

Je-li v této příloze Smlouvy užit výraz „sankce“, rozumí se tím „sleva z ceny“.

Služby kategorie S1

Služby poskytující individuální referenční údaje na základě jednoznačného identifikátoru prvku AIFO nebo logické odpovědi na dotazy k těmto prvkům.

Systém

Informační systém Registru práv a povinností (též „RPP“) ohraničený vnitřním rozhraním Základních registrů (dále jen „rozhraní RPP“), vč. tří agendových systémů (AIS RPP).

Testovací prostředí

Prostředí sloužící pro testování připojení a funkcí AISů

ZR - Základní registry

Registr osob, Registr obyvatel, Registr územní Identifikace adres a nemovitostí, Registr práv a povinností, Informační systém ORG, Informační systém základních registrů.

Stanovení priority incidentů, požadavků pro provozní prostředí

Priorita požadavku	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku
Priorita požadavku 1 Kritická	Některé nebo všechny části Systému (ZR RPP) selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému (ZR RPP). Selhání má přímý dopad na KPI.	Odezva: 30 minut Obnovení Služby: 4 hodiny Kalendář: 24x7
Priorita požadavku 2 Vysoká	Systém je funkční pouze částečně. Některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému (ZR RPP) a má přímý dopad na KPI. Není dostupná jedna instance RPP a současně jsou služby poskytovány s vyšší než požadovanou odezvou po dobu delší než 1 hodinu.	Odezva: 1 hodina Obnovení Služby: 8 hodin Kalendář: 24x7
Priorita požadavku 3 Střední	Systém je funkční pouze částečně. Systém je výrazně ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti, ale není znemožněn provoz díla v jeho základní funkcionalitě. Týká se i funkcionality AIS RPP.	Odezva: 4 hodiny Obnovení Služby: 24 hodin (pro AIS RPP platí NBD) Kalendář: 24x7
Priorita požadavku 4 Nízká	Systém je plně operativní, závada nemá vliv na činnost Systému. Priorita požadavku zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod Systému. Závada má pouze zanedbatelný vliv na chod Systému.	Odezva: NBD Obnovení Služby: 7 dní Kalendář: 10x5
Priorita požadavku 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení).	Odezva: BE Obnovení Služby: BE Kalendář: 10x5

Stanovení priority incidentů, požadavků pro Testovací prostředí

Priorita požadavku	Definice priority požadavku	
Priorita požadavku 3 Střední	Některé nebo všechny části Testovacího prostředí selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Testovacího prostředí.	Odezva: 4 hodiny Obnovení Služby: 24 hod Kalendář: 10x5
Priorita požadavku 4 Nízká	Všechny ostatní požadavky a incidenty na Testovací prostředí nespádající do Priority 3	Odezva: NBD Obnovení Služby: 7 dní Kalendář: 10x5

Sankce

Sankce za nedodržení celkové dostupnosti a sankce za nedodržení obnovy Služby vzniklé v souvislosti se stejným incidentem nebo ve stejném okamžiku nelze kumulovat a uplatněna je nejvyšší sankce.
Poskytovatel není v prodlení s plněním povinnosti, jejíž porušení je sankcionováno, po dobu, kdy prokáže, že Objednatel je v prodlení s poskytováním dohodnuté součinnosti, které brání Poskytovateli v řádném plnění této povinnosti nebo toto plnění ztěžuje podstatným způsobem, nebo že za porušení povinnosti Poskytovatel neodpovídá (např. prokázaná příčina ležící mimo Systém).
Sankce se účtují vždy k příslušnému zúčtovacímu období.

I.

Sankce za nedodržení celkové dostupnosti jsou definovány v příslušném Katalogovém listu.

II.

Pro Katalogové listy RPP02-01, RPP02-02, RPP02-03, RPP03, RPP04, RPP08, RPP09, RPP10, RPP11, RPP12, RPP13 a RPP14 platí:

a) Měření služby

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu provádění činností. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána, zaznamená tuto skutečnost do Service desku Objednatele prostřednictvím přidělení incidentu Poskytovateli.

b) Sankce

V případě zjištění absence provádění činností má Objednatel právo uplatnit slevu z ceny ve výši 20 000 Kč (počítáno z ceny bez DPH), a to jednou v rámci jednoho kalendářního měsíce.

III.

Sankce za nedodržení lhůty pro obnovení služby jsou definovány v závislosti na prioritě požadavku následovně:

Priorita 1

0,05% z Celkové měsíční ceny za každou započatou minutu po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

Priorita 2

0,1% z Celkové měsíční ceny za každou započatou hodinu po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

Priorita 3

0,1% z Celkové měsíční měsíční ceny za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

Priorita 4

0,1% z Celkové měsíční měsíční ceny za každých započatých 7 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

Priorita 5

Bez sankce.

Nárok Objednatele na slevu z ceny není dotčen tím, že sankce převyší 100% Celkové měsíční ceny.

Kategorie provozních stavů

Jsou definované následující kategorie provozních stavů:

1) SLA 0 – Standardní provoz

Definice: Provoz bez omezení, KPI1 – KPI3 se aplikují v plném rozsahu

2) SLA 1 – Riziková operace

Definice: Operace na provozním nebo testovacím prostředí, která potenciálně může způsobit snížení plnění parametrů KPI2 a KPI3 ve Vyhrazeném servisním okně, nelze ale předem určit v jakém časovém intervalu Vyhrazeného servisního okna toto snížení nastane a jak bude velké.

Procesní parametry:

- Riziková operace se realizuje po předchozím písemném upozornění nejpozději 5 pracovních dnů před plánovaným provedením, ve Vyhrazeném servisním okně, podléhá schválení ze strany Objednatele.
- Po provedení rizikové operace se provede vyhodnocení dodržení KPI2 a KPI3, skutečná doba nedodržení parametrů KPI2 a KPI3 se bude evidovat jako doba plánovaného snížení SLA.
- Poskytovatel nemůže být sankcionován za nedodržení KPI v době provádění Rizikové operace.

3) SLA 2 – Riziková operace s plánovaným snížením SLA

Definice: Operace na provozním nebo testovacím prostředí, která svou povahou způsobí snížení plnění parametrů KPI2 a KPI3 ve Vyhrazeném servisním okně, nelze ale předem určit v jakém časovém intervalu Vyhrazeného servisního okna toto snížení nastane a jak bude velké.

Procesní parametry:

- Riziková operace se realizuje po předchozím schválení ze strany Objednatele, žádost musí být zaslaná nejpozději 5 pracovních dnů před plánovaným provedením, ve Vyhrazeném servisním okně nebo v jiném dohodnutém čase. Součástí žádosti mimo popis plánované operace musí být i čas počátku snížení SLA v rámci rizikové operace a maximální délka doby plánovaného snížení SLA.

- Po provedení rizikové operace s plánovaným snížením SLA se provede vyhodnocení dodržení KPI2 a KPI3, skutečná doba nedodržení parametrů KPI2 a KPI3 se bude evidovat jako doba plánovaného snížení SLA.
- Poskytovatel nemůže být sankcionován za nedodržení KPI v době provádění Rizikové operace s plánovaným snížením SLA.

4) SLA 3 – Plánované snížení SLA

Definice: Operace na provozním nebo testovacím prostředí, která svou povahou způsobí snížení plnění parametrů KPI2 a KPI3, kdy lze předem určit, v jakém časovém intervalu toto snížení nastane.

