

Smlouva o provozní a expertní podpoře aplikací IKR (EBQ a ESB) (dále jen „smlouva“)

evidovaná u Poskytovatele pod č. D1580SS1118

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném a účinném znění, (dále jen „občanský zákoník“) a ve smyslu příslušných právních předpisů souvisejících

mezi

Česká republika - Česká správa sociálního zabezpečení

se sídlem: Křížová 25, 225 08 Praha 5
statutární zástupce: prof. JUDr. Vilém Kahoun, Ph.D., ústřední ředitel ČSSZ,
jednající: Ing. Jan Mošna, ředitel odboru provozu informačních a komunikačních
technologií
IČO: 00006963
Bank. spojení: ČNB, pob. Praha
Číslo účtu: 10006-127001/0710

(dále jen „Odběratel“)

a

Atos IT Solutions and Services, s.r.o.

se sídlem: Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4 - Nusle
zastoupená: Ing. Emilem Fitošem, jednatelem
IČO: 44851391
DIČ: CZ44851391
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 8954
Bank. spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s.
Číslo účtu: 1001885001/2700

(dále jen „Poskytovatel“)

(dále společně také „smluvní strany“ nebo jen „strany“)

1. Předmět smlouvy

1.1. Předmětem plnění této smlouvy je závazek Poskytovatele spočívající v zajištění provozu IKR a to v části informační databáze s příslušnými aplikacemi a sběrníci v aplikační vrstvě, tak aby mohla být zajištěna funkčnost služeb poskytovaných klientům Odběratele. Funkčnost služeb bude zajišťována v tomto rozsahu:

- a) Poskytování podpory provozu - PP01 - kapitola 1.1. Přílohy č. 1 této smlouvy.
- b) Expertní podpora provozu – EP01 – kapitola 1.2. Přílohy č. 1 této smlouvy.
- c) Poskytování expertní podpory aplikací – EA01 – kapitola 1.3. Přílohy č. 1 této smlouvy.

1.2. Podrobný popis plnění Poskytovatele dle této smlouvy je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy.

Parafováno:

Poskytovatel: _____

Odběratel: _____

strana 1

2. Cena a platební podmínky

2.1. Cena za plnění této smlouvy byla stanovena dohodou smluvních stran, která je konečná a je uvedena v české měně (Kč) následovně:

Odstavec smlouvy	Popis ceny dílčího plnění	Cena celkem bez DPH	Cena celkem včetně DPH
1.1. písm. a)	Měsíční cena za Poskytování podpory provozu – PP01	388 300,00 Kč	469 843,00 Kč
1.1. písm. b)	Měsíční cena Expertní podpory provozu – EP01		
	Plnění EP01 A)	474 880,00 Kč	574 604,80 Kč
	Plnění EP01 B)	316 350,00 Kč	382 783,50 Kč
1.1. písm. c)	Poskytování Expertní podpory aplikací – EA01	11 500 800,00 Kč	13 915 968,00 Kč

**Cena za plnění dle tohoto bodu smlouvy bude stanovena měsíčně ve výši odpovídající skutečnému rozsahu služeb poskytnutých pracovníky Poskytovatele v jednotlivých rolích v daném měsíci dle odst. 1. 3. 6. Přílohy č. 1 této smlouvy.*

