

**Příloha č. 2 Smlouvy**  
**Specifikace služeb Provozní podpory díla**

**Obsah**

1.	Definice a zkratky .....	3
2.	Podmínky poskytování služeb Systému.....	5
2.1.	Obecné podmínky .....	5
2.2.	Dokumentace .....	6
2.2.1.	Provozní deník .....	6
3.	Sankce.....	7
3.1.	Výše sankcí .....	8
3.1.1.	Obnova služby .....	8
3.1.2.	Ostatní služby .....	8
3.2.	Uplatnění sankcí a možnost odstoupení od Smlouvy .....	8
4.	Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb .....	8
4.1.	Měření Služeb.....	8
4.2.	Kategorie provozních stavů .....	9
4.3.	Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA.....	9
4.3.1.	Priority pro provozní prostředí.....	9
4.3.2.	Priority pro testovací prostředí .....	10
5.	Seznam katalogových listů .....	11
5.1.	SEKM_01 Zajištění provozních parametrů .....	11
5.2.	SEKM_02 Standardní maintenance .....	13
5.3.	SEKM_03 Incident management .....	17
5.4.	SEKM_04 Profylaxe.....	19
5.5.	SEKM_05 Zálohování .....	21
5.6.	SEKM_06 Servisdesk a hotline.....	22
5.7.	SEKM_07 Konzultace .....	23
5.8.	SEKM_08 Data pro monitoring a reporting.....	24
5.9.	SEKM_09 Maintenance SW platformy .....	25
5.10.	SEKM_10 Odborná správa dat.....	26
5.11.	SEKM_11 Optimalizace.....	29
5.12.	SEKM_12 Školení .....	32

## 1. Definice a zkratky

**Celková měsíční cena** – Součet paušálních cen za 1 kalendářní měsíc poskytování služeb Provozní podpory díla (KL SEKM\_01 až KL SEKM\_10), u kterých je placení formou paušálu.

**ČH, člověkohodina** – 1 člověkohodina práce Zhotovitele. 8 ČH odpovídá 1 člověkodnu práce.

**ČD, člověkoden** – 8 člověkohodin práce.

**Garantované pásmo** – časový interval, v rámci kterého jsou je měřeny měřeno KPI\_01 (definice KPI viz dále).

**IS SEKM 3, Systém** – předmět služeb Provozní podpory díla.

**ITSM** – IT Service Management – řízení úrovně poskytovaných Služeb především, nikoliv však výhradně, v rozsahu doporučeném ITIL V3.

**KPI** - zkr. *Key Performance Indicator* - výkonnostní parametr pro hodnocení kvality dané Služby. Udává metriku (kvantitativní ukazatel) úspěšnosti naplnění dané Služby.

**KL** – katalogový list.

**Objednatel** nebo **MŽP** – osoba, která je jako Objednatel definovaná v záhlaví Smlouvy.

**Obnovení služby (fix time)** – Je časová lhůta, ve které je Zhotovitel povinen obnovit parametry Služby na sjednanou úroveň (zpravidla obnovení řádného bezporuchového fungování IS SEKM 3 a dostupnosti funkcionalit uživatelům) nebo dosáhnout nižší priority požadavku s tím, že doba obnovení parametrů dané Služby je počítána od vzniku původního požadavku bez ohledu na změnu klasifikace priority požadavku.

**Odezva (response time)** – Je časová lhůta, ve které je Zhotovitel povinen odpovědět na požadavek předaný prostřednictvím service desku Zhotovitele, a to buď odmítnutím nebo přijetím požadavku.

**Pracovní den** – každý den mimo sobot, neděl a státních svátků a ostatních svátků dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších právních předpisů.

**Kalendář** – doba, kdy je služba poskytována – od-do, které dny v týdnu, počet minut pro potřeby výpočtu dostupnosti:

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

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

24x7 – nepřetržitě pondělí až neděle 0:00-24:00 hodin.

**Provozní deník** – on-line přístupná, strukturovaná a průběžně naplňovaná dokumentace vedená Zhotovitelem a obsahující náležitosti uvedené v KL SEKM\_02 této Přílohy č. 1.

**SD** – Servicedesk Zhotovitele.

**Servisní okno** – časový interval nezbytné provozní odstávky (povolené nedostupnosti) IS SEKM 3 definovaný nebo schválený Objednatelem.

**SLA** – sjednaná úroveň poskytované Služby definovaná konkrétním KPI v rámci KL..

**Služba** – konkrétní služba Provozní podpory díla definovaná v jednotlivém KL; soubor všech služeb Provozní podpory díla též jako „Služby“ nebo „dodávka služeb IS SEKM 3“.

**SW, software, aplikace** – program, programové vybavení nebo jeho komponenta.

**Softwarová platforma, SW platforma** – softwarové vybavení třetích stran dodané v rámci Smlouvy, na základě které byl zhotoven Systém, které nebylo vyvinuto Zhotovitelem a není aplikační SW komponentou Systému vyvinutou v rámci Smlouvy; SW platforma je vnímáno jako Neunikátní software. SW platformou se myslí např. serverový operační systém, databáze, databázový ovládač/nadstavba, aplikační server, webový server, mapový server, frameworky, pluginy, extenze apod., navržené a implementované Zhotovitelem, bez kterých IS SEKM 3 nemůže řádně fungovat.

**Testovací aplikace** – testovací aplikace provozovaná Zhotovitelem za účelem ověřování dostupnosti vybraných funkcionalit IS SEKM 3.

**Testovací prostředí** – instance IS SEKM 3 instalovaná zpravidla na autonomním serveru Objednatele sloužící k testování nových verzí IS SEKM 3 před nasazením na produkční prostředí IS SEKM 3. Testovací prostředí obsahuje pouze testovací data a má vyčleněn nižší HW výkon pro provoz. Zhotovitel poskytuje Služby i pro toto prostředí.

**Unikátní SW** – programové komponenty IS SEKM 3 vyvinuté Zhotovitelem mající charakter autorského díla.

**Zhotovitel** – osoba, která je jako Zhotovitel definovaná v záhlaví Smlouvy.

## 2. Podmínky poskytování služeb Systému

### 2.1. Obecné podmínky

Zhotovitel v rámci poskytování Služeb zajišťuje provoz testovacího a produkčního prostředí IS SEKM 3.

Zhotovitel garantuje Objednateli vyčlenění dostatečných personálních kapacit s patřičnou kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování Služeb a dále součinnosti související s dodávkou Služeb.

Zhotovitel je povinen poskytovat Objednateli při poskytování Služeb součinnost související s provozem, údržbou a úpravami IS SEKM 3 (zpracování požadavků, jejich vypořádání v Servisdesku, plánování jejich implementace, poskytování informací /průběžně či na vyžádání/ o stavu realizace požadavků nebo incidentů včetně telefonní podpory či konzultací).

Zhotovitel je povinen bezplatně poskytnout součinnost Objednateli související s odbornými, zákonnými a jinými kontrolami a auditu, které mohou být uplatňovány vůči Objednateli v souvislosti s poskytováním Služeb a IS SEKM 3 jako takovým.

Veškeré výkazy, podklady a dokumenty musí být ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních organizací, kterými se rozumí veškeré subjekty oprávněné provádět kontrolu jakkoliv týkající se plnění této Smlouvy na základě právního předpisu. Pokud je dokument, výkaz nebo jiný podklad související s tímto dokumentem zpochybněn kontrolní organizací, je Zhotovitel povinen poskytnout podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Zhotovitel nebude schopen tyto podklady dodat a/nebo tyto nebudou kontrolním orgánem akceptovány a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení sankce vůči Objednateli, Zhotovitel poskytne náhradu ve výši sankce, uplatněné vůči Objednateli, a to i po uplynutí účinnosti této Smlouvy, pokud se sankce bude týkat období trvání Smlouvy.

Zhotovitel je před zahájením dodávky Služby Objednateli povinen dodat písemný seznam komponent IS SEKM 3, které kategorizuje jako Unikátní SW a SW platformu (standardní software, krabicový software, apod).

Všechny úpravy, funkcionality, programové kódy, konfigurace apod., které Zhotovitel neoznačí jako součást SW platformy, jsou považovány za vlastnost Unikátní SW IS SEKM 3, kterou může Objednatel kdykoliv na základě vlastního uvážení využít v jiných informačních systémech a libovolně upravovat bez jakýchkoliv licenčních závazků vůči Zhotoviteli nebo třetím stranám. Tím nejsou dotčena práva Objednatele ani povinnosti Zhotovitele dle Smlouvy.

Pokud je zjištěno podávání nepravdivých dat a výkazů Zhotovitelem, je celé měřicí období, ve kterém bylo toto zjištěno, považováno za nesplněné ve všech parametrech, u kterých bylo toto pochybení zjištěno. Vyplyvající sankce jsou aplikovány na každý parametr zvlášť v maximálním rozsahu stanoveném touto Smlouvou.

Zhotovitel je povinen se řídit zákonnými, technickými a jinými požadavky, pravidly a doporučeními, souvisejícími se zajišťovanými službami, spravovanou nebo využívanou infrastrukturou a využívanými nebo poskytoványi službami, které nejsou předmětem tohoto dokumentu.

Prokázání, že k nedostupnosti IS SEKM 3 a/nebo poskytování služeb IS SEKM 3 došlo vinou vnějšího vlivu (mimo působnost Zhotovitele) nebo nesoučinností Objednatele je povinností Zhotovitele. Pokud toto prokázání není doručeno jako součást podkladů pro vyhodnocení dodávek služeb IS SEKM 3, je nedostupnost považována za prokázanou.

Pokud je měření a vyhodnocování Služeb a jejich parametrů závislé na datech, jejichž dodávku zajišťuje Zhotovitel, je absence dat považována za prokázanou nedostupnost Systému.

Ústní jednání v souvislosti s předmětem dodávky / plnění definovaným Smlouvou nemá povahu jakéhokoliv závazku, pokud není fixováno v písemné podobě a písemně odsouhlaseno oběma stranami.

