

## Minimální smluvní podmínky

### Příloha č. 5 Souhrnné analytické zprávy



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



Ministerstvo financí  
České republiky



#### Projekt Příprava vybudování eGovernment cloudu

Fáze: FÁZE I. (přípravná)

Úkol: Předložit Vládě ke schválení souhrnnou analytickou zprávu v souladu se Strategickým rámcem Národního cloud computingu – eGovernment cloud ČR

Odpovědný subjekt: Pracovní skupina RVIS pro přípravu vybudování eGovernment cloudu

## Obsah

<b>1</b>	<b>ÚVOD .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>MINIMÁLNÍ SMLUVNÍ PODMÍNKY .....</b>	<b>5</b>
2.1	DOSTUPNOST SLUŽBY .....	5
2.2	PODPORA SLUŽBY .....	6
2.3	MĚŘENÍ DOSTUPNOSTI .....	6
2.4	MÍSTO DODÁNÍ .....	7
2.5	VYHODNOCENÍ DOSTUPNOSTI SLA JEDNOTKY .....	7
2.6	PRAHOVÉ HODNOTY PRO STANOVENÍ VÝŠE PENALIZACE .....	8
2.7	PENALIZACE .....	8
2.8	MOŽNOST UKONČENÍ (RESP. PŘEDČASNÉHO UKONČENÍ) SMLOUVY .....	9
2.9	UKONČENÍ SMLOUVY A SANKCE V PŘÍPADĚ HRUBÉHO PORUŠENÍ SLA .....	9
2.10	REPORTOVÁNÍ .....	9
<b>3</b>	<b>CHECKLIST SMLOUVY NA DODÁVKU SLUŽBY V EGC .....</b>	<b>11</b>

# 1 Úvod

Tato příloha definuje **minimální smluvní podmínky, které musí respektovat každá smlouva mezi poskytovatelem služby eGC a zadavatelem (zákazníkem eGC)**. Pro služby poskytované komerční částí eGC tato definice vychází z kombinace postupů DNS (dle ZZVZ) a charakteru služeb, které eGC poskytuje.

Ačkoli jsou dnes cloudové služby již komoditou, která je nakupována velkým počtem zákazníků ve všech průmyslových segmentech a v globálním měřítku, jejich charakter se přece jen odlišuje od typických komodit jako jsou např. kancelářský materiál nebo elektrická energie.

V tomto návrhu minimálních smluvních podmínek byla zohledněna následující specifika cloudových služeb:

- služby IaaS, PaaS a SaaS se odlišují svým způsobem využití v IT systémech a rozdělením odpovědnosti za provoz služby mezi zadavatele a poskytovatele, což se promítne v některých smluvních podmínkách;
- významné rozdíly jsou i mezi službami, které se musí přizpůsobovat legislativě dané země a službami, které nejsou závislé na legislativě a které poskytovatelé tvoří pro vysoké počty zákazníků (v řádech vysokých stovek tisíc či milionů) z mnoha zemí;
- minimálně u skupin služeb PaaS a SaaS bude nutné ve smluvních podmínkách zohledňovat jejich budoucí intenzivní vývoj, který je poháněn rostoucí konkurencí na trhu. Dopady zrychleného vývoje je v tomto okamžiku nereálné předpokládat, proto bude nutné v budoucnu minimální smluvní podmínky upravovat;
- v praktických scénářích je nutné počítat s potřebou realizace poptávek, kombinujících využití více typů služeb, a to napříč přes více typů služeb (IaaS, PaaS i SaaS) a v některých případech s funkčními závislostmi mezi nimi;
- konkrétní požadavky na jednotlivé služby se mohou lišit též dle účelu, ke kterému je chce zákazník eGC použít. Konkretizace specifických podmínek na službu bude proto součástí minitendru, který vypisuje každý zákazník eGC samostatně;
- rozdílný účel použití, respektive specifické nasazení služeb v různých prostředích, s sebou nese též potenciál potřeby odlišného poměrování výhodnosti (efektivnosti) pořízení každé jednotlivé služby.