- 2.2. Sjednaná cena plnění je stanovena jako cena nejvýše přípustná a může být překročena pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů majících prokazatelný vliv na cenu předmětu plnění. Z jakýchkoliv jiných důvodů nesmí být cena překročena.
- 2.3. Odběratel neposkytuje žádné zálohy na cenu předmětu plnění.
- 2.4. Při stanovení cen plnění dle této smlouvy včetně DPH byla použita sazba DPH ve výši 21%. Daň z přidané hodnoty bude fakturována v zákonem stanovené výši dle platných a účinných právních předpisů k příslušnému dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 2.5. Cena za poskytování služeb dle odst. 1.1. písm. a) a b) této smlouvy je splatná takto: po akceptaci měsíčního výkazu služeb, jehož součástí je měsíční zpráva o stavu provozu dotčeného APV a o plnění SLA, Odběratelem, vystaví Poskytovatel daňový doklad („fakturu“), jehož splatnost je 30 kalendářních dní od jeho doručení Odběrateli. Odběratel podepíše měsíční výkaz služeb do 5 pracovních dnů od předání Poskytovatelem. Faktura bude zaslána na adresu sídla Odběratele a kromě náležitostí daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, bude dále obsahovat číslo smlouvy, název Odběratele, číslo účtu Poskytovatele. Odběratel je oprávněn před uplynutí splatnosti fakturu vrátit, bude-li obsahovat nesprávné nebo neúplné cenové údaje, nebo nebude-li obsahovat zákonné nebo dohodnuté náležitosti. Nová lhůta splatnosti počíná v takovém případě běžet ode dne doručení opravené faktury Odběrateli.
- 2.6. Cena za poskytování expertní podpory aplikací dle odst. 1.1. písm. c) této smlouvy je splatná na základě měsíčně zasílaných faktur, ke kterým bude přiložen výkaz s vyznačeným počtem čerpaných hodin jednotlivých kompetencí/rolí z maximálního rozsahu jednotlivých dílčích požadavků ve smyslu odst. 1. 3. 6. Přílohy č. 1 této

Parafováno:

Poskytovatel: _____ Odběratel: _____

strana 2

smlouvy. Odběratel podepíše měsíční výkaz služeb do 5 pracovních dnů od předání Poskytovatelem. Splatnost daňového dokladu („faktury“), je 30 kalendářních dní od jeho doručení Odběrateli. Faktura bude zaslána na adresu sídla Odběratele a kromě náležitostí daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, bude dále obsahovat číslo smlouvy, název Odběratele, číslo účtu Poskytovatele. Odběratel je oprávněn před uplynutím splatnosti fakturu vrátit, bude-li obsahovat nesprávné nebo neúplné cenové údaje, nebo nebude-li obsahovat zákonné nebo dohodnuté náležitosti. Nová lhůta splatnosti počíná v takovém případě běžet ode dne doručení opravené faktury Odběrateli.

- 2.7. V případě započetí plnění v jiný než první den v měsíci, bude měsíční cena za první měsíc plnění částí PP01 a EP01 vypočtena dle následujícího vzorce:

$(CPD - DPS) / CPD \times PP01$

$(CPD - DPS) / CPD \times EP01$

CPD = Celkový počet dnů v měsíci

DPS = Den v měsíci kdy byla podepsána smlouva

PP01 = Měsíční cena dle odstavce 2.1 Smlouvy

EP01 = Měsíční cena dle odstavce 2.1 Smlouvy

3. Doba a místo plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat plnění dle této smlouvy v době specifikované v Příloze č. 1 této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění v den nabytí účinnosti této smlouvy.
- 3.2. Místo plnění: pracoviště ČR – České správy sociálního zabezpečení, na adresách Křížová 6 a Křížová 25, 225 08 Praha 5 – lokalita KP1 a na adrese Trojská 13a, Praha 8 – lokalita KP2.

4. Povinnosti Poskytovatele a Odběratele

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje:

4.1.1. realizovat své plnění s použitím nejvhodnějších metod a vzájemně dohodnutých technických prostředků a dbát na přímou návaznost na plnění již Poskytovatelem předané na základě tohoto nebo jiného smluvního vztahu s Odběratelem,

4.1.2. realizovat své plnění dle předmětu této smlouvy v požadované kvalitě a v termínech podle této smlouvy,

4.1.3. dodržovat vnitřní organizační předpisy Odběratele, platné v místě plnění dle této smlouvy, které budou Poskytovateli Odběratelem prokazatelně poskytnuty v písemné formě před započátkem poskytování plnění dle ustanovení čl. 1. této smlouvy.

- 4.2. Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech důvěrných informacích o Odběrateli a jeho klientech, které získal v průběhu plnění předmětu této smlouvy, a to i po jejím ukončení. Za důvěrné se považují všechny informace, které nelze získat z veřejně přístupných zdrojů, a dále všechny informace, které jsou Odběratelem jako důvěrné prokazatelně označeny.

- 4.3. Odběratel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost uvedenou v Příloze č. 4 této smlouvy.