## 2.2. Dokumentace

Veškerý software, který je předmětem dodávky Služeb, bude dokumentován. Zhotovitel zajistí aktualizaci při každé změně, nejméně však jednou ročně. Pokud dokumentace neexistuje, Zhotovitel ji v potřebném rozsahu vytvoří. Dokumenty Provozní dokumentace specifikované v příloze č. 9 Smlouvy mají v úvodní sekci seznam změn, ve kterém jsou stručně shrnuty změny provedené od předchozího vydání dokumentace.

### 2.2.1. Provozní deník

Zhotovitel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést elektronicky Provozní deník, jež bude Objednateli dostupný on-line. Provozní deník může být součástí Servisdesku Zhotovitele nebo komponentou IS SEKM 3. Provozní deník bude veden jeden pro celý Systém.

Zhotovitel je povinen do Provozního deníku prostřednictvím záznamu zaznamenat minimálně následující události:

- Provedení úkonů předepsaných v KL včetně identifikace příslušného KL
- Havarijní stavy, opravy, výměny komponent
- Anomálie a nestandardní stavy systémů, které mají dopad na plnění SLA
- Zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného systému a/nebo odstavení systému
- Spuštění, vypnutí a restart systému
- Obnovení ze zálohy

Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas pořízení záznamu
- Identifikace KL
- Identifikace osoby pořizující záznam
- V případě událostí trvajících více než 1 hodinu také čas začátku a konce události
- Popis události
- Provedené úkony k události s uvedenými časy provedení
- U činností, prováděných na žádost Objednatele nebo vyplývajících ze Smlouvy zdůvodnění, na základě jakého požadavku byla činnost vykonána (např. ID záznamu v Servicedesku, číslo Smlouvy a příslušný KL)

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Provozní deník není systémovou dokumentací (součástí Správcovské příručky). Při realizaci změny se do Provozního deníku zapisuje, že byla provedena změna a její stručný popis. Popis změny, resp. nově vzniklý stav a konfigurace systému budou detailně popisovány v systémové dokumentaci. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že změnou se myslí jakákoliv změna ve smyslu „Change management“ podle ITIL.

### 3. Sankce

Sankce za nedodržení celkové dostupnosti a za nedodržení Obnovy služby vzniklé v souvislosti se stejným incidentem lze kumulovat.

Zhotovitel není v prodlení s plněním povinnosti, na jejíž porušení se sankce vztahuje, a to po dobu, pro kterou prokáže, že za porušení povinnosti Zhotovitel neodpovídá (např. prokázána příčina ležící mimo Systém a mimo odpovědnost Zhotovitele).

Každá činnost, která může vést nebo vede k nedostupnosti IS SEKM 3, dat v něm nebo nedostupnosti jeho komponent musí být předem schválena Objednatelem, a to prostřednictvím Servisdesku minimálně 2 Pracovní dny před odstavkou. Toto schválení musí být předloženo jako součást pravidelných výkazů (reportů/záznamů). Každé porušení tohoto pravidla opravňuje Objednatele nárokovat po Zhotoviteli pokutu ve výši 1.000,- Kč.

Pokud vznikne činností a/nebo nečinností Zhotovitele nevratné poškození nebo ztráta dat, je Objednatel oprávněn udělit pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý takovýto případ a náhradu za obnovení nebo znovuvytvoření poškozených nebo ztracených dat.

Uplatnění sankce nemá vliv na povinnost poskytování Služeb ve sjednaných úrovních. Udělení sankce se nedotýká závazku Zhotovitele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem k povaze předmětné služby objektivně možné), ani závazku nahradit způsobenou újmu, stejně jako povinnosti k náhradě škody v plném rozsahu.

Pro vyloučení pochybností se rovněž stanoví, že poskytování Služeb není poskytováním bezplatné záruky za jakost ve smyslu čl. 12 Smlouvy. Pro případ, že Zhotovitel bude odstraňovat záruční vady (které se odstraňují bezplatně), a toto bude mít v důsledku nepříznivý vliv na úroveň, kvalitu nebo rozsah Služeb, vyměří Objednatel Zhotoviteli přiměřenou sankci. Výše uvedená pravidla ohledně uplatnění sankcí se přitom použijí obdobně.

### 3.1. Výše sankcí

#### 3.1.1. Obnova služby

Sankce je definována v závislosti na prioritě incidentu či požadavku v souladu s kalendářem pro danou prioritu následovně:

**Priorita 1** – Sankce 500 Kč za každou započatou hodinu po uplynutí lhůty na Obnovení služby.

**Priorita 2** – Sankce 1.000 Kč za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na Obnovení služby.

**Priorita 3** – Sankce 3.000 Kč za každých započatých 5 dní po uplynutí lhůty na Obnovení služby.

**Priorita 4** – Sankce 10.000 Kč za každých započatých 10 dní po uplynutí lhůty na Obnovení služby.

Výše uvedené sankce se aplikují v případě, že tak stanoví jednotlivý KL. Jednotlivé KL mohou dále stanovit další druhy sankcí, přičemž veškeré sankce se uplatní kumulativně.

#### 3.1.2. Ostatní služby

V případě prodlení Zhotovitele s plněním KPI určených v rámci katalogových listů SEKM\_02, SEKM\_05, SEKM\_06 SEKM\_07 SEKM\_08 SEKM\_09 a SEKM\_11 má Objednatel nárok udělení sankce ve výši 500,- Kč, a to v každém případě takového prodlení. V rámci katalogových listů uvedených v předchozí větě mohou být uvedeny i další sankce.

### 3.2. Uplatnění sankcí a možnost odstoupení od Smlouvy

Objednatel uplatňuje sankce Služeb, které vznikly při poskytování Služeb jednou za kalendářní pololetí, a to v součtu za příslušné pololetní období.

V případě, že výše vyměřených sankcí Služeb převyší součet vystavených faktur Zhotovitele za poskytování Služeb za uplynulé pololetní období, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

Případné odstoupení Objednatele od Smlouvy nebo jiné ukončení Smlouvy nemá vliv na již vzniklý nárok Objednatele na uplatnění sankcí Služeb, ani na smluvní pokuty.

## 4. Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

### 4.1. Měření Služeb

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu provádění činností dle katalogového listu. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána nebo byla vykonána v rozporu s požadavky vyplývajícími ze Smlouvy, zaznamená tuto skutečnost do Servicedesku prostřednictvím přidělení incidentu Zhotoviteli.

Měřicím obdobím je zásadně kalendářní měsíc, nestanoví-li nebo nevyplývá-li ze Smlouvy nebo z KL jinak. Pro potřeby zpracování výkazů (Reportů provozní podpory díla; Záznamů o poskytnutí služeb dle KL Optimalizace a KL Školení) je základním obdobím 1 kalendářní čtvrtletí.



Do pěti (5) pracovních dnů od konce každého kalendářního čtvrtletí Zhotovitel zpřístupní Objednateli sledování dodržování Kvalitativních ukazatelů (KPI), souhrnné výkazy a přehledy plnění KPI v právě uplynulém kalendářním měsíci. V těchto výkazech a přehledech bude rovněž specifikován výpočet smluvních pokut uplatnitelných v důsledku nesplnění Kvalitativních ukazatelů. V případě, že má Objednatel, oprávněné pochybnosti o úplnosti, správnosti či pravdivosti takovýchto výkazů či přehledů, je Zhotovitel povinen doložit zde uvedené údaje dodatečnými údaji tak, aby umožnil jejich ověření z těchto hledisek.

#### 4.2. Kategorie provozních stavů

Jsou definované následující kategorie provozních stavů:

##### **Standardní provoz**

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

##### **Servisní okno**

Objednatel předem definovaný a oznámený časový interval na provozním nebo testovacím prostředí, ve kterém může dojít ke snížení nebo omezení funkčnosti Systému nebo některé z jeho částí. Po jeho dobu Objednatel neuplatňuje sankce. O vyhlášení Servisního okna rozhoduje Objednatel.

##### **Pilotní provoz**

Délka období ověřovacího provozu je definována Smlouvou a jde o dobu od předání a převzetí IS SEKM 3 do doby ukončení pilotního provozu. Pod dobu ověřovacího provozu bude prováděno měření, reporting a vyhodnocování Služeb bez uplatnění sankcí.

#### 4.3. Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA

Priority incidentů a požadavků stanovuje Objednatel.

##### 4.3.1. Priority pro provozní prostředí

Nejsou-li v příslušném KL definovány jiné priority řešení požadavků, platí priority uvedené níže. Zároveň obecně platí, že priority řešení incidentů a požadavků se mohou během času, a to i v rámci běhu lhůty pro odstranění incidentu, měnit v závislosti na naplnění definice priority požadavku v reálném čase (např. pomine důvod, že funkce nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému), přičemž v případě pochybností rozhoduje o kategorii priority Objednatel.

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku
Priorita 1 Kritická	Činnost Systému je zcela nebo podstatně omezena, všechny nebo důležité části selhaly nebo jsou nedostupné, poskytují výrazně zhoršenou odezvu, selhaly a/nebo jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým nebo zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému. Není dostupná jedna instance Systému. Odpovídá stavu incidentu Havárie, tj. jedná se o stav IS SEKM 3, který neumožňuje plnění základních funkcí.	Odezva: 1 hodina Obnovení služby: 8 hodin Kalendář: 10x5
Priorita 2 Vysoká	Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Systému. Některá z webových služeb vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční. Odpovídá kategorii incidentu Výpadek, tj. stav IS SEKM 3, který umožňuje plnění základních funkcí, avšak s omezením rychlosti zpracování nebo za mimořádných provozních opatření (např. provizorní provoz s vynaložením většího úsilí či se zvýšenými náklady).	Odezva: 2 hodiny Obnovení služby: 24 hodin Kalendář: 10x5
Priorita 3 Střední	a) Systém je funkční, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfort obsluhy nebo zvyšující se pracnost činností nad rámec pracnosti obvyklé v běžném provozu. Priorita zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému nebo je mírně zvýšena odezva Systému. Odpovídá kategorii incidentu Závada, tj. stav IS SEKM 3, který umožňuje plnění základních funkcí, avšak s vyskytujícími se drobnými chybami, které nebrání nebo mají zcela minimální vliv na řádné užívání a funkcionality Dílo. b) Požadavek Objednatele na Službu vyžaduje standardní řešení.	Odezva: 8 hodin Obnovení služby: 7 dní (nebude-li lhůta Objednatelem doložitelně prodloužena) Kalendář: 8x5
Priorita 4 Nízká	a) Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení). Požadavek Objednatele na Službu nevyžaduje urgentní řešení. b) Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému, za předpokladu, že řešení požadavku závisí na součinnosti třetí strany mimo vliv Zhotovitele.	Odezva: 24 hodin Obnovení služby: 30 dnů (nebude-li lhůta Objednatelem doložitelně prodloužena) Kalendář: 8x5

#### 4.3.2. Priority pro testovací prostředí

Odpovídají režimu Priorit 3 a 4 pro produkční prostředí.

