

č.j.: MV – 23673-143/EG-2016

č.j.: 2017/ 162 NAKIT

Dílčí smlouva č. 1
k Rámcové smlouvě MV-23673-142/EG-2016, 2017/161 NAKIT
(dále jen „Dílčí smlouva“)

Česká republika – Ministerstvo vnitra

se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
kontaktní adresa: Nám. Hrdinů 1634/3, 140 00 Praha 4
zastoupen: Ing. Romanem Vrbou
ředitelem Odboru eGovernmentu
IČO: 00007064
DIČ: CZ00007064
zastoupena: Ing. Romanem Vrbou,
ředitelem Odboru eGovernmentu
bankovní spojení: Česká národní banka, č. ú.: 3605881/0710

(dále jen „**Objednatel**“)**a****Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.,**

se sídlem: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10
IČO: 04767543
DIČ: CZ04767543
zastoupen: Alanem Ilczyszynem, ředitelem
zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn A 77322
bankovní spojení: ČSOB, a. s., č. ú.: 117404973/0300

(dále jen „**Poskytovatel**“)(dále jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ nebo společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, tuto Dílčí smlouvu k Rámcové smlouvě o poskytování služeb podpory provozu a rozvoje [č. j. Objednatele MV- 23673-142/EG -2016, č.j. Poskytovatele 2017/161 NAKIT (dále jen „**Smlouva**“)].

1 Preambule

- 1.1 Cílem této Dílčí smlouvy je zajištění provozu systému Registru smluv.
- 1.2 Účelem této Dílčí smlouvy je určit podmínky a rozsah služeb, které Poskytovatel poskytne Objednateli k zajištění provozu systému Registru smluv a zajištění servisu a parametrů SLA.

2 Předmět Dílčí smlouvy

- 2.1 Předmětem Dílčí smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli řádně, včas a ve sjednané kvalitě a rozsahu Služby specifikované v odst. 2.2 a 2.3 Dílčí smlouvy za podmínek uvedených v této Dílčí smlouvě a Smlouvě a dále závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli za tyto Služby Dílčí cenu dle čl. 3 Dílčí smlouvy.
- 2.2 Poskytovatel se na základě této Dílčí smlouvy zavazuje pro Objednatele poskytovat služby provozu a servisu systému Registru smluv po dobu účinnosti této Dílčí smlouvy.

Služba provozu a servisu systému Registru smluv se skládá z následujících služeb:

- zajištění infrastruktury pro provoz Informačního systému registru smluv,
- zajištění provozu Informačního systému registru smluv,
- zajištění údržby všech komponent Informačního systému registru smluv,
- poskytování uživatelské a technické podpory Informačního systému registru smluv,

tak, jak je jejich rozsah a náplň definována níže v čl. 2.3 (dále jen „**Služba**“).

- 2.3 Poskytovatel se zavazuje Poskytovat Služby v následujícím rozsahu:

2.3.1 Služba provoz infrastruktury systému Registr smluv

- Zajištění technické podpory systému
 - Poskytovatel bude zajišťovat technickou podporu v souladu s vysoutěženou technickou podporou dodavatele infrastruktury
- Zajištění provozu infrastruktury.
 - Provoz infrastruktury se zajišťuje pomocí tří skupin pracovníků. Skupina pracovníků L1 dohlíží a kontroluje standardní provádění automatizovaných činností, které provádí infrastruktura nebo provádí jiné systémy na infrastruktuře (zálohování OS). L1 dohlíží na dodržování časů plánovaných výpadků v průběhu pracovního dne. Skupina L2 dohlíží na správnost a kvalitu provedení

automatizovaných činností prováděných aplikací. V případě prodlužování časů, které jsou potřeba na provedení automatizovaných činností, provádí analýzu výkonnosti a dostupnosti systému. Na základě výsledků analýzy vytváří návrh na změny priorit běhu automatizovaných činností. Změnu priorit běhu automatizovaných činností provádí skupina administrátorů systému L3, která má oprávnění zásahy do infrastruktury. Změny nastavení priorit se vedou v provozním deníku, který vede skupina L1.