V rámci soutěžního mechanismu KeGC (DNS) byl zvolen postup, kdy bude v rámci **zadávacích podmínek soutěžního rámce (DNS), resp. jeho části (kategorie) uplatněna základní sada kritérií**, která jsou prohlášena za mandatorní v rámci dané kategorie DNS. Jde tedy o stanovení minimálních požadavků na schopnosti Poskytovatelů služeb a na parametry jejich služeb pro zařazení do DNS.

S ohledem na **konkrétní účel a okolnosti využití** poptávané cloudové služby (viz výše) pak zadavatel (zákazník eGC) v zadání minitendru stanoví **další kritéria**, upřesňující požadavky na poptávané služby. Tato kritéria mohou být s ohledem na ZZVZ uplatněna jako povinné technické parametry nebo jako hodnotící kritéria. Taková další kritéria však musí být zadavatelem zdůvodněná. Pro lepší pochopení uvádíme několik příkladů upřesňujících kritérií, která jsou v dané situaci obvyklá:

- i. Zadavatel (zákazník eGC) upřesní **rozsah funkčnosti** poptávané služby v daném DNS rámci, např.: v oblasti IaaS požaduje kromě virtuálních strojů i schopnost virtuálních privátních sítí, v oblasti PaaS požaduje službu strojového učení, službu datového skladu a datové analytiky s vizualizací, objektové orientované databáze; v oblasti SaaS určí např. rozsah požadovaných modulů v rámci softwarového balíku „Radnice“ nebo balíku typu ERP.
- ii. Zadavatel **zvýší nebo upřesní určité provozní parametry služby**, které lze vyjádřit číselně (měřitelně), např.: zvýšení požadované dostupnosti z 99,9% na 99,95%, nebo požadovat reakci podpory při nahlášení kritické úrovně incidentu do 30 minut, nebo objem poštovní schránky pro každého uživatele min. 5 GB dat, nebo maximální dobu odezvy důležitých transakcí u služeb SaaS.

- iii. Zadavatel upřesnění některé **kvalitativní vlastnosti služby**, např.: úložiště dat s rychlým přístupem (rychlé paměťové disky typu SSD, nezbytné pro práce s „velkými daty“), schopnost gramatické kontroly textového editoru v určitých jazycích, schopnost kontroly lokality IP adresy přihlašujícího se uživatele pro lepší vyhodnocování rizik, schopnost notifikace správců zadavatele o provozních událostech služby pomocí emailu i SMS.
- iv. Zadavatel upřesní svoje požadavky na sankce, které budou uplatněny, když poskytovatel dané služby v daném období nezajistí parametry služby (např. dostupnost, doba odezvy apod.), jak byly stanoveny v SLA.
- v. Případný požadavek zadavatele na **zahrnutí dodatečné služby správy a nastavení** poptávané služby nad rámec specifikace vlastní služby, neboť konkrétní zadavatel nedisponuje dostatečnými vlastními zdroji v této oblasti.

Při stanovení kvalifikačních a hodnotících kritérií služeb KeGC a rovněž při formulaci finálních podmínek smlouvy je žádoucí, aby zadavatelé zohlednili rozdíly mezi těmito dvěma typy cloudových služeb, lišících se mírou standardizace:

- A. **Standardní služby komerčního cloudu**, které nepodléhají specifikům legislativy v různých zemích a které jsou běžně dostupné na trhu jako komoditní a multitenantní (tedy služby, kde na jedinou instanci služby je připojeno mnoho zákazníků, nacházejících se i mimo ČR). Jedná se o služby IaaS, PaaS i SaaS, které jsou standardně uvedeny v katalogu služeb Poskytovatelů veřejných služeb cloudu. Sem patří i integrální (kompozitní) služby, pokud splňují podmínku výše. Pro tento typ standardních (komoditních) služeb KeGC by měly být akceptovány běžné tržní smluvní podmínky, které nabízejí provozovatelé. Tyto služby se také nejrychleji inovují v globálním konkurenčním prostředí, a vykazují proto častější změny technických parametrů a funkční specifikace v určitých vývojových cyklech, které má zadavatel obvykle možnost ovlivnit pouze částečně. *V případě, že zákazník eGC bude požadovat odlišné podmínky, lze předpokládat, že nedosáhne ekonomických a provozních výhod, které komerční cloud nabízí, neboť úprava smluvních podmínek (pakiže ji vůbec poskytovatel bude schopen akceptovat) bude mít za následek výrazný nárůst ceny služby.*
- B. **Služby SaaS komerčního cloudu, které byly vytvořeny specificky pro legislativní prostředí v ČR.** Tento typ služeb bude reprezentovat provoz automatizovaných agend zákazníka eGC (ISVS a dalších provozních IS) formou cloudových služeb. Sem patří i služby integrátorů, kteří staví řešení pro potřeby organizací veřejné správy v právním prostředí ČR, a které využívají integrální (kompozitní) komoditní služby, pokud jsou dodavatelem spojeny do funkčního celku a doplněny službami s přidanou hodnotou. *Pro tento typ specifických služeb KeGC bude zákazník eGC vyžadovat specifické smluvní podmínky pro kvalitu provozu dle oprávněných požadavků na provoz ISVS.*

V obou výše popsaných variantách je možné individuálně stanovit vybrané parametry jako kvalifikační či jako hodnotící kritéria, a to v závislosti na konkrétních potřebách každé jednotlivé výzvy (viz §141 ZZVZ). Tímto postupem bude možné docílit soutěží potvrzeného nejefektivnějšího řešení, splňujícího reálné požadavky subjektu, s přiměřeným uplatněním individuálních smluvních požadavků zadavatele.

## 2 Minimální smluvní podmínky

### 2.1 Dostupnost služby

**Provozní doba** je vyjádřena denními nebo týdenními časovými intervaly, ve kterých poskytovatel služby eGC deklaruje záměr udržovat danou službu v provozu. Nepřetržitá provozní doba znamená, že poskytovatel deklaruje záměr provozovat službu 24 hod. 365 dní v roce.

**Provozní doba pod SLA** definuje dobu, ve které probíhá hodnocení dostupnosti služby a na kterou se vztahuje SLA a její případné sankce. Tato doba se může rovnat Provozní době, ale může být i vymezena Poskytovatelem na kratší časové intervaly (od-do, dny v týdnu, pracovní dny / dny prac. klidu / volna).

**Doba podpory služby** je definována dobou, ve které Poskytovatel přijímá a řeší incidenty hlášené zákazníkem. Doba podpory služby v nejvyšší prioritě incidentů („Kritický business impact“) nesmí být kratší než Provozní doba pod SLA. Pokud doba podpory v nižších prioritách incidentů bude kratší než provozní doba pod SLA, pak by uživatelé měli mít možnost zadat incident elektronickou formou (aby bylo možné zachytit časový okamžik hlášení, a následně dobu řešení incidentu).

Níže uvedené **základní hodnoty dostupnosti** jsou odvozené od definice bezpečnostních úrovní a slouží jako kvalifikační základ pro rámce DNS (viz §139 ZZVZ). V rámci výzvy k podání nabídek (viz §141 ZZVZ) pak za účelem optimalizace kontrahované ceny může zadavatel **zvýšit nebo dále upřesnit požadavky na dostupnost** poptávané služby.

Bezp. Úroveň	Dostupnost	Provozní doba pod SLA	Přípustná doba kumulovaných výpadků, s měsíčním vyhodnocováním
<b>Nízká KeGC</b>	96,16%	Provozní doba pod SLA: minimálně určených 10 hodin v pracovní dny. Nezapočítávají se dny pracovního volna a dny pracovního klidu stanovené pro ČR. Např. r. 2018 má 250 pracovní dní <sup>1</sup> , na bázi 10 hod. pod SLA denně, což dává max. měsíční výpadek 8,3 hod. při dostupnosti 96% (vztaženo na dobu pod SLA). Tato dostupnost může být např. vhodná pro některé back office systémy obcí a měst.	Max. 8 hod., avšak pouze v rámci definované pracovní doby
<b>Střední KeGC</b>	99,45%	Provozní doba pod SLA: 24x7 (připravenost pro služby související s úplným el. podáním). Avšak určité služby SaaS, u nichž to lze předpokládat vzhledem k provozním aspektům, lze nabízet s omezením Provozní doby pod SLA na pracovní dny a vymezenou pracovní dobu. To znamená, že el. podání bude obvykle fungovat nepřetržitě, ale reakce poskytovatele na nahlášené incidenty je omezena.	Max. 4 hod. na bázi 24x7
<b>Vysoká KeGC</b>	99,9%	Provozní doba pod SLA: 24x7 (připravenost pro služby úplného el. podání, a pro ISVS pod ZoKB). Určité služby SaaS, u nichž to lze předpokládat vzhledem k provozním aspektům, lze nabízet s omezením Provozní doby pod SLA na pracovní dny a vymezenou pracovní dobu.	Max. 43 min. na bázi 24x7