Procesní parametry:

- Operace vedoucí k Plánovanému snížení SLA se realizuje po předchozím schválení ze strany Objednatele, žádost musí být zaslaná nejpozději 5 pracovních dnů před plánovaným provedením, ve Vyhrazeném servisním okně nebo v jiném dohodnutém čase. Součástí žádosti mimo popis plánované operace musí být i čas počátku snížení SLA a čas ukončení plánovaného snížení SLA.
- Po provedení plánovaného snížení SLA se provede vyhodnocení dodržení KPI2 a KPI3, skutečná doba nedodržení parametrů KPI2 a KPI3 se bude evidovat jako doba plánovaného snížení SLA.
- Poskytovatel nemůže být sankcionován za nedodržení KPI v době provádění Plánovaného snížení SLA.

Kategorie provozních stavů SLA 1 až SLA 3 se mohou časově překrývat.

Pokud nebude Poskytovateli povoleno provedení operace v kategoriích SLA1-SLA3, která svým výsledkem podmiňuje nebo ovlivňuje poskytování Služeb podle některého Katalogového listu, platí, že Poskytovatel v takovém případě není v prodlení s poskytováním Služeb podmíněných nebo ovlivněných provedením této operace a nebudou vůči němu uplatňovány Sankce za neplnění služeb podmíněných nebo ovlivněných provedením této operace.

Katalogové listy

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP01
Název Služby	Zajištění provozu Systému
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Zajištění provozu Systému za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Výkonnostní parametr: průchodnost dotazovacích služeb na vnitřním rozhraní Systému
Definice KPI	
Popis	Průchodnost dotazovacích služeb
Parametr	Průchodnost dotazovacích služeb kategorie S1 na rozhraní Systému
Měřicí bod	Vyhodnocuje se pouze v případě neplnění KPI2
Hodnoty pro standardní provoz	
Hodnota	90 dotazů / sec
Maximální doba pro obnovu Služby	4 hodiny
Omezení	
Počet editačních služeb za rok	Max .1 000 000.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Měsíční report o plnění KPI
Poznámka	