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:



strana 3

- 4.4. Odběratel zajistí přístup pověřených pracovníků Poskytovatele k zařízením výpočetní techniky v místech plnění Odběratele a vytvoří podmínky pro jejich práci dle požadavků Poskytovatele. Odběratel se dále zavazuje předat Poskytovateli nebo mu umožnit přístup k prokazatelně nezbytným informacím a podkladům, které se týkají předmětu plnění na základě této smlouvy, přičemž odpovídá za jejich aktuálnost, úplnost a správnost.
- 4.5. Odběratel se zavazuje přebírat od Poskytovatele řádně a včas poskytnuté plnění dle předmětu této smlouvy způsobem uvedeným v této smlouvě a zaplatit za toto plnění cenu, jak je uvedeno v této smlouvě.
- 4.6. Poskytovatel se zavazuje nezneužít informace získané v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy.
- 4.7. Poskytovatel tímto souhlasí (včetně jeho dodavatelů) s tím, aby subjekty oprávněné dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího ze smlouvy s tím, že se Poskytovatel podrobí této kontrole, a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) uvedeného zákona.
- 4.8. Poskytovatel tímto prohlašuje, že žádné ustanovení této smlouvy nepodléhá obchodnímu tajemství a znění smlouvy lze tedy v plném rozsahu zveřejnit vyjma údajů o cenotvorbě (množství výkonových jednotek a ceny jednotek), které podléhají obchodnímu tajemství, tj. tyto údaje budou před zveřejněním učiněny nečitelnými. Souhlas se zveřejněním podle předchozí věty se nevztahuje na údaje, jejichž zveřejnění brání zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, jakož i na údaje, které jsou chráněny před zveřejněním podle jiných právních předpisů.
- 4.9. Poskytovatel bude dodržovat závazné platné normy bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) Odběratele a platná nařízení ohledně pohybu osob v rámci pracoviště Odběratele, s nimiž bude Poskytovatel seznámen před podpisem smlouvy. Odběratel zajistí potřebné pomůcky pracovníkům Poskytovatele potřebné k provádění smluvní činnosti, k zajištění jejich pohybu v místě plnění, přístupů do příslušných systémů včetně vzdáleného přístupu, detaily jsou popsány v Příloze č. 4 této smlouvy.
- 4.10. Smluvní strany se dohodly, že jejich pověření zaměstnanci budou koordinovat postup prací při provádění výkonů tak, aby byly průběžně uspokojovány požadavky Odběratele, dodržovány stanovené termíny a optimálně využívány kapacity vyčleněné Poskytovatelem pro realizaci předmětu této smlouvy. K tomu se budou pověření zaměstnanci smluvních stran scházet nejméně 1 krát měsíčně ke kontrolním jednáním. Z těchto kontrolních jednání bude sepsán zápis, jenž bude podepsán pověřenými zaměstnanci obou smluvních stran.
- 4.11. Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu trvání smluvního vztahu sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti s limitem pojistného plnění ve výši nejméně 25 mil. Kč se spoluúčastí nejvýše 5% tohoto limitu. Poskytovatel prokazuje tuto skutečnost kdykoliv po dobu trvání smlouvy na základě písemné výzvy Odběratele. Originál, nebo ověřenou kopii předá Poskytovatel Odběrateli do 7 dnů po obdržení výzvy, při nedodržení této povinnosti je Odběratel oprávněn po Poskytovateli uplatnit a požadovat smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jednotitisíc korun českých), a to za každý den prodlení až do prokázání skutečnosti dle předchozí věty tohoto odstavce.
- 4.12. Poskytovatel prohlašuje, že poskytované služby jsou v době podpisu této smlouvy plně kompatibilní s infrastrukturou Odběratele.