<sup>1</sup> [www.kalendar-online.cz](http://www.kalendar-online.cz)



<b>Kritická SeGC</b>	99,99%	Provozní doba pod SLA: 24x7 (připravenost pro systémy kritické informační infrastruktury pod ZoKB). Vyhodnocování je zde z praktických důvodů na roční bázi, avšak jednotlivé výpadky bez penalizace jsou omezeny na max. 15 minut. Cloudové služby SaaS v této úrovni dopadu budou mít rovněž smluvně dané max. doby RPO / RTO.	Jednotlivý výpadek max. 15 min. Max. kumulovaný roční výpadek 52 min. (odpovídá 99,99%)
----------------------	--------	--	--

## 2.2 Podpora služby

**Minimální doba podpory služby pro jednotlivé bezpečnostní úrovně:**

Bezp. úroveň	Doba podpory služby
Nízká	Podpora a servis pouze v pracovní dny a v určené pracovní době.
Střední	Podpora a servis 24x7 (Pro SaaS může být variantně určená Pracovní doba)
Vysoká	Podpora a servis 24x7 (Pro SaaS může být variantně určená Pracovní doba)
Kritická	Podpora a servis 24x7

Podrobné parametry podpory uvede každý poskytovatel eGC výčtem úrovní podpory a dále očekávanou dobou reakce na různé priority incidentů, nejlépe formou tabulky níže.

**Úrovně podpory služby a prioritizace hlášených incidentů ze strany zákazníka:**

Úroveň podpory	Priority incidentu a očekávaná doba reakce		
	Nízký business impact	Střední business impact	Kritický business impact
Úroveň 1.	Max. 8 hodin, pouze v pracovní dny	Max 4 hod., 24x7, případně pouze po vymezenou pracovní dobu	Max. X hod., 24x7
Úroveň 2.	Max. X hod., pouze v pracovní dny	Max. X hod., 24x7	Max. X hod., 24x7
Úroveň 3.	Max. X hod., pouze v pracovní dny	Max. X hod., 24x7	Max. X hod., 24x7

Toto je pouze příklad – každý poskytovatel nabídne vlastní časové parametry úrovní podpory, přičemž jako doporučení slouží tato vzorová prioritizace incidentů:

**Kritický business impact:** Služba není dostupná nebo vykazuje takové vlastnosti, které ji činí zcela nepoužitelnou ke stanovenému účelu. Incident vyžaduje okamžitou pozornost poskytovatele. Tato priorita se využívá k hlášení incidentů nedostupnosti, které se pak vyhodnocují vůči kritériím SLA.

**Střední business impact:** Služba je dostupná, avšak se značně zhoršenou odezvou, nebo některé moduly nepracují ve shodě se specifikací / dokumentací. Hlavní funkce organizace zákazníka služby mohou na snížené úrovni pokračovat.

**Nízký business impact:** Požadavky zákazníka na změnová řízení služby nebo eskalace, které bezprostředně nemají dopady na chod organizace (např. požadavky na změnu uživatelského rozhraní aplikace).

Poskytovatel služby eGC může některé, případně všechny varianty služby podpory zpoplatnit.