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP01
Název Služby	Zajištění provozu Systému
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Zajištění provozu Systému za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI
Identifikace KPI	KPI 2
Název KPI	Výkonnostní parametr: Maximální doba odezvy
Definice KPI	
Popis	Počet volání služeb s odezvou v požadovaném časovém limitu.
Měřicí bod	Doba odezvy se počítá od příjmu požadavku do začátku odesílání výsledku na vnitřním rozhraní systému RPP.
Hodnoty pro standardní provoz	
Parametr	Vyčíslí se celkový počet volání služeb (S). Vyčíslí se počet volání prioritních služeb v synchronním režimu u kterých byl překročen parametr odezvy (PS). Vyčíslí se počet volání ostatních služeb v synchronním režimu u kterých byl překročen parametr odezvy (PO). Vypočítá se procentuální poměr služeb, u kterých byl překročen parametr odezvy: $O1 = PS/S \cdot 100$ a $O2 = PO/S \cdot 100$. Hodnocení plnění probíhá v intervalu 2 hodin, od 0.00 hodin.
Hodnota	90% prioritních služeb vykazuje odezvu nižší nebo rovnou hodnotě 200 ms. 90% ostatních synchronních služeb vykazuje odezvu nižší nebo rovnou hodnotě 2000 ms.
Maximální doba pro obnovu Služby	Dle priorit
Omezení	
Počet editačních služeb za rok Max .1 000 000.	
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Měsíční report o plnění KPI, data dostupná v Systému
Priority ve standardním provozu	Priorita 1 – O1 nebo O2 je méně než 50% synchronních služeb kategorie S1 vykazuje odezvu nižší nebo rovnou hodnotě 200 ms Priorita 2 – O1 nebo O2 je méně než 60% a více nebo rovno 50% synchronních služeb kategorie S1 vykazuje odezvu nižší nebo rovnou hodnotě 200 ms Priorita 3 - O1 nebo O2 je méně než 70% a více nebo rovno 60% synchronních služeb kategorie S1 vykazuje odezvu nižší nebo rovnou hodnotě 200 ms Priorita 4 - O1 nebo O2 je méně než 90% a více nebo rovno 70% synchronních služeb kategorie S1 vykazuje odezvu nižší nebo rovnou hodnotě 200 ms
Poznámka	Sankce nebudou uplatňovány, pokud je v době detekce porušení parametru zaznamenáno a Poskytovatelem doloženo překročení parametru KPI 1. Sankce je uplatněna za každý případ nesplnění požadované úrovně KPI. Porušením se rozumí nesplnění alespoň jednoho parametru KPI 2. Data pro vyhodnocení KPI 2, následný reporting a zasílání do centrálního dohledu Základních registrů zajišťuje Poskytovatel.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP01
Název Služby	Zajištění provozu Systému
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Zajištění provozu Systému dle definovaných parametrů KPI
Identifikace KPI	KPI 3
Název KPI	Výkonnostní parametr: Dostupnost poskytování referenčních údajů bez plánovaných odstávek
Definice KPI	
Popis	Dostupnost poskytování referenčních údajů
Parametr	Dostupnost poskytování referenčních údajů bez plánovaných odstávek - do doby nedostupnosti se nepočítají plánované odstávky.
Měřicí bod	Na externím rozhraní se v pravidelných intervalech (každé 2 minuty) připojuje administrátorský AIS (PAIS), ten provolává definované eGon služby. Na základě těchto výstupů je v rámci provozního dohledu měřena celková dostupnost poskytování referenčních údajů. V nadřazeném systému ISZR jsou logovány odezvy Systému na požadavky odesílané na vnější rozhraní Systému. Nedostupné je stav, kdy volané služby budou prostřednictvím PAIS detekovány jako nedostupné po dobu více než 10 minut nebo pět po sobě následujících dotazů (platí kratší interval).
Hodnoty pro standardní provoz	
Hodnota	Nedostupnost max. 8,76 hod (dostupnost 99,9%) za kalendářní rok. KPI splněno v případě, že kumulovaná doba, po kterou bylo neplněno, je menší než 526 minut za kalendářní rok nebo jeho poměrnou část danou zahájením nebo ukončením poskytování Služby.
Maximální doba pro obnovu parametru Služby	4 hodiny při dodržení parametru dostupnosti
Omezení	
Počet editačních služeb za rok Max .1 000 000.	
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Měsíční report o plnění KPI
Sankce	Při snížení celkové dostupnosti pod hodnotu parametru (nad 526 min) za každou započatou minutu dalšího výpadku 0,05% z měsíční ceny za Služby
Poznámka	Data pro vyhodnocení KPI 3, následný reporting a zasílání do centrálního dohledu Základních registrů zajišťuje Poskytovatel.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP02
Název Služby	Proaktivní údržba Systému
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti Systému, aplikací a technické infrastruktury datových center v rámci Systému vč. realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů. Služba je prováděna na všech prvcích v infrastruktuře Systému v průběhu jejich životního cyklu.
Činnost	RPP02 – 01
Název činnosti	Infrastrukturní monitoring – HW vrstva, včetně komunikační infrastruktury, OS vrstva do úrovně infrastrukturních služeb
Definice činnosti	
Popis činnosti	Správa a údržba běhu monitorovacích serverů a služeb. Zpracování událostí z monitoringu. Řešení/směrování Incidentů na základě událostí. Monitoring obsahuje sledování dostupnosti/základní funkčnosti serveru - tzv heartbeat serveru, monitoring zbývajících místa na HDD, běh základních služeb, notifikace na odpovědné osoby, založení incidentu na základě generovaného eventu. Cílem je proaktivně eliminovat vznik eventů, které již mají přímý dopad na plnění KPI. Pravidelné zákonné revize a prohlídky. Aktualizace provozní dokumentace.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	15 minut (pouze detekce vzniku incidentu)
Obnovení Služby	30 minut (dostupnost dohledových nástrojů)
Měřicí bod	SLA monitoring
Objem poskytované Služby	Pro splnění KPI RPP01 Poskytovatel zajišťuje a zodpovídá za provoz, monitoring a správu kompletní infrastruktury Systému
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Poznámka	
Služba nezahrnuje	Aplikační monitoring a monitoring dostupnosti a odezvy, nezahrnuje change a release management monitorovacích nástrojů
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP02
Název Služby	Proaktivní údržba Systému
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti Systému, aplikací a technické infrastruktury datových center v rámci Systému vč. realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů.
Činnost	RPP02 – 02
Název činnosti	SW profylaktické opakující se činnosti - pravidelná technická kontrola SW infrastruktury, kontrola event logů.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Provádění pravidelné technické kontroly SW infrastruktury ISZR obsahuje celkovou kontrolu stavu serverů, promazání temp adresářů, kontrola událostí serverů, pokud se opakuje výskyt nějaké události – eskalace na garanta služby k prověření souvislosti, zda může mít vliv na plnění KPI. Informování Objednatele s možnými kroky k nápravě, doporučení na optimalizaci - následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu nebo jako požadavek na změnu formou změnového řízení. Aktualizace provozní dokumentace.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva	Dle konkrétní události a jejího vlivu na plnění KPI.
Obnovení Služby	Dle konkrétní události a jejího vlivu na plnění KPI.
Měřicí bod	SLA monitoring
Objem poskytované Služby	Pro splnění KPI RPP01 Poskytovatel zajišťuje a zodpovídá za monitoring, provoz a správu veškerého aplikačního vybavení Systému. Poskytovatel zajišťuje a zodpovídá za správu a ve spolupráci s Objednatelem zajišťuje provoz Identity managementu - veškeré činnosti spojené s provozem realizuje Poskytovatel, ale vždy na základě žádosti/schválení od Objednatele. Pokud chce Objednatel změnit účet svého pracovníka, zašle žádost na Poskytovatele přes Service desk, pokud chce Poskytovatel změnit účet svého pracovníka, zašle žádost přes Service desk Objednatele a po schválení realizuje.
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	Správu systémů mimo Systém.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP02
Název Služby	Proaktivní údržba Systému
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti, bezpečnosti a výkonnosti Systémů, aplikací a technické infrastruktury datových center v rámci Systému vč. realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů.
Činnost	RPP02 – 03
Název činnosti	Pravidelné kontroly a testování provozní bezpečnosti Systému, aktualizace bezpečnostní dokumentace Systému
Definice činnosti	
Popis činnosti	Provádění pravidelné kontroly a testování a monitoring provozní bezpečnosti Systému, aktualizace bezpečnostní dokumentace Systému. Konkrétní činnosti jsou prováděny dle dohodnuté aktuální platné bezpečnostní dokumentace Objednatele na základě předaných procesních pokynů. Bezpečnostní monitoring Systému.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Max. 1 hodina (pouze detekce vzniku incidentu)
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Poskytovatel zajišťuje a zodpovídá za provoz a správu bezpečnostního monitoringu Systému a provádění bezpečnostního monitoringu událostí v Systému.
Doplňující informace	
Poznámka	Postup a rozsah testování bude definován Bezpečnostní dokumentací.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, provedených testech, záznamy v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP03
Název Služby	SW údržba Systému
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Provádění prací spojených s aktualizací SW, které vydávající výrobci jednotlivých aplikací, které jsou součástí Systému.
Název činnosti	Údržba SW prostředí Systému - pravidelná technická kontrola SW infrastruktury, kontrola logů (systémy databáze)
Definice činnosti	
Popis činnosti	Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci SW. Analýza a výběr vhodných aktualizací. Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s aplikačními adminy/Objednatelem. Jednorázová záloha prvku (pokud je potřeba). Provedení implementace na testovací prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden uzel následně na druhý po ověření funkčnosti. Provedení testování implementované aktualizace a ověření zachování funkčnosti celého Systému. Rozrolování odsouhlasených aktualizací. Implementace aktualizace na vyžádání formou servisního požadavku. Aktualizace provozní dokumentace.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Dle stanovených priorit incidentů, požadavků
Obnovení Služby	Dle stanovených priorit incidentů, požadavků
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	
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
Služba nezahrnuje	Nezahrnuje činnosti, které splňují některé z následujících příznaků: • činnost vyžaduje součinnost jiných dodavatelů ZR • činnost vyžaduje změny v jiných částech ZR • předmětem je změna funkcionality proti dokumentovanému a/nebo cílovému stavu • činnost vyžaduje financování
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP04
Název Služby	Zálohování
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Zálohování řešení ve smyslu zálohování jednotlivých serverů a jejich systémového nastavení, zálohování Systému jako takového (vč. logů), zálohování databází (uživatelská data). Záloha probíhá podle Poskytovatelem předané dokumentace.
Název činnosti	Správa zálohovacího nástroje.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Správa zálohovacího nástroje. Kontrola běhu zálohování formou monitoringu a opakovaně generovanými servisními požadavky na ruční kontrolu zálohování. Součinnost při případné změně zálohovacího plánu, topologie zálohování. Eskalace v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu a předání/řešení incidentu. Obnova dat ze zálohy pro dodržení jednotlivých KPI.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	8 hodin
Měřicí bod	Service desk
Objem poskytované Služby	Pro splnění KPI RPP01 Poskytovatel zajišťuje a zodpovídá za funkčnost, provoz a správu zálohování (provedení záloh dle předané dokumentace, sledování běhu záloh). Poskytovatel rovněž zodpovídá za řízení životního cyklu zálohovacích médií.
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	Redesign zálohování a/nebo upgrade zálohovacího systému na vyžádání Objednatele.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP05
Název Služby	Maintenance SW
Služba v rámci záruky	ANO
Popis Služby	Podpora výrobce pro zajištění aktualizace a patchů SW komponent řešení.
Název činnosti	Zajištění SW maintenance
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění SW maintenance k SW vybavení Systému dodanému Poskytovatelem v rámci Realizační smlouvy.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	Po dobu platnosti záruky
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Služba musí být kontinuálně obnovována (v závislosti na intervalu obnovy)
Měřicí bod	Service desk Objednatele, reporting podle potřeby.
Objem poskytované Služby	Dle podmínek maintenance
Doplňující informace	
Poznámka	Služba je podmíněna uzavřenou smlouvou na podporu od výrobce. Poskytovatel musí prokázat, že po dobu platnosti Smlouvy má pořízenou produktovou podporu od výrobce SW.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba po uplynutí záruky
Služba nezahrnuje	Součástí této služby není komplexní vyhodnocení dopadů, instalace nových a opravných verzí (patch) jednotlivých komponent standardního SW a otestování neporušenosti dodaného řešení po jejich aplikaci.
Způsob dokladování	Objednávka, Smlouva, Dodací list, Faktura