## 5. Seznam katalogových listů

### 5.1.SEKM\_01 Zajištění provozních parametrů

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	SEKM_01
Název Služby	Zajištění provozních parametrů
Popis Služby	Zajištění dostupnosti služeb, funkcí a dat IS SEKM 3 s cílem dodržení parametrů služeb, vyjádřených KPI prostřednictvím provozních činností dodávaných Zhotovitelem.
Popis činnosti	<p>Sledování nedostupnosti IS SEKM 3 Testovací aplikací Zhotovitele.</p> <p>Testovací aplikace Zhotovitele vykonává end-to-end testovací scénář ověřující dostupnosti IS SEKM 3 v intervalech jednou za 5 min. Popis fungování Testovací aplikace Zhotovitel navrhl v rámci Nabídky a další podrobnosti (konkrétní testovací scénáře) nasadí po nabytí účinnosti této Smlouvy.</p> <p>Pokud kterýkoliv z dílčích kroků testovacího scénáře nevrátí korektní výsledek anebo překročí-li doba odezvy kteréhokoliv kroku 1 min., a to ve dvou po sobě jdoucích průchodech testovacím scénářem, je stav vyhodnocen jako nedostupnost IS SEKM 3 po dobu od zahájení prvního testovacího scénáře do doby ukončení druhého testovacího scénáře prokazujícího nedostupnost IS SEKM 3.</p> <p>Ukončení nedostupnosti je dáno časem prvního nechybového průchodu testovacího scénáře.</p> <p>TN = doba nedostupnosti IS SEKM 3, která se nekryje s úsekem schválených odstávek (Servisním oknem).</p>
<b>Parametry</b>	
Seznam KPI	KPI_01 Dostupnost: Dostupnost IS SEKM 3 v produkčním prostředí měřená prostřednictvím testovací aplikace
Kalendář služby	24x7
Způsob výpočtu a měření služby	<p>Měřicím obdobím je interval od času 0:00:00 hod. 1. dne daného kalendářního měsíce do 23:59:59 hod. posledního dne daného kalendářního měsíce včetně, a to pro každý kalendářní měsíc v daném kalendářním roce (dále jen „<b>Měřicí období</b>“). V případech kalendářních měsíců, u kterých v návaznosti na datum nabytí účinnosti této Smlouvy vychází buď (i) termín započítání poskytování Služeb dle této Smlouvy, (ii) termín ukončení této Smlouvy anebo (iii) termín pro vyhotovení daného Pololetního výkazu, jiný než začátek kalendářního měsíce, je Měřicím obdobím pro tyto kalendářní měsíce buď (a) poměrná zbývající část do konce tohoto kalendářního měsíce nebo (b) poměrná zbývající část do termínu ukončení této Smlouvy anebo (c) poměrná chybějící část do termínu vyhotovení daného Pololetního výkazu. První Měřicí období začíná v 0:00:00 hod. dne následujícího po nabytí účinnosti této Smlouvy. Na zmíněné kalendářní měsíce se zkráceným Měřicím obdobím se vztahuje i poměrové krácení minut pro přípustné intervaly nedostupnosti IS SEKM 3 (viz Sankce dále). K poměrovému krácení maximální povolené nedostupnosti IS SEKM 3 dochází i v případech, kdy v rámci Měřicího období proběhlo Servisní okno.</p> <p>Doba nedostupnosti IS SEKM 3 je kumulována v rámci Měřicího období, po jeho ukončení je doba nedostupnosti IS SEKM 3 vynulována.</p>

	<p>Měření je sledováno ve dvou pásmech:  V Garantovaném pásmu, tj. v době mezi 8:00:00 hod. až 17:59:59 hod. v Pracovní dny;  a  negarantovaném pásmu po zbylé časy v rámci Měřicího období.  Maximální povolená nedostupnost pro dané Měřicí období činí 264 minut v Garantovaném pásmu.</p>
Měřicí bod	<p>Servicedesk, Testovací aplikace Zhotovitele, Testovací aplikace Objednatele (viz odst. 2 „Poznámek“ dále)</p>
Sankce	<p>Dostupnost IS SEKM 3 &gt;98 %:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Byla-li nedostupnost v intervalu 0 až 264 minut v Garantovaném pásmu 10x5 v daném Měřicím období, na výpadek se nevztahuje žádná sankce.</li> </ul> <p>Dostupnost IS SEKM 3 98–95 %:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Byla-li nedostupnost v intervalu 265 až 660 minut v Garantovaném pásmu 10x5 v daném Měřicím období, činí sankce 100 Kč za každou započatou 6. minutu počínaje 271. minutou.</li> </ul> <p>Dostupnost IS SEKM 3 95–90 %:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Byla-li nedostupnost v intervalu 661 až 1320 minut v Garantovaném pásmu 10x5 v daném Měřicím období, je pro dané Měřicí období vyměřena Zhotoviteli jednorázová sankce ve výši 20.000 Kč.</li> </ul> <p>Dostupnost IS SEKM 3 &lt;90 %:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Byla-li nedostupnost vyšší než 1321 minut v Garantovaném pásmu 10x5 v daném Měřicím období, je pro dané Měřicí období vyměřena Zhotoviteli jednorázová sankce ve výši 40.000 Kč.</li> </ul> <p>V případě trvajícího porušení KPI_01 přesahujícího 60 minut v kuse v rámci Garantovaného pásma 10x5 se tento stav zároveň považuje za 1 souvislý incident s prioritou 1 (viz KL SEKM_03, KPI_03 níže).</p> <p>V případě trvajícího porušení KPI_01 přesahujícího 360 minut v kuse v rámci celého Měřicího období (v Garantovaném i negarantovaném pásmu) se tento stav považuje za 1 souvislý incident typu Výpadek (viz KL SEKM_03, KPI_03 níže).</p>
<b>Doplňující informace</b>	
Poznámky	<p>Zhotovitel bude nepřetržitě měřit KPI_01 služby „Zajištění provozních parametrů IS SEKM 3“ a bude vést prokazatelným způsobem evidenci o těchto měřeních a zpracovávat výkazy (resp. udržovat informace s možností prohlížení on-line), přehledy a výstupy z měření a provozního sledování (blíže viz KL SEKM_08) tak, aby z nich byla zřejmá úroveň plnění služby“ Zajištění provozních parametrů IS SEKM 3“.</p> <p>Vlastní měření Objednatelem: Žádné ustanovení ve Smlouvě neomezuje možnost Objednateli sledováním dodržování služby „Zajištění provozních parametrů IS SEKM 3“ provádět vlastní nezávislé měření KPI_01 služby, k čemuž je Zhotovitel povinen poskytnout nezbytnou součinnost a na vyžádání Objednatele také poskytnout doporučení na použití aplikačního nástroje, který tento monitoring Objednateli plnohodnotně zajistí (včetně pomoci při nastavení parametrů měřicího nástroje). V případě rozdílných hodnot měření a vykazování ukazatelů služby „Zajištění provozních parametrů IS SEKM 3“ ze strany Zhotovitele je rozhodný výsledek měření Objednatele. Objednatel používá standardně nástroje Zabbix, Nagios, Flowmon APM.</p> <p>Sankce bude uplatněna za Měřicí období za čas nedostupnosti nad maximální povolenou nedostupnost a to pouze pro přírůstek nedostupnosti v rámci jednoho</p>

	Měřicího období dle výše uvedeného klíče. Pro výpočet sankcí se započítávají všechny časy ve stanoveném Měřicím období, které nebyly vyhrazeny pro dohodnutou servisní odstávku IS SEKM 3, byly způsobeny zásahem Objednatele nebo vyšší mocí. Zdůvodnění nezahrnutí nedostupnosti do výpočtu sankcí v těchto případech zdůvodňuje Zhotovitel.
Platební podmínky	Součást paušální měsíční ceny dle tabulky „Cena – Provozní podpora díla (vyjma ceny za KL Optimalizace a KL Školení)“ přílohy č. 3 Smlouvy podle Smlouvy.
Způsob dokladování	Report provozní podpory díla (kapitola KL_01) v členění za jednotlivé kalendářní měsíce. Výkaz bude obsahovat základní statistiku plnění KPI_01. Perioda: 1x3 měsíce.