I zde může v rámci DNS minitenderu zadavatel za účelem snížení kontrahované ceny v jednotlivých případech snížit požadavky na Provozní dobu pod SLA a tím i na dobu podpory poptávané služby.

## 2.3 Měření dostupnosti



**Jednotkou SLA** rozumíme vymezení rozsahu služby nebo jejích funkčních částí, jejichž dostupnost je měřena, vyhodnocována, a penalizována samostatně. V případě nacenění služeb eGC způsobem „pay-as-you-consume“ musí mít každá jednotka SLA vlastní cenu tak, aby mohlo být rozhodnuto o výši případného měsíčního penále (kreditu).

Měření	Popis
<b>Metoda měření</b>	<p>Poskytovatel služeb musí provozovat monitorovací systém, který je navázán na klíčové komponenty dodávané služby. Výstup z monitorovacího systému musí být k dispozici zákazníkům, a to v podobě (i) webového rozhraní, dostupného šifrovaným spojením přes veřejný Internet, a dále (ii) v podobě souhrnného reportingu za určité časové období, předávaného vhodným kanálem ve strojově čitelném formátu. Konkrétní metoda měření dostupnosti a případně dalších kvalitativních parametrů služby bude stanovena individuálně pro každý typ služby tak, aby odpovídala jejímu chování.</p> <p>Na základě vyhodnocení služby jako nedostupné nebo neplnící kvalitativní parametry zákazník sám hlásí incident (pokud není smluvně dohodnuto jinak) formou Trouble Ticketu (Poruchového lístku, dále též TT) v systému technické podpory Poskytovatele. Poskytovatel je povinen zajistit přístup k Trouble Ticket systému prostřednictvím webového rozhraní, dostupného šifrovaným spojením přes veřejný Internet.</p> <p>Výše případné kreditace je stanovována na základě reportu z Trouble Ticket systému Poskytovatele. Poskytovatel si může vyhradit právo neposkytnout kreditaci v průběhu určité části nedostupnosti služby, po kterou zákazník prokazatelně neposkytl potřebnou součinnost.</p>
<b>Časové vymezení</b>	<p><b>Kontrolní bod 1 - Začátek výpadku:</b> Časová značka hlášení v monitorovacím nástroji, resp. logu ve smyslu „SLA jednotka je nedostupná“, pokud se poskytovatel a zákazník smluvně nedohodli na jiném modelu. Pokud Zákazník prokáže, že služba měla výpadek, tak je irelevantní, když se v logu poskytovatele cloudu nenachází záznam o výpadku služby, a za začátek výpadku je považován čas prokázaný zákazníkem. V případě, že výpadek začne před, a pokračuje po začátku Provozní doby za začátek výpadku se považuje začátek Provozní doby.</p> <p><b>Kontrolní bod 2 - Konec výpadku:</b> První následující pravdivé hlášení v monitorovacím nástroji, resp. logu ve smyslu „SLA jednotka je dostupná“, pokud se poskytovatel a zákazník smluvně nedohodli na jiném modelu. Pokud Poskytovatel prokáže, že služba byla obnovena a v logu či monitorovacím nástroji není o tomto záznam, tak za čas ukončení výpadku je považován prokázaný čas. V případě, že výpadek končí po konci Provozní doby, je za konec výpadku považován konec Provozní doby.</p>
<b>Časový interval</b>	Dostupnost SLA jednotek se sleduje pro každou SLA jednotku zvlášť a vyhodnocuje se s ohledem na závazné hodnoty dostupnosti a Provozní dobu, a případně s ohledem na jiné kvalitativní parametry uvedené v SLA.
<b>SLA jednotka</b>	<p><b>Pro služby IaaS/PaaS:</b> Minimálně na úrovni separátně pro Compute a Storage a dále dle členění Poskytovatele.</p> <p><b>Pro služby SaaS:</b> Služby s bohatší funkcí je vhodné rozčlenit do funkčních modulů, které jsou popsány jako SLA jednotky s vlastním vyhodnocováním dostupnosti.</p>