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP06
Název Služby	Servis HW
Služba v rámci záruky	ANO
Popis Služby	Servisem HW se rozumí řešení HW závad jednotlivých prvků infrastruktury dodaných Poskytovatelem v rámci Realizační smlouvy v datových centrech kde je infrastruktura provozována.
Název činnosti	Servis HW
Definice činnosti	
Popis činnosti	Oprava vadné komponenty do 24 hodin.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Tak, aby byla dodržena doba opravy komponenty do 24 hodin. Tak, by byly dodrženy parametry KPI 2 a KPI 3.
Obnovení Služby	Dle stanovených priorit Incidentů, požadavků
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle poruchovosti HW
Doplňující informace	
Poznámka	Služba je podmíněna uzavřenou platnou smlouvou na podporu od výrobce.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba po uplynutí záruky
Služba nezahrnuje	Rozšiřování HW vybavení infrastruktury, nákup nového HW.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP07
Název Služby	Řešení incidentů
Služba v rámci záruky	NE – kromě řešení záručních oprav
Popis Služby	Incident je chápán jako nefunkčnost/nestandardní chování zařízení v infrastruktuře Systému nebo služeb Systému. Incident je logován vždy na jedno zařízení případně jednu službu. Službou je zabezpečeno odstraňování incidentů (nefunkčností) vzniklých v souvislosti se správou serverů a služeb.
Název činnosti	Řešení incidentů
Priorita požadavku	1-5
Definice činnosti	
Popis činnosti	Příjem incidentů v Service desku. Analýza zda se jedná o Incident tj. nefunkčnost, pokud se jedná o servisní požadavek je procesován dle příslušného KL. 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. V případě dostatečného oprávnění na L1 úrovni, řešení incidentu. V opačném případě směřování na další úroveň podpory dle komunikační matice. Analýza 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 všechny potřebné údaje pro řešení v L2 a L3 úrovni a zda byl proveden technický troubleshooting v L1 úrovni. Řešení incidentu/částečné řešení incidentu v případě kdy je provedena oprava na infrastruktuře Systému a musí následovat oprava v dalších L2/L3 supportech jiných ZR/vrácení incidentu na L1 support (v případě kdy byl špatně přidělen nebo neobsahuje dostatečné údaje pro řešení v L2 supportu). Součinnost pro ostatní L2 a L3 suporty jiných ZR s L2 a L3 supportem Systému.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Dle stanovených priorit incidentů, požadavků
Obnovení Služby	Dle stanovených priorit incidentů, požadavků
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	
Doplňující informace	
Poznámka	Zadávání incidentů probíhá prostřednictvím Service desku Objednatele, který je referenčním komunikačním bodem.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný problem, change, release management
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP08
Název Služby	Compliance
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Součinnost při zajišťování dosažení souladu s požadavky norem (ISO 20000, ISO 27001).
Název činnosti	Zajištění součinnosti
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění součinnosti v rámci procesů navržených SZR pro zajištění souladu s ISO20000 a ISO27001
Parametry činnosti	
Rozsah poskytované Služby	8x5
Odezva	2 BD
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Max 2 člověkodny za kalendářní měsíc. V případě vyčerpání objemu má Objednatel právo přilobjdnat další člověkodny v sazbách uvedených v příloze č. 7 Smlouvy. Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD. Nevyčerpané MD mohou být převáděny do dalšího období, nejdéle však do konce běžného kalendářního roku.
Doplňující informace	
Poznámka	Podmínky budou specifikovány v rámci jednotlivých procesů
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP09
Název Služby	Zajištění testovacích dat
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Součinnost při změnách a aktualizacích dat pro testovací prostředí. Pravidelná obnova testovacích dat v testovacím prostředí.
Název činnosti	Zajištění součinnosti při aktualizaci testovacích dat
Definice činnosti	
Popis činnosti	Konzultace a zajištění součinnosti při aktualizaci dat pro testovací prostředí. Pravidelná obnova testovacích dat v testovacím prostředí.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	16 hodin (pro nové požadavky), týdenní obnova testovacích dat
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Max 2 člověkodny za kalendářní měsíc. V případě vyčerpání objemu má Objednatel právo přilobednat další člověkodny v sazbách uvedených v příloze č. 7 Smlouvy. Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD. Nevyčerpané MD mohou být převáděny do dalšího období, nejdéle však do konce běžného kalendářního roku.
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	Tvorbu testovacích dat
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP10
Název Služby	Řešení provozních požadavků
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Službou je zabezpečeno řešení servisních požadavků (SR), jejichž příčinou není incident (nefunkčnost), ale vyplývají z požadavků uživatelů, z životního cyklu služby/prostředí, z opakujících se činností, apod. Pro tyto činnosti musí existovat popis služeb pro řešení provozních požadavků s uvedením popisu, podmínek a termínu dodání.
Název činnosti	Řešení provozních požadavků
Priorita požadavku	4-5
Definice činnosti	
Popis činnosti	Typickými činnostmi řešení SR jsou činnosti zřízení/změna/zrušení: • administrace uživatelů • administrace přístupů a certifikátů • administrace infrastrukturních služeb • předem definované opakující se činnosti
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	dle Priority
Odezva	Dle stanovených priorit incidentů, požadavků
Obnovení Služby	Dle stanovených priorit incidentů, požadavků
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	
Doplňující informace	
Poznámka	Pokud je SR vícenásobný, tj. stejné činnosti na jednom požadavku na více zařízeních/ u více uživatelů, je stanovena odezva/řešení požadavku individuálně.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný change, release management.
Způsob dokladování	Záznam v Service desku Poskytovatele, měsíční Záznam o poskytnutí Služeb

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP11
Název Služby	Service desk
Služba v rámci záruky	ANO
Popis Služby	Provoz Service desku
Definice činnosti	
Popis činnosti	Služba ServiceDesku obsahuje obsluhu vstupních kanálů (e-mailový, telefonní, webový), směrování požadavků a jejich administrace, eskalační bod v první úrovni. Supervizing plnění SLA u řešitelských skupin, reporting služeb ze Service desk nástroje.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7, 99%
Odezva	Odeslání potvrzení převzetí požadavku e-mailem do 10 min
Obnovení Služby	Dle stanovených priorit incidentů, požadavků
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	
Doplňující informace	
Poznámka	Zadávání požadavků probíhá prostřednictvím Service desk Objednatele, který je referenčním komunikačním bodem.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Záznam v Service desku Objednatele, měsíční Záznam o poskytnutí Služeb

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP12
Název služby	Podpora vývojářů
Služba v rámci záruky	NE
Popis služby	Podpora vývojářů AIS v oblasti programování připojení a komunikace na základě požadavků přes Service desk Objednatel
Název činnosti	
Definice činnosti	
Popis činnosti	Podpora vývojářů
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5
Odezva	NBD
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované služby	Max 2 člověkodny za kalendářní měsíc. V případě vyčerpání objemu má Objednatel právo přioobjednat další člověkodny v sazbách uvedených v příloze č. 7 Smlouvy. Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD. Nevýčerpané MD mohou být převáděny do dalšího období, nejdéle však do konce běžného kalendářního roku.
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutí Služeb, záznam v Service desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP13
Název Služby	Realizace rozvoje
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Realizace změn a drobných úprav.
Název činnosti	Realizace rozvoje
Definice činnosti	
Popis činnosti	Realizace změn a drobných úprav na základě změnového řízení
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	NBD
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	31 člověkodů (MD) za kalendářní měsíc. V případě vyčerpání objemu má Objednatel právo přobjednat další MD podle sazeb přílohy č. 7 . Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD. Nevyčerpané MD mohou být převáděny do dalšího období, nejdéle však do konce běžného kalendářního roku.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Záznam v Service desku Objednatele, výkaz provedených prací, akceptační list

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP14
Název Služby	Monitoring
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Monitoring Systému, předávání hodnot a reportů do monitoringu Objednatele.
Název činnosti	Provoz, kontrola a údržba monitoringu Systému
Definice činnosti	
Popis činnosti	Provoz, kontrola a údržba monitoringu Systému. Reporting.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Max. 1 hodina (pouze detekce vzniku incidentu) – funkce monitoringu bude obnovena do 1 hodiny, incident bude detekován tak, aby byla dodržena KPI.
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	SLA monitoring, dostupnost 99,9%
Objem poskytované Služby	Pro monitoring plnění KPI RPP01
Rozsah monitoringu do doby integrace s centrálním monitoringem	Periodický reporting Systému (týdně): • Průměrná odezva služeb na rozhraní • Špičková (nejdelší) odezva na rozhraní • Počet transakcí, ukončených chybou • Počet zpracovaných transakcí • Počet úspěšných transakcí • Plnění jednotlivých KPI ve sledovaném období • Plnění jednotlivých KPI kumulativně od 1. 7. 2012 Odesílání okamžité informace mailem (na Service Desk Objednatele), datum a čas vzniku • Výpadky základních komponent Systému (na úrovni operačního systému) • Výpadek konektivity na rozhraní (identifikace rozhraní na síťové úrovni)
Doplňující informace	
Poznámka	Do SLA se nepočítají plánované odstávky
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	SLA monitoring, předané reporty, měsíční Záznam o poskytnutí Služeb