## 5.2. SEKM\_02 Standardní maintenance

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SEKM_02
Název Služby	Standardní maintenance
Popis Služby	Provádění všech prací spojených s podporou a aktualizací IS SEKM 3 včetně SW platformy, odstranění závad jednotlivých prvků softwarové infrastruktury a udržování Systému v řádném provozním stavu tak, aby byla dodržována KPI_01 a bylo minimalizováno riziko ohrožení dodávky služeb (funkcionality) Systému uživatelům a minimalizováno riziko zneužití údajů v něm obsažených.
Popis činnosti	<p>Standardní maintenance IS SEKM 3 a podpora SW platformy zahrnuje především, nikoliv však výhradně, následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obsluha, dohled a podpora IS SEKM 3 včetně SW platformy (tj. zejména webového a databázového serveru);</li> <li>• Sledování znalostní báze výrobců jednotlivých komponent SW platformy, vyhledávání a implementace vhodných oprav, konfigurace Softwarové platformy, údržba, podpora a aktualizace Softwarové platformy (minoritní i majoritní aktualizace);</li> <li>• Aktivní vyhledání a identifikace oprav, bezpečnostních záplat, patchů, hotfixů, nebo servicepacků včetně jejich vývoje/stažení, uložení a implementace;</li> <li>• Realizace účinných opatření k omezení vnějších útoků na IS SEKM 3 a k úpravám směřujícím k minimalizaci dopadů způsobených vnějšími útoky;</li> <li>• Údržba, podpora a aktualizace IS SEKM 3 (databází, aplikací/služeb, číselníků, labelů, apod.) v souladu s legislativními a bezpečnostními požadavky;</li> <li>• Zajištění nebo provedení nezbytné zálohy před a po aktualizaci IS SEKM 3;</li> <li>• Provádění implementace vybraných aktualizací;</li> <li>• Provedení implementace na testovací prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden uzel, následně na druhý po ověření funkčnosti;</li> <li>• Provedení testování implementované aktualizace a ověření zachování funkčnosti celého řešení;</li> <li>• Implementace na produkční prostředí IS SEKM 3;</li> <li>• Implementace aktualizace či rekonfigurace i na vyžádání Objednatelem;</li> <li>• Aktualizace provozní dokumentace a zdrojových kódů IS SEKM 3 v návaznosti na úpravy jeho funkčnosti tak, aby Objednatel měl vždy k dispozici úplnou dokumentaci k verzím IS SEKM 3, jež v danou dobu užívá;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci SW;</li><li>• Analýza a výběr vhodných aktualizací; Předání návrhů na změny;</li><li>• Dodávání podkladů/aktualizací pro konfigurační databáze Objednatele;</li><li>• Exporty dat a metadat, které nebudou dostupné Objednateli;</li><li>• Vedení on-line Provozního deníku.</li></ul>
--	--

<b>Parametry</b>	
Seznam KPI	KPI_02: Implementace aktualizace, patche/hotfixu/servispacku automaticky nebo v termínu schváleném Objednatelům a následný záznam v Provozním deníku.
Kalendář:	8x5
Způsob výpočtu a měření Služby	<p>Zhotovitel vede Provozní deník, kde zaznamenává úkony údržby IS SEKM 3. Tento Provozní deník je dostupný on-line Objednateli.</p> <p>Zhotovitel je povinen do Provozního deníku prostřednictvím záznamu zaznamenat minimálně následující úkony a události:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Provedení update/nové verze, instalace patche, hotfix, servispacku;</li> <li>• Zásahy do databáze (změna, vložení, mazání, změna stavu záznamů) – pozn.: pouze ve výjimečných případech, kdy z praktických důvodů není možné provést úpravu v databázi aplikačně, např. z důvodu chyby uživatele – tato úprava podléhá schválení Objednatelům a vychází z požadavku zadaného přes Servisdesk (tzv. „Servis na vyžádání“ – blíže viz poslední odstavec „Poznámek“ níže);</li> <li>• Havarijní stavy, opravy, výměny komponent;</li> <li>• Anomálie a nestandardní stavy systémů, které mají dopad na plnění SLA;</li> <li>• Zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného IS SEKM 3 a/nebo odstavení IS SEKM 3;</li> <li>• Spuštění, vypnutí a restart IS SEKM 3;</li> <li>• Obnovení ze zálohy (viz KL SEKM_05).</li> </ul> <p>Záznam do Provozního deníku musí být Zhotovitelem proveden nejpozději do 24 hodin, resp. do následujícího Pracovního dne po provedení příslušného úkonu.</p> <p>Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datum a čas pořízení záznamu;</li> <li>• Identifikace Oprávněné osoby Zhotovitele pořizující záznam;</li> <li>• V případě událostí trvajících více než 1 hodinu také čas začátku a konce události (např. doba Servisního okna);</li> <li>• Stručný popis události/komentář;</li> <li>• Základní kategorizaci úkonů vycházející z popisu výše;</li> <li>• Provedené úkony k události s uvedenými časy provedení;</li> </ul> <p>U činností prováděných na žádost Objednatelě nebo vyplývajících z této Smlouvy zdůvodnění, na základě jakého požadavku byla činnost vykonána (např. ID záznamu v Servisdesku a příslušný KL).</p>
Sankce	<p>Porušení řádného a průběžného vedení Provozního deníku neodpovídajícího skutečnosti vede k uplatnění sankce ve výši 2.000 Kč za každý takový případ pro dané Měřící období.</p> <p>Nepředložení plánu aktualizace (upgrade/update) IS SEKM 3 (dále jen „Plán aktualizace“; definice viz odst. 1 „Poznámek“ dále) do 30. 06. daného kalendářního roku vede k uplatnění sankce ve výši 3.000 Kč za každý takový případ.</p>
Měřící bod	Provozní deník, měsíční záznam o poskytnutí Služby.

Doplňující informace	
Poznámky	<p>Zhotovitel je povinen pravidelně, nejméně jedenkrát ročně (vždy k 30. 06. daného kalendářního roku), předkládat Objednateli návrh Plánu aktualizace k odsouhlasení. Aktualizace Softwarové platformy musí být uskutečněna nejpozději do 8 týdnů od okamžiku, kdy výrobce Softwarové platformy vydá příslušnou změnu (update) Softwarové platformy ve finální (stabilní) verzi, nebude-li s Oprávněnou osobou Objednatele v technických záležitostech dohodnuto jinak. Zhotovitel proto nejdříve svůj záměr provést update Softwarové platformy konzultuje s Oprávněnou osobou Objednatele v technických záležitostech. Změnou Softwarové platformy se rozumí libovolné formy oprav programového vybavení, vydávané výrobcem/ci Softwarové platformy zpravidla za účelem odstranění chyb této Softwarové platformy nebo zlepšení její funkce. Instalaci bezpečnostního patche/hotfixu/aktualizace Softwarové platformy provádí Zhotovitel v návaznosti na objevenou kritickou bezpečnostní hrozbu komponenty Softwarové platformy bezodkladně po vydání tohoto patche/hotfixu/aktualizace výrobcem. Tuto instalaci provede Zhotovitel nejpozději do následujícího Pracovního dne, pokud nebude s Oprávněnou osobou Objednatele v technických záležitostech dohodnuto jinak.</p> <p>Před aktualizací IS SEKM 3 musí vždy proběhnout formální ověření kompatibility aktualizovaného prvku Softwarové platformy s ostatními prvky a s vlastními programovými komponentami IS SEKM 3 na Testovacím prostředí IS SEKM 3. Pokud se v tomto ověření vyskytnou chyby, aktualizace IS SEKM 3 nemůže být provedena a Zhotovitel musí provést v přiměřené době úpravy v IS SEKM 3 tak, aby IS SEKM 3 mohl být provozován na aktuální verzi Softwarové platformy. Aktualizace IS SEKM 3 nesmí negativně ovlivnit dostupnost IS SEKM 3. Testování kompatibility musí být prováděno v Testovacím prostředí odděleném od produkčního prostředí. Povinností Zhotovitele je udržovat IS SEKM 3 na aktuálních verzích Softwarové platformy a eliminovat tak bezpečnostní rizika.</p> <p>Náklady spojené s vynucenými úpravami IS SEKM 3, resp. případnou nekompatibilitou IS SEKM 3, z důvodu nasazení nových verzí Softwarové platformy hradí Zhotovitel a jsou zohledněny v paušální roční sazbě za Službu „Zajištění dostupnosti a standardní údržba“. Provoz IS SEKM 3 na neaktuálních verzích Softwarové platformy nesmí přesáhnout více než 180 dní od vydání finální verze příslušné komponenty Softwarové platformy (neplatí pro případ serverového operačního systému, eventuálně jeho standardních softwarových komponent, který poskytl Objednatel).</p> <p>Objednatel si vyhrazuje právo provádět nezávislé penetrační testy. Zhotovitel má povinnost napravit případné výhrady po předání výsledků penetračních testů Objednatelem, a to minimálně u bodů s kritickou a vysokou mírou nebezpečí bezodkladně.</p> <p>V Servisdesku bude zřízena nabídka (kategorie) pro vkládání a evidenci požadavků Objednatele související s touto Službou s názvem „Servis na vyžádání“.</p>
Platební podmínky	Součást paušální měsíční ceny dle tabulky „Cena – Provozní podpora díla (vyjma ceny za KL Optimalizace a KL Školení)“ přílohy č. 3 Smlouvy.
Způsob dokladování	<p>Report provozní podpory díla (kapitola KL_02). Výkaz bude obsahovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>základní statistikou Provozního deníku (počet) úkonů v Provozním deníku a informacemi o úspěšném vyřešení požadavků Objednatele typu Servis na vyžádání (viz poslední odstavec „Poznámek“ výše), rozčleněný po jednotlivých kalendářních měsících,</li> <li>informaci o (termínu) zpracování plánu aktualizace.</li> </ul>



	Perioda: 1x3 měsíce.
--	----------------------

## 5.3. SEKM\_03 Incident management

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	SEKM_03
Název Služby	Incident management
Popis Služby	Odstranění závad, výpadků a havárií vzniklých v IS SEKM 3 a prvcích jeho softwarové infrastruktury; udržování Systému v řádném provozním stavu tak, aby byla dodržováno KPI_01 a bylo minimalizováno riziko ohrožení dodávky služeb Systému, jeho funkcionality a dat v něm.
Popis činnosti	<p>Incident management zahrnuje především, nikoliv však výhradně, následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Přebírání incidentů od Objednatele - zajištění Odezvy na nahlášený incident,</li> <li>• Řešení incidentu - identifikaci, lokalizaci, vyhodnocování příčin a náprava Incidentů,</li> <li>• Odstranění incidentu – instalace a implementace softwarových korekcí nebo jiným způsobem (bezpečnostní záplaty a opatření, update zdrojových kódů, obnova IS SEKM 3 a veškerých dat ze záloh, oprava zranitelností zjištěných Objednatelem z penetračního testování IS SEKM 3 aj.) a obnovení řádného fungování IS SEKM 3 (znovuvedení do provozu, resp. uvedení do stavu těsně před mimořádnou událostí), včetně odstranění chyb v datech, které prokazatelně nastaly v důsledku vzniku či odstraňování příslušného incidentu.</li> <li>• Poskytování informací o stavu odstraňování incidentů při zachování periody průběžných informací (1x 3 měsíce)</li> </ul>