## 2.4 Místo dodání

Místem dodání služby je rozhraní konkrétního produktu/služby, které je podrobněji definováno v popisu jednotlivých produktů/služeb cloudového poskytovatele. Obvykle je definováno jako rozhraní určitého datového centra poskytovatele, připojeného k Internetu. Připojení k Internetu si zadavatel standardně zajišťuje sám. V případě, že zadavatel požaduje SLA pokrývající i konektivitu k tomuto bodu, musí zakoupit variantu služby KeGC, která toto obsahuje. Současně navrhuje v rámci bezpečnostních opatření, aby všichni dodavatelé cloud služeb deklarovali šířku pásma připojení do některého peeringového bodu v České republice<sup>2</sup>, preferovaně **NIX.CZ**. Současná praxe ukazuje, že Internetová konektivita mezi hlavními peeringovými body v Evropě je zajištěna masívní redundancí páteřních sítí a případné výpadky se okamžitě řeší přesměrováním páteřního provozu.

## 2.5 Vyhodnocení dostupnosti SLA jednotky

Dostupnost je definována a reportována pro každou SLA jednotku, provozovanou v rámci této služby.

Výpadek služby je jakýkoliv výpadek, jehož délka a doba trvání nebyly ohlášeny stanoveným způsobem jako „plánovaná odstávka služby“. Provozovatel služby publikuje předem časová okna, v rámci kterých může předem ohlásit zákazníkům plánovanou odstávku. Plánované odstávky mohou být vyhlášeny pouze mimo obvyklou pracovní dobu (tj. pracovní dny a dobu

<sup>2</sup> Viz výpis z peeringové databáze, např. <https://www.peeringdb.com/ix/71> pro NIX.CZ

8:00 až 18:00 CET, pokud není smluvně určeno jinak), a preferovaně o víkendech. Dostupnost se počítá jako procentuální podíl času v minutách, ve kterém je SLA jednotka dostupná oproti Provozní době pod SLA takto:

**Pro služby Housingu, IaaS a PaaS** se dostupnost či nedostupnost vyhodnocuje za celou SLA jednotku, neboť výpadky v nižších architektonických vrstvách obvykle znamenají dopad na všechny uživatele aplikační vrstvy:

$$A = \frac{\text{Celková provozní doba pod SLA} - \text{doba výpadku}}{\text{Celková provozní doba pod SLA}} \times 100\%$$

Poskytovatel může nabízet funkčně stejnou službu, avšak s různými hodnotami SLA a s různými cenami pro různá použití (vývoj, testování, produkci), a v tom případě může definovat další dodatečné aspekty výpočtu dostupnosti.

Jednotky SLA, které adresují některé specifické funkčnosti virtuálních výpočetních prostředků (jako např. Storage service, Search engine, služby umělé inteligence) mohou použít jiný vzorec SLA, který lépe zohlední kvalitativní parametry služby než pouhou dostupnost služby.

**Pro služby SaaS, které mají přímé uživatelské rozhraní** se dostupnost či nedostupnost vyhodnocuje se zohledněním skutečného dopadu na určité skupiny uživatelů. Ve službách SaaS totiž často nastává situace, kdy výpadek postihuje jen část uživatelů (např. jen ty co se nově chtějí zaregistrovat do služby, nebo jen ty kteří k práci využívají určitý aplikační modul).

$$A = \frac{\text{Celková prov. doba pod SLA} \times \text{počet všech uživ.} - \text{doba výpadku} \times \text{počet zasažených uživ.}}{\text{Celková provozní doba pod SLA} \times \text{počet všech uživatelů}} \times 100\%$$

## 2.6 Prahové hodnoty pro stanovení výše Penalizace

DOSTUPNOST			
Bezp. úroveň	Zelená (Green)	Žlutá (Yellow)	Červená (Red)
Kritická	$A \geq 99,99\%$	$99,99\% > A \geq 99,5\%$	$A < 99,5\%$
Vysoká	$A \geq 99,9\%$	$99,9\% > A \geq 99\%$	$A < 99\%$
Střední	$A \geq 99,45\%$	$99,45\% > A \geq 97\%$	$A < 97\%$
Nízká	$A \geq 96,16\%$	$96,16\% > A \geq 90\%$	$A < 90\%$

## 2.7 Penalizace

V rámci smlouvy o poskytování služby musí být definován jednoznačný a reálně vymahatelný způsob penalizace za nedodržení parametru služby. Je přitom třeba nalézt takový mechanismus penalizace, který umožní reálně vynutit kvalitu poskytované služby a nebude moci být odpuštěn na základě faktu, že orgánu státní správy či samosprávy je služba poskytována jiným orgánem státní správy či samosprávy či státem vlastněnou či spoluvlastněnou organizací či podnikem.