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP15
Název Služby	Konzultace
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k architektuře, funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a rozvoji systému ZR. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Činnost	RPP15 – 01
Název činnosti	Konzultace: Architekt řešení
Definice činnosti	
Popis činnosti	Konzultace Architekta řešení dle objednávky
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	8 hodin
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Měsíční platba na základě vykázané činnosti v sazbách uvedených v příloze č. 7 Smlouvy.
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP15
Název Služby	Konzultace
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k infrastruktuře a , komunikačnímu rozhraní, úpravám a rozvoji systému ZR. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Činnost	RPP15 – 02
Název činnosti	Konzultace: Systémový specialista
Definice činnosti	
Popis činnosti	Konzultace Systémového specialisty dle objednávky
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	Max 8 hodin
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Měsíční platba na základě vykázané činnosti v sazbách uvedených <i>v příloze č. 7</i> Smlouvy
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP15
Název Služby	Konzultace
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě AIS RPP, komunikačnímu rozhraní, úpravám a rozvoji systému ZR. Výsledkem konzultace může být založení změnového nebo rozvojového požadavku.
Činnost	RPP15 – 03
Název činnosti	Konzultace: Funkční Konzultant
Definice činnosti	
Popis činnosti	Konzultace dle objednávky
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	8 hodin
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Měsíční platba na základě vykázané činnosti v sazbách uvedených v příloze č. 7 Smlouvy
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činnosti v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP16
Název Služby	Komunikace s uživateli
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Odpovědi na dotazy přicházející od uživatelů prostřednictvím Service Desku Objednatele - týká se obecné podpory a diskusí o technickém řešení.
Název činnosti	Komunikace s uživateli
Definice činnosti	
Popis činnosti	Konzultace, odpovědi na dotazy uživatelů, administrátorů AIS.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	Max 3 pracovní dny
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky na základě reálné potřeby
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Měsíční platba na základě vykázané činnosti v sazbách uvedených v příloze č. 7 Smlouvy
Služba nezahrnuje	Služba nezahrnuje administraci diskusního fóra.
Způsob dokladování	Záznam v Service desku Objednatele, Záznam o poskytnutí Služeb

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP17
Název Služby	Rozvoj Systému
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Návrh na změny a další rozvoj Systému.
Název činnosti	Zpracování návrhů
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zpracování návrhů na změny a release vyplývající z činností prováděných v rámci dodávaných služeb a z požadavků předaných Objednatelem.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	NBD
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Měsíční platba na základě vykázané činnosti a ceníku služeb Poskytovatele
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Záznam v Service desku Objednatele, předání návrhů na změny.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP18
Název Služby	Řízení změn a release
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Vyhodnocení dopadu a možných rizik vyplývajících z implementace změn interních (změny vlastního Systému) a externích (dopady změny v okolních ZR nebo jiné infrastruktury). Koordinace a plánování Implementace změn s okolními projekty ZR. Zajištění výměny Informací mezi všemi projekty Objednatelě.
Činnost	RPP18 – 01
Název činnosti	Change a release manager
Definice činnosti	
Popis činnosti	Řízení procesu v roli Change manažera v rozsahu, daném, ITIL.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	NBD
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatelě
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Měsíční platba na základě vykázané činnosti v sazbách uvedených v příloze č. 7 Smlouvy
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service desku Objednatelě.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP18
Název Služby	Řízení změn a release
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Vyhodnocení dopadu a možných rizik vyplývajících z implementace změn interních (změny vlastního Systému) a externích (dopady změny v okolních ZR nebo jiné infrastruktury). Koordinace a plánování implementace změn s okolními projekty ZR. Zajištění výměny informací mezi všemi projekty Objednatele.
Činnost	RPP18 – 02
Název činnosti	Project manager
Definice činnosti	
Popis činnosti	Řízení projektu
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	NBD
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Měsíční platba na základě vykázané činnosti v sazbách uvedených v příloze č. 7 Smlouvy
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	RPP19
Název Služby	Údržba CMDB
Služba v rámci záruky	NE
Popis Služby	Údržba konfigurační databáze a databáze změn (jako podpora globálního procesu sledování, řízení a plánování změn v rámci ZR). Provádění pravidelných inventur.
Název činnosti	Údržba CMDB
Definice činnosti	
Popis činnosti	Provádění činností potřebných pro údržbu konfigurační databáze.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	NBD
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Měsíční platba na základě vykázané činnosti v sazbách uvedených v příloze č. 7 Smlouvy
Služba nezahrnuje	Služba nezahrnuje implementaci, konfiguraci CMDB
Způsob dokladování	Potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační list, záznam v Service desku Objednatele.

SPRÁVA ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ

se sídlem Na Vápence 14, 130 00 Praha 3

IČ: 72054506,

osoba oprávněná jednat Ing. Michal Pešek, ředitel

(dále jen „Objednatel“)

a

„příslušný subjekt“

se sídlem: [*]

IČ: [*]

Zastoupená [*,], ředitelem [*,]

(dále jen „Poskytovatel“)

jako strany této Smlouvy uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

SMLOUVA O PROVOZOVÁNÍ REGISTRU [*,]

uzavíraná v souladu s ustanovení § 269 Obchodního zákoníku.

(dále jen „Smlouva“)

Definice zkratk a pojmů

1.1 Definice zkratk

HW	hardwarové vybavení – výpočetní technika
SW	softwarové vybavení – programové vybavení
IS	informační systém/y
ICT	informační a komunikační technologie
SLA	Service level agreement – Smlouva o úrovni poskytované Služby
a další	

1.2 Definice pojmů

Činnosti Poskytovatele	Uspokojování potřeb Objednatele souvisejících se zajištěním poskytování činností podle této Smlouvy. Každá kategorie Činností Poskytovatele je popsána v samostatném Katalogovém listu.
Katalog služeb	Seznam Služeb, které Poskytovatel poskytuje Objednateli.
Katalogový list	Dokument, který stanovuje rozsah, režim a období poskytování příslušné Služby a kvalitativní parametry této Služby. Dokument rovněž obsahuje cenu příslušné Služby, platební podmínky, rozsah požadované součinnosti a sankce za nedodržení kvalitativních parametrů poskytované Služby.
Obchodní zákoník	Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů
Registr [§] nebo Informační systém	Jedná se o Registr [§]
Realizační smlouva	Smlouvy o dílo uzavřené mezi zhotovitelem a Objednatelem č. [§]. dne [§]
Řídící komise	
Správce	Subjekt správce registru
Zákon o základních registrech	Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů
Změnové řízení	Proces určený k řízení změnových požadavků v rámci plnění předmětu Smlouvy, popsany v příloze č. 2 Smlouvy.
a další	

Článek I

Úvodní ustanovení

1. Poskytovatel vytvořil a dodal Registr [§] pro Správce na základě veřejné zakázky pod evidenčním číslem veřejné zakázky [§] dle Realizační smlouvy č. [§] uzavřené mezi a Objednatelem a Poskytovatelem dne [§]. Realizační smlouva obsahuje záruky na předaný Informační systém.
2. Poskytovatel prohlašuje, že je, s ohledem na předmět plnění, se kterým se náležitě seznámil, odborně způsobilý ke splnění všech jeho závazků podle této Smlouvy.
3. Základním účelem, za kterým je tato Smlouva uzavírána, je upravit podmínky, za nichž bude Poskytovatel provádět činnosti spočívající v zajištění provozu Registru [§].
4. Poskytovatel bude činnosti na základě této Smlouvy provádět dle zde stanovených podmínek. Uzavřením této Smlouvy nedochází k zániku závazků Poskytovatele plynoucích z Realizační smlouvy v oblasti záruk za Informační systém vůči Správci.