<b>Parametry</b>	
Kalendář Služby	10x5
Seznam KPI	<p><b>KPI_03:</b> Zajištění Obnovy Služby podle prioritizace, viz níže:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Havárie – stav IS SEKM 3, který neumožňuje plnění základních funkcí;</li> <li>Výpadek – stav IS SEKM 3 umožňující plnění základních funkcí, avšak s omezením rychlosti zpracování nebo za mimořádných provozních opatření (např. provizorní provoz s vynaložením většího úsilí či se zvýšenými náklady);</li> <li>Závada – stav IS SEKM 3 umožňující plnění základních funkcí, avšak s vyskytujícími se drobnými chybami, které nebrání nebo mají zcela minimální vliv na řádné užívání a funkcionality IS SEKM 3.</li> </ul> <p>• <b>KPI_04:</b> Dodržení lhůty Odezvy dle příslušné kategorie incidentu.</p>
Způsob výpočtu a měření Služby	<p>Incident může mít jednu z 3 klasifikací odpovídající prvním třem prioritám incidentů definovaným v kapitole 4.3.1 této přílohy. Určení priority je prováděno na základě posouzení, jak incident ovlivní procesy Objednatele a funkčnost IS SEKM 3. Klasifikace Incidentů uvádí KPI_03 výše.</p>
Sankce	<p>Porušení KPI_03: vede k uplatnění Sankce podle článku Výše sankcí – Obnova služby (článek 3.1.1) pro každý případ a příslušnou prioritizaci:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Havárie = priorita 1;</li> <li>Výpadek = priorita 2;</li> <li>Závada = priorita 3.</li> </ul> <p>Porušení KPI_04:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sankce 500 Kč za každou započatou hodinu po překročení lhůty Odezvy pro incident kategorie Havárie;</li> <li>Sankce 200 Kč za každý případ překročení lhůty Odezvy u incidentů kategorie Závada a Výpadek.</li> </ul>
Měřicí bod	Servicedesk
<b>Doplňující informace</b>	
Poznámka	<p>Realizace této služby bude probíhat primárně dálkovým přístupem Zhotovitele na hardwarovou platformu Objednatele. V případě, že nebude možné řešení této služby tímto způsobem, je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli bezplatné provedení servisní výjezdu, a to na pracoviště definované Objednatelem (zpravidla sídlo Objednatele).</p> <p>Incidenty jsou hlášeny Oprávněnými osobami na Servicedesk Objednatele. Závažnost Incidentu sdělí Objednatel Zhotoviteli formou zápisu v Servisdesku. Zhotovitel je oprávněn v rámci stanovených lhůt reagovat na zařazení incidentu ze strany Objednatele a případně zařazení rozporovat, vždy s uvedením konkrétní argumentace. Výsledná přiřazená kategorie incidentu vznikne po dohodě obou stran. I v případě nedosažení shody ohledně kategorizace incidentu odstraní Zhotovitel závalu dle kategorie určené Objednatelem.</p>
Platební podmínky	Součást paušální měsíční ceny dle tabulky „Cena – Provozní podpora díla (vyjma ceny za KL Optimalizace a KL Školení)“ přílohy č. 3 Smlouvy.
Způsob dokladování	<p>Report provozní podpory díla (kapitola KL SEKM_03). Výkaz bude obsahovat základní statistikou (počet) incidentů a informací o (ne)plnění KPI_03, 04 v členění za jednotlivé kalendářní měsíce.</p> <p>Statistika o všech incidentech bude obsahovat zejména následující údaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Počet incidentů;</li> <li>Kategorie incidentu;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jednoznačný identifikátor incidentu;</li> <li>• Limitní a skutečnou lhůtu pro Odezvu;</li> <li>• Limitní a skutečnou lhůtu pro Obnovení Služby.</li> </ul> Perioda: 1x3 měsíce.
--	--

## 5.4. SEKM\_04 Profylaxe

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	SEKM_04
Název Služby	Profylaxe
Popis Služby	Proaktivní a profylaktické činnosti v IS SEKM 3, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti IS SEKM 3 vč. realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů.
Popis činnosti	<p>Tato Služba zahrnuje především, nikoliv však výhradně, následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vyhledání a identifikace rizikových míst v rámci SW platformy a Unikátního SW IS SEKM 3</li> <li>• komunikace s výrobcem v rámci proaktivního řešení identifikovaných rizikových míst</li> <li>• provádění provozních testů a funkčních zkoušek dle schváleného plánu</li> <li>• doplňování dokumentace, včetně zajištění její aktuality</li> <li>• roční report o provedených činnostech včetně návrhu na zlepšení</li> <li>• udržování IS SEKM 3 v provozuschopném stavu s ohledem na minimalizaci rizika výskytu incidentů.</li> </ul> <p>Provádění pravidelné technické kontroly HW a SW infrastruktury Systému obsahuje celkovou kontrolu stavu serverů, kontrola databáze(i), odstraňování nepotřebných souborů, kontrola událostí serverů, pokud se opakuje výskyt nějaké události – zakládání požadavků v Servicedesku. Podrobná analýza aktualizací produktů a komponent IS SEKM 3 s ohledem na úpravy a konfigurace, provedené nad těmito komponentami. Informování Objednatele o možných krocích k nápravě, doporučení na optimalizaci. Následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu – pokud neznamená změnu infrastruktury (tj. např. optimalizace) nebo jako požadavek na změnu formou změnového řízení.</p> <p>Činnosti jsou dále definovány dokumentací IS SEKM 3 a vnitřní dokumentací Objednatele.</p>

<b>Parametry</b>	
Kalendář Služby	10x5
Seznam KPI	KPI_05: Provedení profylaxe.
Sankce	Porušení KPI_05 (nedodání seznamů činností, nesoulad vykázaných a zaznamenaných činností, neprovedení činností) vede k uplatnění sankce 3.000 Kč pro každý případ.
Měřicí bod	Provozní deník
<b>Doplňující informace</b>	
Poznámka	<p>V případě, že nebude možné řešení této služby tímto způsobem, je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli provedení až 4 servisních výjezdů ročně, a to na pracoviště definované Objednatelem (zpravidla sídlo Objednatele). Termíny provedení Profylaxe konzultuje Zhotovitel s Objednatelem. Provedení servisního zásahu v případě požadavku na servisní výjezd je v tomto případě do 10 pracovních dní od obdržení požadavku Objednatele, nebude-li dohodnuto jinak.</p> <p>Součástí této služby je identifikace doporučení ohledně preventivního odstraňování úzkých míst nebo změn parametrů, eventuálně doporučení použití nových verzí nebo řešení SW platformy s ohledem na vývoj nových produktů.</p>
Platební podmínky	Součást paušální měsíční ceny dle tabulky „Cena – Provozní podpora díla (vyjma ceny za KL Optimalizace a KL Školení)“ přílohy č. 3 Smlouvy.
Způsob dokladování	<p>Report provozní podpory díla (kapitola KL_04). Roční záznam o poskytnutí Služby (v rámci Reportu plnění provozní podpory díla za 4. kvartál).</p> <p>Perioda: 1x3 měsíce.</p>

## 5.5. SEKM\_05 Zálohování

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	SEKM_05
Název Služby	Zálohování
Popis Služby	Zálohování Systému a jeho komponent a dat tak, aby bylo možno ze záloh obnovit plnou funkčnost a data IS SEKM 3 ve stanovených lhůtách. Záloha probíhá v souladu s platnou provozní dokumentací vytvořenou Zhotovitelem.
Popis činnosti	<p>Garance, že zálohovací postupy a opatření k zajištění kontinuity provozu, popsané v dokumentaci, umožní obnovení Systému nebo jeho částí ze záloh v časech požadovaných pro obnovy Služeb.</p> <p>Tato Služba zahrnuje především, nikoliv však výhradně, následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktualizace zálohování (zejm. zálohovací strategie, provozní postupy zálohování a obnovy).</li> <li>• Nastavení a správa zálohovacích nástrojů IS SEKM 3.</li> <li>• Kontrola běhu zálohování formou monitoringu a opakovaně generovaných servisních požadavků na ruční kontrolu zálohování.</li> <li>• Eskalace v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu v SD a řešení incidentu.</li> <li>• Obnova dat ze zálohy na vyžádání formou servisního požadavku nebo v rámci řešení nestandardních stavů bez požadavku.</li> <li>• Zálohování IS SEKM 3, jeho komponent, jejich nastavení (konfigurace), zálohování systémových a aplikačních SW, zálohování IS SEKM 3 jako takového (vč. logů), zálohování dat v Systému.</li> <li>• Pravidelná měsíční kontrola obnovitelnosti systému či dat ze zálohovacích médií.</li> <li>• Údržba, aktualizace a fyzické testování opatření k zajištění kontinuity provozu IS SEKM 3.</li> <li>• pravidelné prověření zálohovacího systému formou simulování mimořádné události (alespoň jednou ročně). Testování obnovy IS SEKM 3 a dat a znovuuvedení do provozu. O průběhu je zpracována podrobná zpráva (informace o simulované události, popis postupu a úspěšnosti při znovuuvedení do provozu, návrh opatření v případě zjištění jakýchkoliv problémů).</li> </ul>

<b>Parametry</b>	
Kalendář Služby	24x7
Seznam KPI	KPI_06: Provedení validní zálohy v souladu s dokumentací Systémové/bezpečnostní příručky. KPI_07: Kontrola fyzické existence záloh v IS SEKM 3.
Sankce	Porušení KPI_06, 07 vede k uplatnění sankce podle článku Výše sankcí – Ostatní služby (článek 3.1.2) pro každý případ.
Měřicí bod	Servicedesk, monitoring Objednatele.
<b>Doplňující informace</b>	
Poznámka	Zálohování IS SEKM 3 na úrovni operačního systému zajišťuje Objednatel.
Platební podmínky	Součást paušální měsíční ceny dle tabulky „Cena – Provozní podpora díla (vyjma ceny za KL Optimalizace a KL Školení)“ přílohy č. 3 Smlouvy.
Způsob dokladování	Report provozní podpory díla (kapitola KL_05). Ověření splnění KPI_06 se provádí prostřednictvím kontroly existence záznamu v měsíčním záznamu o poskytování Služby, Perioda: 1x3 měsíce.