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:



strana 4

- 4.13. Poskytovatel není oprávněn postoupit práva ze smluvního vztahu bez předchozího písemného souhlasu Odběratele.
- 4.14. Poskytovatel se zavazuje k převzetí nebezpečí změny okolností v souladu s § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

5. Odpovědnost

- 5.1. Poskytovatel odpovídá za škody, které Odběrateli způsobil a v případě způsobení škody uvede vybavení do původního stavu na vlastní náklady. Náhrada škody je dána občanským zákoníkem. V případě ztráty nebo poškození paměťových médií nevzniká Poskytovateli povinnost náhrady za obnovení ztracených dat. Poskytovatel se ale zavazuje bezodkladně a bezplatně spolupracovat při restaurování dat z posledního funkčního archivu, který má Odběratel k dispozici.
- 5.2. Odpovědnost za vady se řídí ustanovením § 2615 občanského zákoníku.
- 5.3. Poskytovatel nahradí škodu způsobenou při plnění této smlouvy Odběrateli v případě porušení povinností vyplývajících ze smlouvy, nebo právních předpisů, ledaže prokáže, že porušení povinností bylo způsobeno okolnostmi vylučující odpovědnost. Náklady vynaložené Poskytovatelem na prokázání, že škoda byla způsobena okolnostmi vylučující odpovědnost Poskytovatele, hradí v plné výši Odběratel.

6. Utajení, bezpečnost

- 6.1. Poskytovatel musí zajistit, aby všechny osoby, které pověřil plněním této smlouvy, dbaly zákonných předpisů o ochraně dat a aby informace získané z oblasti Odběratel nepředaly žádné třetí osobě nebo jinak nezneužily.
- 6.2. Poskytovatel je povinen důvěrně zacházet se všemi znalostmi o výrobě, nebo obchodních tajemstvích získanými v rámci tohoto smluvního vztahu.
- 6.3. Nad povinnosti podle odstavce 1 tohoto článku smlouvy mohou být uzavřeny další bezpečnostní dohody dodatkem této smlouvy nebo ve zvláštní smlouvě.

7. Sankce

- 7.1. V případě prodlení s platbou podle ustanovení této smlouvy se Odběratel zavazuje zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení z dlužné částky podle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, ve znění platném a účinném. V případě prodlení s platbou delším než 4 týdny za dílčí plnění části PP01 a EP01, a v případě prodlení s platbou delším než 6 týdnů za dílčí plnění EA01 podle ustanovení této smlouvy má Poskytovatel právo na pozastavení služeb příslušného dílčího plnění do doby zaplacení splatných částek včetně úroků z prodlení.
- 7.2. Odběratel je oprávněn na Poskytovateli uplatnit a požadovat smluvní pokutu v případě, že nedoručí k začátku plnění v místě plnění podle čl. 3 odst. 3.2. této smlouvy do 60 dnů ode dne účinnosti smlouvy, a to ve výši 20% z celkové ceny paušálního plnění ročního plnění (12 měsíců) včetně DPH. Odběratel tuto smluvní pokutu může uplatnit pouze v případě, že ze strany Odběratele byla Poskytovateli poskytnuta veškerá potřebná součinnost. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

Parafováno:

Poskytovatel: 

Odběratel: 

strana 5

- 7.3. Smluvní pokuty v případě nedodržení SLA dle této smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy. Smluvní pokuty za nedodržení SLA uplatněné v rámci měsíčního vyhodnocení nepřesáhnou kumulativně částku rovnající 100% měsíční paušální částky vč. DPH příslušného dílčího plnění dle této smlouvy (viz odst. 2.1. této Smlouvy).
- 7.4. V případě zneužití informací získaných v souvislosti s plněním této smlouvy, nebo při porušení zachovávat mlčenlivost o skutečnostech souvisejících ze způsoby zabezpečení ochrany osobních údajů a citlivých údajů spravovaných Odběratelem v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy, nebo v přímé souvislosti s nimi, je povinen Poskytovatel Odběratel zaplatit smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: pětsettisíc korun českých) za každé takovéto porušení, a to do 15 dnů ode dne doručení vyúčtování smluvní pokuty Odběratelem. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

8. Klausule o vyšší moci

- 8.1. Vyšší moc je řešena v souladu s platnými a účinnými českými zákony. Při vzniku některé okolnosti vyšší moci bude postižená strana druhou stranu neodkladně informovat. Toto sdělení musí obsahovat důkaz o existenci vyšší moci.