5. Objednatel je pověřen Správcem k projednávání uplatnění záruky při jednotlivých činnostech Poskytovatele dle této Smlouvy.
6. Objednatel se rozhodl využít pro podporu provozu registru služeb třetích stran a na základě výsledku jím vypsané veřejné soutěže ze dne [*] jednacího řízení bez uveřejnění [*]

Článek II Předmět Smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje v souladu s touto Smlouvou provádět řádně veškeré Objednatelem definované činnosti za účelem zajištění provozu Informačního systému, jakožto integrální součásti soustavy základních registrů veřejné správy (dále jen „Činnosti Poskytovatele“).
2. Podrobná specifikace těchto činností, včetně definice jednotlivých částí plnění a jejich parametrů, je uvedena v Katalogu činností Poskytovatele.
3. Specifikace každé poskytované Činnosti Poskytovatele je uvedena v Katalogovém listu, který je součástí Katalogu činností. Katalog činností je *přílohou č. 1* Smlouvy. Katalogový list obsahuje zejména popis rozsahu Činností Poskytovatele, režim a období poskytování Činností Poskytovatele a kvalitativní parametry poskytované Činností Poskytovatele.
4. Katalog činností obsahuje následující Katalogové listy, označené katalogovým číslem:

	Označení Katalogového listu	Název	Katalogové číslo
001			
002			

5. Poskytovatel se zavazuje, na základě požadavku Správce, realizovat změny Činností Poskytovatele uvedených v tomto článku, a to formou Změnového řízení. Předmětem Změnového řízení bude zejména:
 - změna stávajícího rozsahu;
 - změna režimu a období poskytování;
 - změna kvalitativních parametrů;
 - zavedení nové služby;
 - ukončení poskytování Činností Poskytovatele.
6. Postup Změnového řízení je popsán v *příloze č. 2 Smlouvy*.
7. Poskytovatel je na základě této Smlouvy pověřen Správcem výkonem stanovených činností a souvisejícími jednáními s Poskytovatelem v rozsahu definovaném Realizační smlouvou v otázce záruk.
8. Poskytovatel vystaví vždy nejpozději to pátého pracovního dne měsíce následujícího po poskytnutí Činností Poskytovatele „Výkaz Činností Poskytovatele“, vzor tohoto výkazu je *přílohou č. 6* této Smlouvy. Objednatel je povinen nejpozději do pěti pracovních dnů schválit nebo sdělit Poskytovateli výhrady k provedeným Činnostem Poskytovatele.
9. Poskytovatel se zavazuje provádět Činnosti Poskytovatele v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria, tak jak vyplývají i se souvisejícími dokumenty, kterými jsou zejména, nikoliv však výlučně:
 - (i) nařízení vlády č. 161/2011 z 21. 6. 2011, o stanovení harmonogramu a technického způsobu provedení opatření podle § 64 až 68 zákona o základních registrech,

- (ii) zákon č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů,
- (iii) vyhláška č. 528/2006 S. k zákonu č. 365/2000 Sb., o formě a technických náležitostech předávání údajů do IS, který obsahuje základní informace o dostupnosti a obsahu zpřístupněných IS VS,
- (iv) zákon č. 263/2011 Sb. kterým se mění zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, a další související zákony,
- (v) a další dokumenty týkající se definice a specifikace provozu základních registrů z hlediska procesů i Činností Poskytovatele

Článek III Rozvoj Informačního systému

1. Objednatel se zavazuje evidovat a konsolidovat požadavky Správce a dalších stran na další rozvoj systému a předkládat je Poskytovateli písemnou formou, pokud nebude dohodnuto jinak.
2. Poskytovatel se zavazuje přijímat požadavky na rozvoj systému písemnou formou a vyjadřovat se ke způsobu jejich realizace (kdy a zda a v jaké další verzi Informačního systému budou implementovány).
3. V rámci změnového řízení bude mezi oprávněnými osobami Smluvních stran pro každý oddělitelný případ písemně potvrzena definice požadavku, způsob a lhůta jeho řešení.
4. Služby rozvoje budou realizovány na základě písemného požadavku Objednatele. Poskytovatel na základě uvedeného požadavku zpracuje „Požadavek na rozvoj Informačního systému“, který bude obsahovat:
 - (i) Popis požadovaného rozvoje
 - (ii) Specifikaci nezbytné pracovní síly a popř. dalších nákladů na straně Poskytovatele.
5. Poskytovatel zahájí realizaci požadavku bezodkladně po odsouhlasení navrhované ceny a po podpisu dodatku této smlouvy nebo na základě závazné objednávky.
6. Ceny práce Poskytovatele pro činnosti rozvoje Informačního systému jsou následující:
[]

Článek IV Cena Činností Poskytovatele

1. Cena za předmět plnění v rozsahu dle čl. 2 této Smlouvy, je stanovena dohodou smluvních stran.
2. Ceny za Činnosti Poskytovatele dle příslušných Katalogových listů:

ID	Označení Katalogo- vého listu	Název Služby	Jednotlivé oblasti Služby	Cena v Kč za jednotlivé oblasti Služby		
				bez DPH	DPH	s DPH

3. Ceny zde uvedené jsou uvedeny jako ceny bez DPH a s DPH ve výši platné ke dni uzavření Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude DPH účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna ceny není důvodem k uzavření dodatku ke Smlouvě.

Článek V

Platební podmínky

1. Platební podmínky pro úhradu Činností Poskytovatele podle předchozího článku, pokud v jednotlivých Katalogových listech není uvedeno jinak, jsou následující:
 - (i) datum uskutečnění zdanitelného plnění je stanoveno vždy na poslední kalendářní den měsíce, ve kterém Poskytovatel prováděl Činnosti Poskytovatele dle příslušného Katalogového listu;
 - (ii) právo vystavit daňový doklad (fakturu) za uskutečněné zdanitelné plnění vzniká Poskytovateli 1. (první) pracovní den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Služba dle příslušného Katalogového listu poskytnuta. Přílohou daňového dokladu (faktury) bude Objednatelem schválený „Výkaz Činností Poskytovatele“, který je podkladem pro vyúčtování.
 - (iii) Poskytovatel vystaví Objednateli daňový doklad (fakturu) vždy nejpozději 15. (patnáctý) kalendářní den v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla Služba poskytnuta.
2. Lhůta splatnosti řádně vystaveného daňového dokladu (faktury) činí 21 kalendářních dnů po jeho doručení Objednateli na adresu jeho sídla uvedenou v záhlaví této Smlouvy.
3. Daňový doklad (faktura) se považuje za uhrazený dnem odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
4. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat veškeré údaje vyžadované příslušnými právními předpisy, zejména ustanovením § 28 zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 13a Obchodního zákoníku.
5. Objednatel může ve lhůtě splatnosti daňový doklad (fakturu) vrátit Poskytovateli, obsahuje-li:
 - nesprávné nebo neúplné cenové údaje,
 - nesprávné nebo neúplné náležitosti podle odstavce 5.4 tohoto článku.
6. V tomto případě je Objednatel povinen daňový doklad (fakturu) vrátit s uvedením důvodu vrácení. Tímto okamžikem se ruší lhůta splatnosti a nová 21 denní lhůta splatnosti začne běžet doručením daňového dokladu (faktury) nového nebo opraveného.
7. V případě, že Objednatel daňový doklad (fakturu) vrátí, přestože daňový doklad (faktura) byl vystaven řádně a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta splatnosti se nepřerušuje a pokud Objednatel daňový doklad (fakturu) nezaplatí v původní lhůtě splatnosti, je v prodlení.