- Zajištění provozu v souladu s provozní metodikou a smluvním vztahem na provoz.
- Zajištění provozního reportingu (servisní úrovně a dostupnosti).
- Zajištění aktualizace provozní dokumentace.
 - Při rozvoji systému – aktualizace technického designu.
 - Při změnách procesů nebo technických změnách – aktualizace příruček uživatele a administrátora.
- Poskytnutí podpory pro rozvoj systému Registr smluv
 - Možnost portace na univerzální prostředí pro provoz aplikací a poskytování služeb.
 - Podpora při rekonfiguraci, upgradu nebo rozšiřování infrastruktury.
 - Podpora při změnách aplikace Konzultace spojené se zaváděním výše uvedených procesů a činností do běžného provozu.

2.3.2 Služba provoz aplikace systému Registr smluv

- Zajištění technické podpory řešení
 - Poskytovatel bude zajišťovat technickou podporu v souladu s vysoutěženou technickou podporou dodavatele infrastruktury
- Zajištění provozu aplikace
 - Provoz infrastruktury se zajišťuje pomocí tří skupin pracovníků. Skupina pracovníků L1 dohlíží a kontroluje standardní provádění automatizovaných činností, které provádí infrastruktura nebo provádí jiné systémy na infrastruktuře (zálohování OS). L1 dohlíží na dodržování časů plánovaných výpadků v průběhu pracovního dne. Skupina L2 dohlíží na správnost a kvalitu provedení automatizovaných činností prováděných aplikací. V případě prodlužování časů, které jsou potřeba na provedení automatizovaných činností, provádí analýzu výkonnosti a dostupnosti systému. Na základě výsledků analýzy vytváří návrh na změny priorit běhu automatizovaných činností. Změnu priorit běhu automatizovaných činností provádí skupina administrátorů systému L3, která má oprávnění zásahy do infrastruktury. Změny nastavení priorit se vedou v provozním deníku, který vede skupina L1.
- Provoz integrovaných částí na straně systému Registr smluv
- Zajištění reportingu systému Registr smluv.

- Reporting se skládá z provozního reportu dostupnosti systému.
 - Výpis provozního deníku je předkládán na vyžádání.
- Zajištění aktualizace dokumentace.
 - Při rozvoji systému – aktualizace technického designu.
 - Při změnách procesů nebo technických změnách – aktualizace příruček uživatele a administrátora.
- Poskytnutí podpory pro rozvoj systému Registr smluv
 - Možnost portace na univerzální prostředí pro provoz aplikací a poskytování služeb.
 - Podpora při rekonfiguraci, upgradu nebo rozšiřování infrastruktury.
 - Podpora při změnách aplikace Konzultace spojené se zaváděním výše uvedených procesů a činností do běžného provozu.

2.3.3 Služba zajištění servisu a parametrů SLA pro systém Registr smluv

- Zajištění servisní podpory aplikace, integrované části aplikace a infrastruktury.
- Zajištění servisní podpory dodavatelem aplikace a infrastruktury na vyžádání.
- Zajištění kapacit a specialistů poskytujících servisní službu na úrovni podpory pracovníků.
 - Servis infrastruktury se zajišťuje pomocí tří skupin pracovníků. Skupina pracovníků L1 řídí identifikované nebo nahlášené incidenty a předává tyto incidenty k odstranění do skupiny L2 (dohledu). Skupina L2 provede analýzu incidentu a připraví postup eliminace incidentu. Vlastní eliminaci provádí skupina administrátorů systému L3, která má oprávnění zásahy do infrastruktury. Odstraněný incident se předává zpět na skupinu L1, která informuje zadavatele incidentu o odstranění incidentu.
- Zajištění pravidelného měsíčního servisního reportingu Systému Registr smluv. Reporting se skládá z reportů naplnění SLA parametrů a přehled incidentů, vše v měsíční periodě.

2.3.4 Přehled položek služby provozu Systému registru smluv

- Zajištění infrastruktury a aplikace pro provoz Systému Registru smluv (NAKIT_Priloha_1_Seznam_prvků_Systému.xls)
- Zajištění provozu a servisu Systému Registru smluv
- Zajištění reportingu dostupnosti a parametrů SLA (NAKIT_Priloha_2_Vykaz_SLA.xls)
- Zajištění drobného rozvoje Systému Registru smluv
 - (RO) jednorázový rozvoj (doplnění konfigurace) v systémech dohledová centra, který umožní zajištění spuštění nových procesů, které podporují stabilitu provozu Systému Registru smluv na požadované úrovni. Jde o zavedení nových procesů pro provozní, reportingové a servisní služby. Součástí konfigurace je i nasazení sledování a vyhodnocování SLA parametrů podporující dosáhnout jednotnost při řízení provozu.