Výpočet minimální smluvní pokuty za nedodržení parametru služby (dále jen „Penalizace“) nedodržení parametrů služby se určuje podle následujícího schématu:

Na každý SLA parametr dané SLA jednotky, jehož SLA hodnota bude v daném reportovacím období zjištěna jako „nedodržená“ (mimo pásmo „Green/zelená“ dle definice prahových hodnot výše), se v daném měsíci uplatní Penalizace.

**Yellow/Žlutá:** Penalizace formou **kreditu ve výši 10% ceny plnění** v daném reportovacím období.

**Red/Červená:** Penalizace formou **kreditu ve výši 25% ceny plnění** v daném reportovacím období.



25% je maximální hodnota kreditu, kterou může zákazník obdržet jako kompenzaci za nedostupnost služeb v oblasti IaaS a PaaS (nevyjednají-li v rámci minitendru jinou penalizaci). V případě, že se jedná o službu typu SaaS, která je specifická pro eGC (viz kapitola 1 – cloudová služba typu B) a její opakovaná či nadměrná nedostupnost může způsobit zásadní zhoršení služby zákazníka eGC jeho koncovým uživatelům, je možné v rámci specifických požadavků DNS pro danou kategorii SaaS služeb požadovat v minitendru v rámci kvalifikačních či hodnotících kritérií i kredit vyšší než 25%.

Tyto hodnoty penalizace byly zjištěny v době vydání metodiky jako tržně obvyklé a slouží jako vodítko pro minimální penalizační schéma, přičemž nic neomezuje poskytovatele KeGC, aby v minitendru nabídl kredity vyšší než zde uvedené. Obdobně zadavateli není možné upřít právo zvolit si v rámci minitenderu jiný mechanismus výpočtu penále, avšak důsledkem může být rapidní snížení počtu poskytovatelů služeb KeGC, kteří budou ochotni na takový mechanismus přistoupit.

## 2.8 Možnost ukončení (resp. předčasného ukončení) smlouvy

V případě smluv typu „pay-as-you-consume“ musí být standardně zabudována možnost zadavatele ukončit smlouvu s výpovědí nejpozději na konci následujícího kalendářního měsíce, což řeší i situace ukončení smlouvy z důvodu porušení SLA. Doba výpovědi  $\geq 30$  dní je optimální z hlediska doby nutné k výběru jiného poskytovatele a migrace do jeho prostředí.

V případě smluv na fixní časové období musí být ve smlouvě obsaženy podmínky výpovědi v souladu s požadavky ZZVZ. Dále musí být ve smlouvě ustanovení, umožňující předčasné ukončení smlouvy bez sankcí ze strany poskytovatele v případě nedodržení kvalifikačních podmínek rámce ZZVZ nebo jiného prokazatelného nedodržení smluvních podmínek v průběhu trvání smlouvy (požadavky pro danou bezpečnostní úroveň, ztráta některé certifikace apod.).