## 5.6. SEKM\_06 Servisdesk a hotline

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	SEKM_06
Název Služby	Servisdesk a hotline
Popis Služby	Provoz webové aplikace pro zadávání incidentů a požadavků v prostředí sítě internet a hotline telefonní linky.
Popis činnosti	Tato služba zahrnuje <ul style="list-style-type: none"> <li>• zabezpečení bezvýpadkového provozu helpdeskové aplikace pro sběr a vyhodnocování uživatelských tiketů (dostupnost 98 % měsíčně)</li> <li>• technické zajištění funkčnosti min. 1 telefonní linky.</li> </ul>
<b>Parametry</b>	
Kalendář Služby	8x5
Seznam KPI	KPI_08: Dostupnost Servisdesku s akceptovaným výpadkem nepřesahujícím 12 po sobě jdoucích minut. KPI_09: Odezva na příchozí hovor nepřesahující 2 minuty čekání
Měřicí bod	Servicedesk, písemná evidence nedostupnosti Služby „Servisdesk a hotline“ Objednatele.
Sankce	Při porušení KPI_08, KPI_09 je uplatněna jednorázová sankce ve výši 500 Kč za každý takový případ.

Doplňující informace	
Poznámka	Služba „Servisdesk a hotline“ je sdílenou službou pro ostatní Služby IS SEKM 3. Evidence nedostupnosti Služby „Servisdesk, hotline“ Objednatel je písemný tabulkový seznam, který si operativně vede Objednatel a do nějž Oprávněné osoby Objednatel zapisují případy, kde dojde k překročení KPI_08, 09. Součástí této evidence Objednatel musí být základní věcná a časová identifikace nedostupnosti.
Platební podmínky	Součást paušální měsíční ceny dle tabulky „Cena – Provozní podpora díla (vyjma ceny za KL Optimalizace a KL Školení)“ přílohy č. 3 Smlouvy.
Způsob dokladování	Report provozní podpory díla (kapitola KL_06). Perioda: 1x3 měsíce.

## 5.7. SEKM\_07 Konzultace

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SEKM_07
Název Služby	Konzultace
Popis Služby	Konzultace je služba prováděná za účelem poskytnutí odborné pomoci a rady při řešení konkrétního odborného nebo technického problému souvisejícího s daty a procesy v IS SEKM 3. Jedná se například o poskytnutí odborné podpory MŽP při specifikaci incidentu nebo požadavku na optimalizaci, poskytování technických i odborných rad a doporučení, zpracování a nacenění požadavků na Službu „Změnové řízení“ apod. Konzultace se do hloubky zabývají problémem Objednatel, uživatelů a pomáhají mu daný problém vyřešit.
Popis činnosti	<p>Realizace služby Konzultace bude probíhat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• telefonicky na hot-line Zhotovitele</li> <li>• dotazem do Servisdesku</li> <li>• e-mailově</li> <li>• formou osobní návštěvy Zhotovitele</li> </ul> <p>Služba je poskytována ve čtyřech základních variantách, a to v závislosti na očekávaném výstupu u vzneseného dotazu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Odpověď na dotaz</b> – U tohoto typu dotazu jde o poskytnutí informace na základě dotazu Objednatel. Tento dotaz může být vznesen Objednatel prostřednictvím Servisdesku, telefonicky na operátora hot-line, e-mailem na Oprávněnou osobu Zhotovitele nebo ústně při návštěvě Zhotovitele. Objednatel požaduje zodpovězení dotazu maximálně do dalšího Pracovního dne od vznesení dotazu.</li> <li>• <b>Provedení kontroly</b> – U tohoto typu dotazu je Zhotovitelem vypracována kontrolní zpráva o provedení kontroly. Jedná se o dotaz složitějšího charakteru a je zde požadována součinnost Objednatel. Tento dotaz může být vznesen telefonicky na operátora hot-line, ale zároveň musí být autorizován písemnou formou (e-mailem) nebo záznamem v Servisdesku. Objednatel požaduje vypracování kontrolní zprávy do 5 Pracovních dnů od vznesení dotazu, nebude-li po vzájemné dohodě stanoveno jinak.</li> <li>• <b>Závazné vyjádření</b> – U tohoto typu dotazu je Zhotovitelem vypracován dokument, který bere v úvahu i možné jiné dopady vztahující se na řešení problému. Tento dotaz na problém je již závažného charakteru a požadovaná</li> </ul>

	<p>součinnost Objednatele je vysoká. Tento dotaz může být vznesen pouze písemnou formou (e-mailem) nebo záznamem v Servicedesku. Objednatel požaduje vypracování písemného dokumentu do 10 Pracovních dnů od vznesení dotazu, nebude-li po vzájemné dohodě stanoveno jinak.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Konzultační výjezd</b> – řešení dotazu si vyžaduje osobní účast zástupce Zhotovitele na Objednatelém definovaném pracovišti v České republice (zpravidla sídlo Objednatele). Zhotovitel zajistí účast svého pracovníka a zodpovězení dotazů či zajištění školení Objednateli na stanoveném místě do 3 Pracovních dnů od obdržení požadavku Objednatele, nebude-li po vzájemné dohodě stanoveno jinak.</li> </ul>
<b>Parametry</b>	
Kalendář Služby	10x5
Seznam KPI	<p>Uspokojivě zodpovězený dotaz.</p> <p>KPI_10: Měřeným parametrem je včasnost poskytnutí služby dle lhůt k variantám služby stanovených výše.</p> <p>Kvalita služby je posuzována na základě záznamů Servicedesku s ohledem na požadovaný výstup vzneseného dotazu a dle výše uvedených lhůt. Telefonické a emailové dotazy nejsou primárně hodnoceny z hlediska KPI_10. V případě opakované nespokojenosti musí oprávněný uživatel zadat záznam v Servicedesku.</p>
Měřicí bod	Servicedesk
Sankce	Při porušení KPI_10 je uplatněna jednorázová sankce podle článku Výše sankcí – Ostatní služby (článek 3.1.2) za každý takový případ.
<b>Doplňující informace</b>	
Poznámka	<p>Objednatel je oprávněn požadovat po Zhotoviteli, v rámci paušální platby za tuto službu, provedení až 4 konzultačních výjezdů ročně zpravidla do sídla Objednatele. Uskutečnění výjezdu a provedení konzultace v případě požadavku na konzultační výjezd je do 3 pracovních dnů od obdržení požadavku Objednatele. Požadavek na konzultační výjezd je potřeba zaznamenat do Servicedesku. Zhotovitel je povinen realizovat požadovaný výjezd.</p>
Platební podmínky	Součást paušální měsíční ceny dle tabulky „Cena – Provozní podpora díla (vyjma ceny za KL Optimalizace a KL Školení)“ přílohy č. 3 Smlouvy.
Způsob dokladování	<p>Report provozní podpory díla (kapitola KL_07) v členění za jednotlivé kalendářní měsíce.</p> <p>Perioda: 1x3 měsíce</p>

## 5.8. SEKM\_08 Data pro monitoring a reporting

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	SEKM_08
Název Služby	Data pro monitoring a reporting
Popis Služby	Předávání (stavových, výkonnostních, bezpečnostních a provozních) dat, nutných pro reporting, monitoring, analýzy a vyhodnocování využití IS SEKM 3 a jeho bezpečnosti.
Popis činnosti	<p>Tato Služba zahrnuje především, nikoliv však výhradně:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Historická data – předávání neagregovaných dat o všech transakcích v IS SEKM 3;</li> <li>2. Historická data – předávání neagregovaných dat, sloužících pro vyhodnocení plnění KPI IS SEKM 3;</li> </ol>



	<p>3. Online data – předávání agregovaných provozních dat na rozhraní monitoringu pro potřeby okamžitého monitoringu;</p> <p>4. Online data – předávání stavových a bezpečnostních informací na rozhraní monitoringu.</p> <p>Data budou předávána v Objednatelem požadované struktuře a frekvenci definované v dokumentaci a technické specifikaci na sdílené úložiště Zhotovitele anebo přímo formou zabezpečeného syslog na definovaný server Objednatele, odkud je Objednatel může automaticky načítat nebo na aplikační rozhraní monitoringu.</p>
<b>Parametry</b>	
Kalendář Služby	24x7
Seznam KPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>KPI_11 Historická data podle bodu 1. a 2. - data jsou k dispozici nejpozději v době předání čtvrtletního záznamu o poskytnutí služby.</li> <li>KPI_12 Předaná historická data podle bodu 2. obsahují kompletní historii transakcí v rámci jednoho kalendářního měsíce.</li> <li>KPI_13 Online data podle bodu 3. a 4. – nejnovější data jsou maximálně 5 minut stará</li> </ul>
Měřicí bod	Servicedesk, IS SEKM 3, monitoring Objednatele.
Sankce	<p>Při porušení KPI_11 je uplatněna jednorázová sankce podle článku Výše sankcí – Ostatní služby (článek 3.1.2).</p> <p>Při porušení KPI_12 je za každou započatou hodinu chybějících dat v rámci Garantovaného období uplatněna sankce ve výši 500 Kč.</p> <p>Při porušení KPI_13 je aplikována doba Obnovy služby a případná sankce podle Priority 2 článku Výše sankcí – Obnova služby (článek 3.1.1).</p>
<b>Doplňující informace</b>	
Poznámka	<p>Absence dat (zvláště historických dat, používaných pro vyhodnocení plnění KPI a dodávky služeb) je považována za Výpadek služeb, jejichž dostupnost by mohla chybějící data prokázat.</p> <p>Objednatel připouští řešení on-line monitoringu (body 3. a 4.) v GUI Portálu IS SEKM 3, resp. jako samostatnou funkcionalitu IS SEKM 3.</p> <p>Zhotovitel zajistí úplnost, správnost a pravdivost takové evidence, výkazů a výstupů.</p>
Platební podmínky	Součást paušální měsíční ceny dle tabulky „Cena – Provozní podpora díla (vyjma ceny za KL Optimalizace a KL Školení)“ přílohy č. 3 Smlouvy.
Způsob dokladování	<p>Report provozní podpory díla (kapitola KL_08).</p> <p>Perioda: 1x3 měsíce</p>