2.3.5 Režim provozu a dostupnost Systému Registru smluv

- Režim provozu produkčního prostředí je stanoven na 10 hodin v 5 pracovních dnech (10x5)
- Parametr Dostupnosti Hodnota parametru je uváděn v % (100 % znamená, že aplikace je provozována bez výpadku)
 - DM(r) – roční dostupnost je stanovená na 99,5 %
 - DM(m) – měsíční dostupnost je stanovena na 99,2 %

2.3.6 Servis a Parametry SLA ve vztahu k Systému Registru smluv

Parametry SLA budou sledovány odděleně pro aplikaci a infrastrukturu Systému Registru smluv.

- **Definice priorit a parametrů SLA pro servis aplikace Systému Registru smluv**

Priorita incidentu	Definice priority incidentu	Parametry SLA
Priorita 1 Kritická (A)	<ol style="list-style-type: none"> Některé části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému nebo Všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému. Mezi vybrané technické závady zejména patří: <ul style="list-style-type: none"> - systém není dostupný z URL a ani jiných zdrojů - nefunguje některá ze základních funkcí systému <ul style="list-style-type: none"> - nelze přepnout mezi lokalitami - neprobíhá záloha systému nebo obnova aplikace se zálohy - neprobíhá monitoring - nefunkční integrace s ostatními systémy Nejsou dostupné následující uživatelské funkcionality: <ul style="list-style-type: none"> - vložení smlouvy - modifikace záznamu - přidání přílohy - znepřístupnění záznamu - zmocnění k publikaci - zrušení zmocnění 	<p>Odezva a zahájení opravy: do 2 hodin</p> <p>Obnovení provozu: do 8 hodin od zahájení opravy</p> <p>Režim dostupnosti servisu: 24x7</p> <p>SLA dostupnosti servisu: 99,9 %</p>
Priorita 2 Vysoká (B)	<ol style="list-style-type: none"> Činnost Systému je podstatně omezena. Některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena a je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému Mezi vybrané technické závady zejména patří: <ul style="list-style-type: none"> - Systém je dostupný jen z URL nebo jen z jiných zdrojů - funkce některá ze základních funkcí systému je 	<p>Odezva do 4 hodin a zahájení opravy: do 8 hodin</p> <p>Obnovení provozu: do 24 hodin od zahájení opravy</p> <p>Režim dostupnosti servisu: 24x7</p> <p>SLA dostupnosti servisu: 99,2 %</p>

Priorita incidentu	Definice priority incidentu	Parametry SLA
	<p>nestabilní:</p> <ul style="list-style-type: none"> - přepínání mezi lokalitami - systém nespolečupracuje se systémy 3. stran - neproběhla záloha systému nebo obnova aplikace se zálohy - funkce monitoring je nestabilní - výkon systému vykazuje zpomalení znemožňující jeho běžné užívání - systém neumožňuje stahování dat 3. stranami - nelze provádět nekritické úlohy ve správě systému <p>3. Nestabilní funkce následující uživatelské funkcionality:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vložení smlouvy (je možné pouze ruční vložení smlouvy prostřednictvím web rozhraní) - modifikace záznamu - přidání přílohy - znepřístupnění záznamu - zmocnění k publikaci - zrušení zmocnění - systém neprovádí notifikace uživatelů 	
Priorita 3 Střední (C)	<p>1. Systém je funkční, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy jako je například jednorázové zvýšení doby odezvy aplikace v běžném provozu.</p> <p>2. Zahrnuje selhání funkcí, které nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádnou funkčnost Systému.</p> <p>3. Systém je plně funkční a vytváří varovné informace související s provozem systému.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Provozovatel je povinen vytvořit žádost na Call Centrum. 	<p>Odezva do 4 hodin a zahájení opravy: do 8 hodin Obnovení provozu: do 48 hodin od zahájení opravy</p> <p>Režim dostupnosti servisu: Pracovní dny v pracovní dobu Objednatele SLA dostupnosti servisu: 99,0 %</p>
Priorita 4 Ostatní (D)	<p>1. Požadavky na malé změny funkcionality Systému – požadavky jsou řízeny procesem Request management</p> <ul style="list-style-type: none"> - předané požadavky objednatele například: - předané požadavky uživatelů - požadavky na ergonomii - změny v aplikační a systémové části vyvolané požadavky napojení na systémy 3. stran či systémy objednatele 	<p>Odezva a zahájení opravy: do 1 měsíce</p> <p>Nasazení změny: Po domluvě nejpozději v následující verzi</p> <p>SLA dostupnosti servisu: Není stanovena</p>