## 2.9 Ukončení smlouvy a sankce v případě hrubého porušení SLA

ŘOeGC zavádí koncept „hrubého porušení SLA“, který bude zakotven v kvalifikačních podmínkách rámce DNS (dle §139 (4) b). Za hrubé porušení SLA se rozumí situace, kdy v kterémkoli měsíci kumulovaná dostupnost služby dle její definice v SLA (s ohledem na definovanou „provozní dobu služby“) klesne pod **hraniční hodnotu 66%** (současný návrh). V takovém případě bude mít zadavatel možnost smlouvu okamžitě ukončit a nastartovat změnový proces k jinému poskytovateli nebo do prostředí on-premise. Toto hrubé porušení SLA bude kromě sjednaného kreditu (dle tabulky prahových hodnot výše nebo dle aktuálního smluvního ustanovení) doprovázeno odškodněním, kterým poskytovatel služby KeGC uhradí předem sjednanou výši odhadovaných migračních nákladů zadavatele k jinému poskytovateli KeGC. Tato částka bude jako možná výše odškodnění uvedena každým zadavatelem individuálně v rámci každého minitenderu DNS. Výskyty hrubého porušení SLA budou evidovány u ŘOeGC. Povinností dodavatele bude uzavřít si adekvátní pojištění profesní odpovědnosti za škody způsobené zákazníkům v oblasti poskytovaných ICT služeb, a to dle maximální výše náhrady škody, kterou si zadavatel v minitendru sám stanoví.

V případě jednoho případu hrubého porušení SLA pro více zákazníků daného poskytovatele současně, nebo v případě opakovaného hrubého porušení SLA pro různé zákazníky v různých obdobích může být poskytovatel vyloučen ze soutěžního mechanismu KeGC (nesplněním kvalifikačních podmínek), pokud se prokáže, že neučinil vše, co po něm může být oprávněně požadováno k řádnému zajištění služby (např. u vendora SaaS promptním přechodem na jiného dodavatele IaaS/PaaS). Aby se mohl takto vyloučený poskytovatel znovu ucházet o kvalifikaci do rámce DNS, musí předložit ŘOeGC a dále v rámci certifikace atestačním střediskem redesign dané služby spolu s opatřeními, která mají hrubému porušení SLA do budoucna zabránit.

## 2.10 Reportování

### Provozní / bezpečnostní notifikace a záznamy ze strany Poskytovatele

- Poskytovatel služby eGC je povinen dát svým zákazníkům k dispozici monitorovací systém či systémy provozního stavu služby s rozpadem minimálně na SLA jednotky a se schopností logování v čase, a to minimálně po dobu 30 dní zpětně.
- Služba musí dále nabízet zdokumentované rozhraní, kterým lze ze strany zákazníka načítat systémové události v reálném čase pro vlastní vyhodnocování provozních a bezpečnostních událostí a incidentů a pro jejich delší archivaci.
- Poskytovatel musí dále umožňovat notifikace administrátorům zákazníka o změnách dostupnosti služby v čase. Poskytovatel dále nabídne nějaký systém notifikace plánovaných odstávek. Rozsah notifikací nedostupnosti ze strany poskytovatele (kromě situací plánovaných odstávek) však nijak neomezuje zákazníky cloudových služeb reportovat jimi zjištěné případy nedostupnosti a případně i vymáhat smluvní penále.

### Podklady pro vyúčtování

- V případě účtování typu „pay-as-you-consume“ dává Poskytovatel KeGC svým zákazníkům k dispozici podrobný přehled vyúčtování s členěním na jednotlivé elementy služeb (rozpad minimálně dle jednotek SLA) a v intervalech ne delších než 1 měsíc. Tato vyúčtování musí být možné stáhnout ve strojově čitelném formátu pro další analytické zpracování na straně zákazníka.

### 3 Checklist smlouvy na dodávku služby v eGC

V této kapitole bude v budoucnu zpracován obecný seznam smluvních ustanovení (tzv. Checklist), který by měl zadavatel zvážit a přiměřeně uplatnit vůči dodavateli v rámci výběrového řízení na pořízení cloudových služeb.

Seznam bude rozpracován ŘOeGC, případně v rámci činnosti pracovní skupiny RVIS. Cílem je najít shodu v přiměřenosti těchto podmínek, a to odlišně dle míry standardizace pořizované cloudové služby – viz charakteristiky typů služeb „A“ a „B“ jak je uvedeno v kap. 1. V případě nadnárodně standardizovaných a masově provozovaných cloudových služeb typu „A“ bude cílem maximálně využít standardní obecné podmínky cloudových služeb, pokud nebudou v rozporu (i) s minimálními podmínkami uvedenými v kap. 2, a (ii) s aplikovatelnými právními předpisy ČR.