Článek VI

Doba a místo plnění

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat provoz Registru [*] a další související činnosti dle této Smlouvy v prostorách datových center, kterými jsou:
 - (i) datové centrum České pošty, s.p.
 - (ii) datové centrum Státní tiskárny cenin s.p.
2. Adresa, vyhrazená kapacita datových center, parametry datové konektivity, parametry napájení, fyzická dostupnost prostor pro zaměstnance Poskytovatele nebo jím pověřené osoby jakož i další vlastnosti prostor datových center jsou definovány *Přílohami č. 3a a 3b* této Smlouvy.

3. Činnosti Poskytovatele bude Poskytovatele podle svého uvážení v prostorách Datových center nebo prostředky dálkového přístupu k Informačnímu systému. Potřebná součinnost pro zajištění vzdáleného přístupu, týkající zejména prostředků a nástrojů, přístupu k dokumentaci a další jsou definovány dále v této Smlouvě.

Článek IV.

Aktuální stav Informačního systému

1. Strany této Smlouvy jsou si vědomy, že Registr [X] bude provozován od data 1. 7. 2012 v režimu snížených parametrů SLA, které jsou stanoveny ve spolupráci smluvních stran a Správce. Soupis omezených parametrů Činností Poskytovatele, společně s harmonogramem dokončovacích prací Informačního systému je *přílohou č. 4* této Smlouvy.
2. Součástí převzetí Informačního systému Poskytovatelem je i soupis funkcionalit a služeb, které Informační systém v současné chvíli nezahrnuje a které budou podle harmonogramu Objednatele dokončeny v období po 1. 7. 2012. Rozsah kvality a parametrů Činností Poskytovatele bude vždy dodatkem této Smlouvy aktualizován dle vývoje dokončování Informačního systému.

Článek VII

Další povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel se dále zavazuje: *Zde by měly být uvedeny součinnosti Poskytovatele – kromě poskytování samotných činností mi v současné chvíli není zcela patrné, jakou další součinnost bude poskytována.*
 - a) *Zde bude katalog související činností – tj. další podmínky a činnosti Poskytovatele.*
 - b) *Způsob jednání Poskytovatele se Správcem, resp. subdodavatelem Správce.*
 - c) *Povinnosti součinnosti Poskytovatele vůči Objednateli.*
 - d) *Oprávnění Poskytovatele vůči Objednateli.*
 - e) *Další formální povinnosti Poskytovatele týkající se např. kontroly provozu registru ap.*
 - f) *Na žádost Objednatele spolupracovat či poskytnout součinnost případným dalším dodavatelům Objednatele.*
 - g) *Provádět svoje činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz pracovišť Objednatele*
 - h) *a další v závislosti na rozsahu provozovaných činností (plošný dohled, projektové řízení rozvoje registru, podklady pro hodnocení a další rozvoj registru a další.*
2. Poskytovatel je oprávněn provádět Činnosti Poskytovatele prostřednictvím subdodavatelů. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že subdodavatelé budou jimi prováděné činnosti provádět v souladu se všemi podmínkami stanovenými Objednatелеm v této Smlouvě.

Článek VIII

Další povinnosti Objednatele

1. Objednatel se dále zavazuje:
 - a) *Zde bude katalog související činností – tj. další podmínky a činnosti Objednatele.*
 - b) *Povinnosti součinnosti Objednatele vůči Poskytovateli.*
 - c) *Oprávnění Objednatele vůči Poskytovateli.*
 - d) *Další formální povinnosti Správce týkající se např. kontroly provozu registru ap.*
 - e)
 - f) *Provádět svoje činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu zatěžován provoz Poskytovatele.*

- g) Udržovat účinnost a aktuálnost obsahu, jakož i soulad technických parametrů Informačního systému podle požadavků Poskytovatele. V případě, že bude tyto náležitosti zajišťovat, činí tak Správce vždy na vlastní náklady.
- h) Předat Poskytovateli na základě jeho žádosti veškeré přístupy k Informačnímu systému a jeho dokumentaci nezbytné k zajištění provozu Informačního systému a poskytnout další náležitosti vždy podle požadavků Správce.

i) *a další v závislosti na rozsahu provozovaných činností (plošný dohled, projektové řízení rozvoje registru, podklady pro hodnocení a další rozvoj registru a další.*

Článek IX

Záruka podle realizační Smlouvy

1. Smluvní strany jsou si vědomy, že některé z Činností Poskytovatele definované touto Smlouvou jsou zároveň zahrnuty již v činnostech zajišťovaných Zhotovitelem na základě záruky na předaný Informační systém definované v Realizační smlouvě a to ke konkrétním termínům uvedeným v Realizační smlouvě.
2. Poskytovatel je na základě této Smlouvy pověřen k jednáním se Zhotovitelem ve věcech činností týkajících se záruky na Informační systém.
3. Činnosti prováděné Poskytovatelem na základě záruky z Realizační smlouvy nebudou Poskytovatelem Objednateli účtovány.
4. Objednatel je vázán rozsahem záruky sjednaným Správcem a Poskytovatelem v Realizační smlouvě. *Zde bude stanoven katalog činností a popis použitých procesů definujících vztah Objednatele a Poskytovatele – stanovení konkrétních komunikačních způsobů, definice povinností Poskytovatele z příslušných smluv uplatňovaných prostřednictvím Správce a další.*

Článek X

Odpovědnost za škodu

1. Uplatňování práv z odpovědnosti za vady se řídí příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku.
2. Úhradou sjednaných pokut porušující stranou není dotčen nárok poškozené strany na náhradu vzniklé škody.

Článek XI

Důvěrné informace

1. Smluvní strany se vzájemně zavazují řádně označovat skutečnosti tvořící předmět jejich obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 17 a násl. Obchodního zákoníku, přičemž se zavazují odpovídajícím způsobem zajišťovat ochranu tohoto obchodního tajemství druhé smluvní strany, a to zejména prostředky technické, administrativní, procesní a personální bezpečnosti.
2. Smluvní strany nesmí bez předchozího písemného svolení druhé smluvní strany zpřístupnit třetí osobě obchodní tajemství druhé smluvní strany, se kterým se jakýmkoliv způsobem seznámí v souvislosti s realizací předmětu Smlouvy, ani takovou znalost použít v rozporu s účelem této Smlouvy. To neplatí, má-li být pouze za účelem plnění Smlouvy obchodní tajemství zpřístupněno zřizovatelům Smluvních stran nebo na základě obecně závazného právního předpisu, a to vždy jen v rozsahu zcela nezbytně nutném pro řádné plnění Smlouvy či naplnění jejího účelu.
3. Smluvní strany budou za neveřejné informace považovat též veškeré informace vzájemně poskytnuté v jakékoliv objektivně vnímatelné formě ústně, v listinné, elektronické, vizuální nebo

jiné podobě, jakož i know-how, a které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné, a které jsou písemně označeny jako diskrétní informace (zkratka „DIS“) nebo u kterých se z povahy dá předpokládat, že se jedná o informace neveřejné, resp. podléhající závazku mlčenlivosti, a které se dozvěděly v souvislosti s plněním této Smlouvy.