- Definice priorit a parametrů SLA pro servis infrastruktury Systému Registru smluv

Priorita incidentu	Definice priority incidentu	Parametry SLA
Priorita 1 Kritická	<ol style="list-style-type: none"> Některé části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému nebo Všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému. 	<p>Odezva: 4 hodiny</p> <p>Obnovení provozu: dle vzájemné dohody smluvních stran</p> <p>Režim servisních aktivit: 10x5</p>
Priorita 2 Vysoká	Činnost Systému je podstatně omezena. Některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena a je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému (např. není dostupná jedna instance Systému).	<p>Odezva: 4 hodiny</p> <p>Obnovení provozu: dle vzájemné dohody smluvních stran</p> <p>Režim servisních aktivit: 10x5</p>
Priorita 3 Střední	<p>Systém je funkční pouze částečně.</p> <ol style="list-style-type: none"> Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Systému. Služby vykazují funkční vady. Některé funkce pro jednotlivé Agendové informační systémy nejsou plně funkční. 	<p>Odezva: 4 hodiny</p> <p>Obnovení provozu: dle vzájemné dohody smluvních stran</p> <p>Režim servisních aktivit: 10x5</p>
Priorita 4 Nízká	<p>Systém je funkční, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy (mohou způsobit například ztížení běžného provozu).</p> <p>Zahrnuje selhání funkcí, které nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.</p>	<p>Odezva: 4 hodiny</p> <p>Obnovení provozu: dle vzájemné dohody smluvních stran</p> <p>Režim servisních aktivit: 10x5</p>
Priorita 5 Ostatní	<p>Systém je plně funkční a vytváří varovné informace související s provozem systému.</p> <p>Provozovatel je povinen vytvořit žádost na Call Centrum.</p>	<p>Odezva: 4 hodiny</p> <p>Obnovení provozu: dle vzájemné dohody smluvních stran</p> <p>Režim servisních aktivit: 10x5</p>

3 Dílčí cena a platební podmínky

- 3.1 Cena za plnění specifikované v čl. 2 Dílčí smlouvy činí měsíčně částku 320 161 Kč bez DPH, kdy DPH činí 67 233,81 Kč a částka včetně DPH činí 387 394,81 Kč s DPH.
- 3.2 Celková cena za plnění specifikované v čl. 2 Dílčí smlouvy činí za období 3 měsíců částku 960 483 Kč bez DPH, kdy DPH činí 201 701,43 Kč a částka včetně DPH činí 1 162 184,43 Kč s DPH.

- 3.3 Součástí Ceny jsou veškeré práce, dodávky, oprávnění (licence), poplatky a náklady nezbytné pro řádné a úplné poskytování Služeb.
- 3.4 Platební podmínky jsou stanoveny ve Smlouvě.

4 Doba, místo a podmínky plnění

- 4.1 Poskytovatel bude poskytovat Služby Objednateli dle čl. 2 Dílčí smlouvy od 1. 9. 2017
- 4.2 Služby budou poskytovány po dobu 3 měsíců.
- 4.3 Místem plnění jsou adresy Objednatele uvedené v odst. 4.2 Smlouvy.

5 Platnost a účinnost Dílčí smlouvy

- 5.1 Tato Dílčí smlouva nabývá platnosti po podpisu a účinnosti od 1.9.2017 za předpokladu splnění zákonné podmínky vyplývající z § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