### 5.9. SEKM\_09 Maintenance SW platformy

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	SEKM_09
Název Služby	Maintenance SW platformy
Popis Služby	Provádění všech aktivit spojených se zajištěním maintenance a podpory výrobce pro SW platformu (včetně aktualizací licencí) a zajištění přístupu k podpoře.
Popis činnosti	<p>Zhotovitel zajistí maintenance veškerého dodaného SW třetích stran používaného při provozu IS SEKM 3 (SW platforma).</p> <p>Maintenance komponent SW platformy IS SEKM 3 obsahuje zejména, nikoliv však výhradně následující činnosti:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokládání zajištěné podpory (maintenance, software assurance apod.);</li> <li>Přístup do znalostní báze daného výrobce;</li> <li>Přístup k opravám a hotfixům nabízených řešení;</li> <li>Přístup k novým verzím nabízených produktů (minoritní i majoritní vydání);</li> <li>Report stavu komponent SW platformy, verzí s uvedením platnosti podpory;</li> <li>Zajištění všech informací a součinností, vyžadovaných výrobcem v souvislosti s poskytováním maintenance a podpory.</li> </ul>
<b>Parametry</b>	
Kalendář služby	8x5
Seznam KPI	KPI_14: Doklady, prokazující platnost maintenance a podpory komponent SW platformy na vyžádání a/nebo při změně (vč. obnovení) smluv s výrobcem. Nesmí dojít k nezajištění maintenance a podpory.
Měřicí bod	Servisdesk.
Sankce	Podle článku Výše sankcí – Ostatní služby (článek 3.1.2) v případě nezajištění maintenance a podpory v daném měsíci.
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Součást paušální měsíční ceny dle tabulky „Cena – Provozní podpora díla (vyjma ceny za KL Optimalizace a KL Školení)“ přílohy č. 3 Smlouvy.
Poznámky	Pokud navrhl Zhotovitel řešení založené na využití licencí OS, které Objednatel poskytl k řešení IS SEKM 3 a k nimž Objednatel nemá nebo by mu skončila podpora (bez náhrady), je Zhotovitel povinen na svůj náklad zajistit odpovídající maintenance. Dokládání podpory ke komponentám opensource, jež vytváří komunita vývojářů („community development“) doloží Zhotovitel čestným prohlášením, o tom, že je za použití příslušných komponent SW platformy dlouhodobě schopen zajistit udržitelnost IS SEKM 3, k tomu zároveň dokládá datovaný odkaz na ověřený internetový zdroj o aktivních updatech/upgradech/vývoji příslušného produktu SW platformy.
Způsob dokladování	Report provozní podpory díla (kapitola KL_09). Perioda: 1x3 měsíce

#### 5.10. SEKM\_10 Odborná správa dat

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	SEKM_10
Název Služby	Odborná správa dat
Popis Služby	Cílem této služby je přijímání záznamů, kontrola věcného obsahu záznamů lokalit (správný způsob pořízení dat, správný formát dat, metodicky správný postup pořízení dat, v případě potřeby opravy dat před předáním ke schválení správci dat (administrátorovi/schvalovateli)). Průběžné zajištění kontroly záznamů předávaných ke schválení v produkčním režimu – mimo prvotní migraci dat a inventarizační část (procesy).
Popis činnosti	<p>Odborná správa dat obsahuje zejména, nikoliv však výhradně následující činnosti:</p> <p>A. Průběžný (každodenní) monitoring přísunu nových záznamů (přírůstků dat lokalit) v Systému (Zhotovitel bude průběžně kontrolovat záznamy, které byly modifikovány externími anotátory /mimo režim inventarizace/), a u nichž bylo požádáno o přijetí do schvalovacího procesu)</p> <p>B. Kontrolu a posuzování záznamů Systému ve stavu „ke schválení“ (kvalita obsahu)</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Výběr a předání datových záznamů určených pro aktualizaci externím anotátorům dat, příp. dalším uživatelům a organizacím příp. předávání vybraných dat žadatelům (povolení k vydání dat poskytne OEREŠ)</li> <li>• Příjem a kontrola formální a obsahové správnosti a úplnosti dat (verifikace záznamů) od externích uživatelů (správnost lokalizace, dodržování metodického pokynu MŽP, odlišení aktuálních a neaktuálních údajů, soulad typu zpracovávaného úkolu s rozsahem dodaných dat, logické vazby obsahu polí a jejich vyplnění nad rámec validačních kontrol IS SEKM 3, kontrola/přehodnocení uváděných hodnot priorit apod.)</li> </ul> <p>C. Provedení změny záznamů v Systému</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Editace případných jednoduché oprav a doplňků v záznamu,</li> <li>• Vracení záznamů k opravě včetně zpracování komentářů k identifikovaným chybám (zpětné odeslání záznamu k opravě a doplnění s podrobnou specifikací připomínek, příp. s návodem a radami k řešení problémů, viz bod D).</li> <li>• Schválení záznamu (potvrzení kvality dat)</li> </ul> <p>D. Poskytování drobné poradenské podpory dat uživatelům zpravidla ve věci nápravy identifikovaných chyb při schvalování záznamů formou hot-line, e-mailu či „diskuzního fóra Systému“. Komunikace s žadateli o schválení (podle případu).</p> <p>E. Tvorba a aktualizace FAQ na základě dotazů (D).</p> <p>F. Součinnost se správcem dat v rámci inventarizace při předávání a přebírání inventarizovaných dat z a do IS SEKM 3.</p>
<b>Parametry</b>	
Kalendář služby	8x5
Seznam KPI	<p>KPI_15: Zhotovitel garantuje, že poskytování služby zajišťuje osoba, která:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• má proškolení pro danou uživatelskou roli v IS SEKM 3,</li> <li>• má metodickým pokynem MŽP požadovanou odbornou způsobilost – vlastní osvědčení Ministerstva životního prostředí o odborné způsobilosti podle § 3 odst. 3 zákona č. 62/1988 Sb., o geologických pracích v platném znění a § 2 odst. 1 vyhlášky č. 206/2001 Sb., tj. osvědčení odborné způsobilosti projektovat, provádět a vyhodnocovat geologické práce pro obor hydrogeologie či sanační geologie.</li> <li>• odborně a důsledně verifikuje obsah (data) předávaná ke schválení.</li> <li>• bude vstřícně a profesionálně reagovat na podněty a dotazy žadatelů o schválení.</li> </ul> <p>KPI_16: Vyřízení záznamu ke schválení. Pro dílčí skupinu činností B a C je specifikován požadavek na zajištění Obnovy služby v úrovni priority 4 (případně 3, viz níže) dle článku 4.3.1 této přílohy.</p>
Měřicí bod	Servisdesk, Diskuzní fórum k IS SEKM 3
Sankce	<p>KPI_15: jednorázová pokuta 2.000 Kč za porušení v kalendářním měsíci.</p> <p>KPI_16: Podle článku Výše sankcí – Obnova služby (článek 3.1.1) v případě nezajištění služby v daném měsíci.</p>

<b>Doplňující informace</b>	
Poznámky	<p>Standardní roční objem úkonů v rámci činnosti B/C, resp. počet řešených záznamů je cca 150.</p> <p>V případě výslovného požadavku odborného útvaru MŽP (Odbor environmentálních rizik a ekologických škod) na prioritní posouzení určených záznamů má Zhotovitel povinnost zajistit provedení služby v režimu střední priority (Priorita 3 dle článku 4.3.1), nepřesáhne-li tento požadavek více než 10 takto urgovaných záznamů v 1 měsíci.</p>
Platební podmínky	Součást paušální měsíční ceny dle tabulky „Cena – Provozní podpora díla (vyjma ceny za KL Optimalizace a KL Školení)“ přílohy č. 3 Smlouvy.
Způsob dokladování	<p>Report provozní podpory díla (kapitola KL SEKM_10) v členění dle jednotlivých kalendářních měsíců.. Přehled bude spočívat ve výkazu strávené doby nad vyřešením jednotlivých notifikací (úloh B/C) ke zpracování (doba od převzetí notifikace k změně stavu záznamu x počet záznamů). Kontrolu plnění služby provádí odborný útvar Objednatele (OREŠ).</p> <p>Výkaz činností obsahuje minimálně:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Počet vyřešených notifikací za měsíc (dle kategorie – schváleno, navraceno)</li> <li>• Počet hodin spotřebovaných na činnosti kategorie služby B a C</li> <li>• Report dodržení parametrů služby</li> </ul>

## 5.11. SEKM\_11 Optimalizace

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	SEKM_11
Název Služby	Optimalizace
Popis Služby	<p>Úpravy a adaptace IS SEKM 3 s cílem zajištění efektivnějšího, plnohodnotného a právně nezávadného využívání.</p> <p>Vytváření návrhů a provádění úprav IS SEKM 3 za účelem jeho efektivnějšího, bezpečnějšího a komplexnějšího využívání v souladu s aktuální legislativou. Službou „Změnové řízení“ je zabezpečeno řešení požadavků na IS SEKM 3, jejichž příčinou není incident (nefunkčnost), ale které vyplývají z požadavků uživatelů, z životního cyklu IS SEKM 3, z opakujících se činností, apod.</p> <p>Cílem je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn (oběma Smluvními stranami) a minimalizovat vznik incidentů způsobených provedením změn v podporovaném IS SEKM 3.</p> <p>Předmětem této služby je realizace změnových požadavků Objednatele na úpravu funkcionality IS SEKM 3 (úpravy a vylepšení IS SEKM 3 vzniklé jako zpětná vazba z provozu IS SEKM 3 včetně implementace úprav vynucených legislativou či změnou metodických pokynů).</p>
Popis činnosti	<p>V rámci této Služby jsou vykonávány zejména, nikoliv však výhradně, následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• realizace významných rekonfigurací a programátorských úprav vedoucích k efektivnějšímu, bezpečnějšímu a komplexnějšímu využívání IS SEKM 3</li> <li>• provádění změn nastavení spravovaných technologií Zhotovitelem a změn, u kterých je modifikována verze IS SEKM 3 upgradem</li> <li>• optimalizace stávajících a konfigurace nových služeb a rozhraní IS SEKM 3</li> <li>• příprava testovacích scénářů</li> <li>• provedení testů realizovaných změn a úprav na základě testovacích scénářů</li> <li>• zajištění stejné funkcionality na testovacím a produkčním prostředí</li> <li>• vykazování provedených prací</li> <li>• integrace na nové konzumenty dat</li> <li>• aktualizace veškeré dokumentace</li> </ul>