4. Smluvní strany se zavazují, že neuvolní třetí osobě neveřejné informace druhé smluvní strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. To neplatí, mají-li být za účelem plnění Smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům, statutárním orgánům nebo jejich členům nebo třetím osobám, které se podílejí na plnění předmětu Smlouvy.
5. Smluvní strany se zavazují, že o povinnosti utajovat neveřejné informace poučí své zaměstnance a případně své dodavatele, kterým budou neveřejné informace zpřístupněny.
6. Ochrana neveřejných informací se nevztahuje zejména na případy, kdy:
 - smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;
 - smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
 - smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci;
 - je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím příslušného orgánu státní správy či samosprávy;
 - auditor provádí u některé ze smluvních stran audit na základě oprávnění vyplývajícího z příslušných právních předpisů.
7. V případě, že se kterákoli smluvní strana hodnověrným způsobem dozví, popř. bude mít odůvodněné podezření, že došlo k zpřístupnění neveřejných informací neoprávněné osobě, je povinna o tom informovat druhou smluvní stranu.
8. Závazek mlčenlivosti není časově omezen. Povinnost zachovávat mlčenlivost o neveřejných informacích získaných v rámci spolupráce s druhou smluvní stranou trvá po ukončení spolupráce, popř. po ukončení platnosti této Smlouvy.
9. Budou-li informace poskytnuté Poskytovatelem, které jsou nezbytné pro plnění povinností dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je Správce povinen zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje a obstatat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.
10. Poskytovatel se zavazuje nesdělovat nikomu informace související s bezpečnostní ochranou spojenou s poskytováním Služeb a systémem komplexní ochrany objektů datových center, které by se v souvislosti s tímto smluvním vztahem dozvěděl.

Článek XII Sankce

1. V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním služeb v termínu stanoveném touto smlouvou má Objednatel vůči Poskytovateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši [*] z ceny příslušného dílčího plnění za každý započatý den prodlení.
2. Za porušení povinnosti mlčenlivosti uvedené v článku X se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši [*],- Kč za každé jednotlivé porušení některé z uvedených povinností. Právo Objednatele požadovat ve všech uvedených případech i náhradu škody není těmito ujednáními dotčeno.

Článek XIII Základní tým a odpovědné osoby

1. Zmocněnci pro jednání smluvní a ekonomická (mimo podpisu Smlouvy a jejích dodatků):
za Správce:

za Poskytovatele:
 2. Zmocněnci pro jednání věcná a technická:
za Objednatele:

za Poskytovatele:
 3. Obě smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit zmocněnce uvedené v této Smlouvě bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. V takovém případě jsou povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu předem písemně upozornit zmocněnce pro jednání smluvní a ekonomická druhé smluvní strany, jinak tato změna nemá vůči druhé smluvní straně právní účinky.
4. *Komunikační matice, odpovědné osoby a další subjekty.*

Článek XIV Obecná ustanovení

1. Jakékoliv změny či doplnění této Smlouvy je možné činit výhradně formou písemných a číselně označených dodatků schválených oběma stranami.

Článek XV Závěrečná ustanovení

1. Strany této Smlouvy prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem smluvních stran. Tato Smlouva byla vyhotovena ve čtyřech stejnopisech. Dva stejnopisy jsou určeny pro Objednatele a dva pro Poskytovatele.
3. Tato Smlouva obsahuje následující přílohy:

Příloha 1	Katalog činností
Příloha 2	Změnové řízení
Příloha 3a	Datové centrum České pošty s.p.
Příloha 3b	Datové centrum Státní tiskárna cenin s.p.
Příloha 4	Výčet snížených parametrů SLA
Příloha 5	Základní tým
Příloha 6	Záznam o Činnostech Poskytovatele
Příloha 7	Součinnost Správce event.. další dokumenty

Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy.

za Objednatele

za Poskytovatele

Podpis: _____

Podpis: _____

Správa základních registrů

Jméno : _____

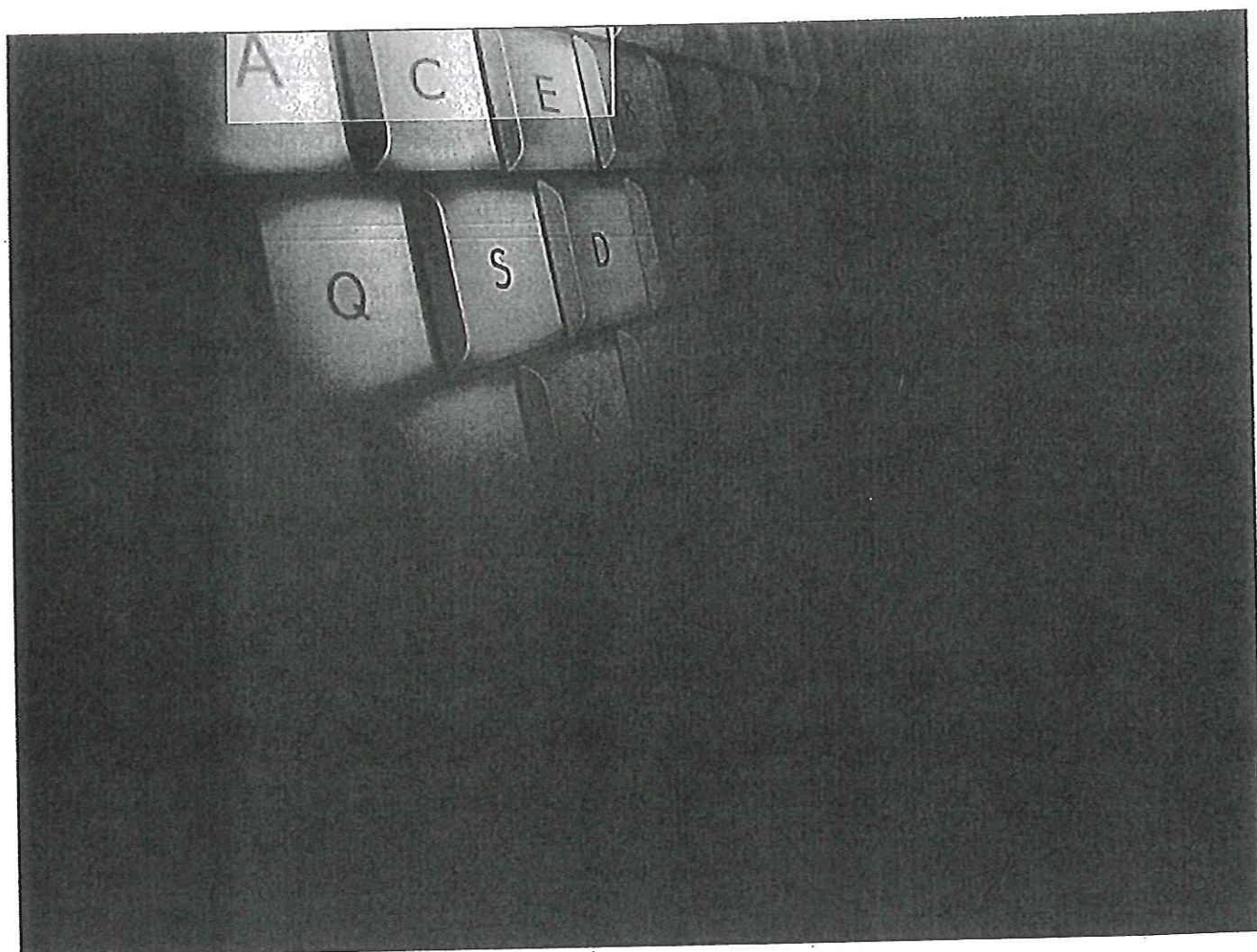
Jméno : Ing. Michal Pešek

Funkce : ředitel

Funkce : _____

Datum: _____

Datum: _____



NABÍDKA

ZAJIŠTĚNÍ PODPORY PROVOZU INFORMAČNÍHO
SYSTÉMU REGISTRU PRÁV A POVINNOSTÍ

Předkládá Asseco Central Europe, a.s.
pro Správa základních registrů

říjen 2012