6 Sankce

- 6.1 V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním Služeb Objednateli ve stanoveném termínu, je Objednatel oprávněn požadovat od Poskytovatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1 % z Ceny uvedené v článku 3. odst. 3.1 této Dílčí smlouvy, a to za každý započatý kalendářní den prodlení.
- 6.2 V případě nedodržení lhůt obnovení provozu uvedených v tabulce Klasifikace priorit a parametrů SLA v produkčním prostředí v čl. 2 odst. 2.3.6 této Dílčí smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout slevu ve výši 0,5% z ceny dle čl. 3. odst. 3.1 této Dílčí smlouvy v případě incidentu kritické priority, 0,3% z ceny dle čl. 3. odst. 3.1 této Dílčí smlouvy v případě incidentu vysoké priority a 0,2% z ceny dle čl. 3. odst. 3.1 této Dílčí smlouvy v případě incidentu střední priority za každou započatou hodinu až do doby obnovení provozu. Maximální výše slevy dosahuje 100% z ceny Služby dle čl. 3. odst. 3.1 této Dílčí smlouvy.
- 6.3 V případě neplnění parametrů SLA definovaných v čl. 2.3.6 této Dílčí smlouvy za jednotlivý měsíc je Poskytovatel povinen poskytnout slevu ve výši 5% z ceny Služby dle čl. 3 odst. 3.1 této Dílčí smlouvy za dané období.

- 6.4 Úhrnná předvídatelná škoda, jež by mohla vzniknout jako možný následek jednoho či více porušení smluvních povinností, může činit maximálně výši ceny uvedené v čl. 3.1, což je maximální výše ceny uhrazené Objednatelem za plnění dle této Dílčí smlouvy.

7 Ostatní ujednání

- 7.1 Veškerá ujednání této Dílčí smlouvy navazují na Smlouvu a Smlouvou se řídí, tj. práva, povinnosti či skutečnosti neupravené v této Dílčí smlouvě se řídí ustanoveními Smlouvy. V případě, že ujednání obsažené v této Dílčí smlouvě se bude odchylovat od ustanovení obsaženého ve Smlouvě, má ujednání obsažené v této Dílčí smlouvě přednost před ustanovením obsaženým ve Smlouvě, ovšem pouze ohledně plnění sjednaného v této Dílčí smlouvě.
- 7.2 Dílčí smlouva je vyhotovena v pěti (5) stejnopisech s platností originálu, přičemž Objednatel obdrží tři (3) stejnopisy a Poskytovatel dva (2) stejnopisy.
- 7.3 Smluvní strany prohlašují, že Dílčí smlouva ve spojení se Smlouvou vyjadřuje jejich úplné a výlučné vzájemné ujednání týkající se daného předmětu Dílčí smlouvy. Smluvní strany po přečtení Dílčí smlouvy prohlašují, že byla uzavřena po vzájemném projednání, určitě a srozumitelně, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle. Na důkaz uvedených skutečností připojují podpisy svých oprávněných osob či zástupců.
- 7.4 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Seznam prvků systému
 - Příloha č. 2 - Výkaz pro SLA

V Praze dne 31. 8. 2017

31-08-2017
V Praze dne 2017

Ing. Roman Vrba, ředitel Odboru
eGovernmentu
Česká republika – Ministerstvo vnitra

Alan Ilczyszyn, ředitel
Národní agentura pro komunikační
informační technologie, s. p.

Příloha č. 1 – Seznam prvků systému

D	Povinnosti editora souboru:	Vzor podbarvení pole
1	Administrátor svěřených prvků vyplní na všech všechna požadovaná podbarvená pole a to srozumitelně a jasně a podle svých nejlepších znalostí. Podbarvení je vyznačeno v poli D2.	Podbarvené pole k editaci
2	Používat nebo měnit podbarvení polí, vytvářet jakékoliv odkazy na dokumentaci, komentáře, články není povoleno.	
3	Pokud je v jednom řádku více bodů ke komentáři, je povinností editora ve volném textu popsat na všechny komentáře ve stejném řádku.	
4	Jednotlivé listy není možno jakkoliv upravovat. Některá pole je možno vyplnit pouze pomocí výběru hodnot (např. Ano/Ne). Editor je povinen vybrat správnou nebo nejvhodnější hodnotu.	

[illegible]

Pokud je potřeba vložit řádek, vlož další řádek před poslední správně vyplněný řádek

[illegible]

[illegible]

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

NAKIT

příloha č. 2 - Výkaz pro SLA

Dosažená SLA

SLA parametry	Skupiny parametrů	Sjednané hodnoty	Dosažené hodnoty	Výsledná hodnota	Poznámka
Dostupnost	Infrastruktura	99,00%	100,00%	SLA dosažena	
Dostupnost	Aplikace	99,50%	100,00%	SLA dosažena	
Servisní Podpora	Odezva	Ok	OK	SLA dosažena	
Servisní Podpora	Obnovení služby	Ok	OK	SLA dosažena	

Výkaz neplánovaných odstávek PROD prostředí

[illegible]