Parametry	
Kalendář Služby	8x5
Seznam KPI	<p>KPI_17: Odezva a vypracování popisů řešení dle lhůt k variantám Služby „Změnové řízení“ stanovených níže.</p> <p>KPI_18: Provedení změny IS SEKM 3; dodržení termínů dle dohodnutého harmonogramu Služby „Změnové řízení“, viz níže.</p>
Způsob výpočtu a měření Služby	<p>Služba „Změnové řízení“ bude poskytována podle požadavků Objednatele. Zhotovitel je povinen sdělit Objednateli nejpozději do 2 Pracovních dnů (Odezva) od obdržení požadavku Objednatele akceptaci požadavku nebo relevantní důvody pro jeho odmítnutí.</p> <p>Tato Služba je poskytována ve třech základních variantách, a to v závislosti na možném dopadu na Objednatele a povolené (akceptovatelné) délce odstavky IS SEKM 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nízký dopad</b> – U tohoto typu jsou prováděny optimalizace a změny IS SEKM 3, které nejsou zásadního charakteru, a odstavka IS SEKM 3 není žádná nebo je minimální. <u>Harmonogram:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Provedení změn IS SEKM 3 v dohodnutém termínu s Objednatelem. Požadavky jsou evidovány v Servisdesku.</li> </ul> </li> <li>• <b>Střední dopad</b> – U tohoto typu jsou prováděny optimalizace a změny zásadnějšího charakteru s větším rizikem dopadu na IS SEKM 3 a delší dobou realizace. Je zde zapotřebí součinnosti Objednatele a nutná odstavka IS SEKM 3. Na základě požadavku vzneseného Objednatelem provede Zhotovitel popis požadavku, a to s ohledem na možný dopad na IS SEKM 3, délku odstavky IS SEKM 3 a garantovanou možnost návratu do původního stavu, včetně způsobu a odhadované doby provedení. Popis požadavku Zhotovitel předá Objednateli k odsouhlasení. Popis, odsouhlasení a termíny požadavků jsou evidovány v Servisdesku. <u>Harmonogram:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vypracování popisu do 3 Pracovních dnů od vznesení požadavku Objednatelem;</li> <li>○ Provedení změn IS SEKM 3 v dohodnutém termínu s Objednatelem.</li> </ul> </li> <li>• <b>Vysoký dopad</b> – U tohoto typu jsou prováděny optimalizace a změny zásadního charakteru s vysokým rizikem dopadu na IS SEKM 3 a/nebo s časově nejnáročnější dobou provedení. Je zde zapotřebí velké součinnosti Objednatele a je nutná dlouhodobější odstavka IS SEKM 3. Na základě požadavku, vzneseného Objednatelem, vypracuje Zhotovitel podrobný popis požadavku a to včetně popisu technického provedení s uvedením možného dopadu na IS SEKM 3, délku plánované odstavky a s garantovanou možností návratu do původního stavu, a to včetně způsobu provedení. V popisu je uveden přesný harmonogram prací nutných k provedení této změny a vyčíslení potřebných hodin na realizaci. Tento popis Zhotovitel předá Objednateli k odsouhlasení. Popis, odsouhlasení a termíny požadavků jsou evidovány v Servisdesku. <u>Harmonogram:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vypracování popisu do 5 Pracovních dnů od vznesení požadavku Objednatelem;</li> <li>○ Provedení změn IS SEKM 3 v dohodnutém termínu s Objednatelem</li> </ul> </li> </ul>
Sankce z ceny	<p>KPI_17: Porušení vede k uplatnění sankce ve výši 1.000 Kč pro každý případ.</p> <p>KPI_18: Neprovedení této Služby dle harmonogramu (viz výše) bude sankcionováno</p>

	částkou ve výši 1.000 Kč za každý započatý Pracovní den nad rámec termínu dodání/implementace.
Měřicí bod	Servicedesk
<b>Doplňující informace</b>	
Rozsah Služby	Pro potřeby určení nabídkové ceny tohoto katalogového listu a pro potřeby realizace činí maximální objem prací Zhotovitele dle tohoto katalogového listu 50 člověkodní (ČD) na jeden kalendářní rok. Skutečný objem čerpaných člověkodní potřebných pro realizaci služby může být i nižší podle aktuálních potřeb Objednatele.
Poznámky	Objednateli je garantována kvalita provedení této Služby, přesně stanovena doba potřebné odstávky s klasifikací změny a časovým odhadem k provedení této změny. U každé změny IS SEKM 3 je Objednateli garantována možnost, způsob a doba návratu do původního stavu. Výsledkem této služby je dodání, instalace a implementace nových verzí IS SEKM 3. Je požadováno, aby nové verze Portálu IS SEKM 3 byly bezchybně využitelné v aktuálních verzích podporovaných internetových prohlížečů (IE, Edge, Chrome, Firefox, Opera, Safari) a v případě Mobilního klienta IS SEKM 3 také v aktuálních verzích mobilních operačních systémů. Před instalací do produkčního prostředí je Zhotovitel povinen ověřit stabilitu a funkčnost nově implementovaných verzí IS SEKM 3 v Testovacím prostředí. V případě produktů SW platformy externích výrobců (např. databázový software) to platí obdobně. Nově implementované verze IS SEKM 3 budou zahrnovat případná uzpůsobení již implementovaných verzí. Pokud Zhotovitel písemně oznámí a prokáže Objednateli, že taková instalace a implementace by vedla k chybovému stavu IS SEKM 3 zapříčiněnému rozdílností verzí softwarových komponent třetích stran z důvodů různého režimu podpory těchto komponent, může Objednatel pozastavit implementaci takového plnění. Pozastavení plnění nezabývá Zhotovitele povinností provozovat IS SEKM 3 bezchybně a garantovat soulad s nejnovějšími stabilními verzemi Softwarové platformy, viz KL SEKM_02.
Platební podmínky	Uvedené ČD mají charakter nepovinného, volně čerpatelného paušálu. V rámci tohoto katalogového listu budou hrazeny pouze reálně čerpané člověkodny, resp. člověkohodiny až do maximální roční ceny (50x sazba za 1 ČD) za tento katalogový list podle nabídnuté denní sazby za člověkodnu, resp. poměrné dílčí (hodinové) části. Cena za 1 ČD je uvedena v tabulce „Cena - KL Optimalizace“ přílohy č. 3 Smlouvy. Nevyčerpané ČD se budou automaticky převádět do následujících let. V rámci fakturačního období se ovšem vždy fakturují pouze odsouhlasené a reálně provedené práce (čerpané ČD).
Způsob dokladování	Záznam o poskytnutí služeb dle KL Optimalizace a KL Školení (kapitola Optimalizace) v členění za jednotlivé kalendářní měsíce. Součástí bude identifikace poskytnutých činností a služeb včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti. Tento záznam musí obsahovat také data ve strojově čitelné formě, umožňující strojové zpracování (např. .csv, nebo .xlsx). Perioda: 1x6 měsíců.

## 5.12. SEKM\_12 Školení

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	SEKM_12
Název Služby	Školení
Popis Služby	Školení je služba určená Oprávněným osobám Objednatele nebo osobám jimi určeným. Účelem školení je předání znalostí o funkcionalitách IS SEKM 3 a dovedností v ovládání těchto funkcionalit.
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	<p>Tato služba zahrnuje</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>provádění proškolení pro uživatele podporovaného IS SEKM 3 formou praktických ukázek a předvedení podle požadavků a potřeb Objednatele v závislosti na modifikovaných funkcích, službách a verzích IS SEKM 3.</li> </ul> <p>Místo realizace Školení určuje objedávající Oprávněná osoba. Místo školení je zpravidla v sídle Objednatele, vždy však na území ČR.</p> <p>Odezva Zhotovitele na požadavek zajištění služby Školení je 1 pracovní den od obdržení požadavku Objednatele. Zhotovitel zajistí účast svého pracovníka/ů provádějících školení na stanoveném místě v termínu dohodnutém Oprávněnou osobou.</p> <p>V rámci paušálu má Objednatel k dispozici 4 celodenní školení ročně.</p>
<b>Parametry</b>	
Kalendář Služby	8x5
KPI	KPI_19: Uskutečnění požadovaného školení
Měřicí bod	Servicedesk, monitoring Objednatele.
Sankce	Při porušení KPI nebo nedodržení dohodnutého termínu provedení je uplatněna jednorázová sankce 2.000 Kč.
<b>Doplňující informace</b>	
Poznámka	Do doby trvání Školení se počítá také doba cesty zástupců Zhotovitele na místo Školení určené Oprávněnou osobou Objednatele, max. však 2 hodiny.
Platební podmínky	Cena za službu Školení je omezena maximálním limitem čerpání 4 ČD ročně. Uvedené ČD mají charakter nepovinného, volně čerpatelného paušálu. Cena za 1 ČD je uvedena v tabulce „Cena - KL Školení“ přílohy č. 3 Smlouvy.
Způsob dokladování	Záznam o poskytnutí služeb dle KL Optimalizace a KL Školení (kapitola Školení). Tento záznam bude obsahovat počet, základní popis a prezenční listinu realizovaných školení. Perioda: 1x6 měsíců.

Objednatel

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

Zhotovitel

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

Česká republika – Ministerstvo životního



**prostředí**

[DOPLNÍ UCHAZEČ]

Ing. Jana Vodičková  
ředitelka odboru informatiky