9. Řešení sporů

- 9.1. Všechny vztahy touto smlouvou neupravené se řídí ustanoveními občanského zákoníku. Obě strany se dohodly, že veškeré případné spory, vzniklé v souvislosti s touto smlouvou, budou řešeny jednáním na úrovni statutárních zástupců smluvních stran. Nedojde-li k dohodě, bude spor řešen u soudu příslušného podle občanského soudního řádu.

10. Doba platnosti a účinnosti smlouvy

- 10.1. Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu a nabývá účinnosti následujícím pracovním dnem, ve kterém tato smlouva vstoupila v platnost.
- 10.2. Smlouva je sjednána na dobu určitou a to:
- pro plnění PP01, EP01 B) a EA01 do 30. 11. 2015,
 - pro plnění EP01 A) na dobu tří měsíců od dne nabytí účinnosti této smlouvy.
- 10.3. Odstoupení od smlouvy bude řešeno v souladu s ustanovením § 2001 a následující občanského zákoníku. Odstoupení od smlouvy ze strany Odběratele bude možné z důvodu podstatného porušení smluvních povinností Poskytovatelem, na které byl písemně upozorněn Odběratelem, a k nápravě nedošlo ve lhůtě do 24 hodin po doručení písemného upozornění. Písemné upozornění bude doručeno zájemci datovou schránkou či doporučenou zásilkou provozovatele poštovních služeb. Písemné upozornění je doručeno okamžikem, kdy Poskytovatel převezme doporučenou poštovní zásilku osobně nebo okamžikem, kdy se přihlásí do datové schránky jím pověřená osoba. Pokud tak neučiní, má se po uplynutí 24 hodin za to, že mu uvedené upozornění bylo doručeno. Za podstatné porušení smluvních povinností považuje Odběratel zejména nesplnění povinností definovaných v čl. 4 odstavcích 4.2., 4.6., 4.9., 4.11., této Smlouvy.
- 10.4. Odběratel může smlouvu vypovědět i bez udání důvodů. Výpovědní lhůta činí 5 (pět) měsíců a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Poskytovateli datovou

Parafováno:

Poskytovatel:

Odběratel:

strana 6

schránkou či doporučenou zásilkou provozovatele poštovních služeb. Písemné vyhotovení výpovědi je okamžikem, kdy Poskytovatel převezme doporučenou poštovní zásilku osobně nebo okamžikem, kdy se přihlásí do datové schránky jím pověřená osoba. Pokud tak neučiní, má se za to, že mu uvedená výpověď byla doručena po uplynutí 5 (pěti) kalendářních dnů ode dne, kdy byla výpověď do datové schránky dodána či kdy byla doporučená zásilka obsahující výpověď uložena u provozovatele poštovních služeb.

- 10.5. Smluvní strany se dohodly, že jednání týkající se ukončení této smlouvy nebo její částí včetně jednání týkající se změn měsíčních cen plnění předmětu této smlouvy povedou vždy v dobré víře s tím, že se zavazují poskytnout si maximální součinnost v zájmu zachování a pokračování realizace tohoto smluvního vztahu.

11. Etické jednání

- 11.1. Smluvní strany výslovně souhlasí, že jejich vlastníci, společníci, jednatelé, ředitelé, zaměstnanci nebo zástupci nepředají, nebudou nabízet ani slibovat peněžní dary či platby nebo jakékoliv jiné majetkové hodnoty a výhody přímo či nepřímo zejména žádnému státnímu úředníku ani úředníku veřejných organizací, členům politických stran za účelem nákupu, prodeje nebo obchodu nebo zajištění jakékoliv výhody, rovněž tak žádné jiné osobě, organizaci, společnosti nebo jinému subjektu, pokud by takovéto dary, platby či výhody porušily příslušné právní předpisy. Smluvní strany souhlasí, že jakékoliv porušení ustanovení tohoto článku kteroukoliv smluvní stranou představuje oprávněný důvod k okamžitému odstoupení od této smlouvy bez vzniku jakýchkoliv závazků vůči smluvní straně, jež porušila ustanovení tohoto článku smlouvy. Smluvní strany souhlasí, že v případě porušení tohoto článku smlouvy odškodní druhou smluvní stranu a také její nadřízené či příbuzné společnosti a zajistí jejich bezúhonnost v případě vzniku příslušných nároků, ztrát a závazků plynoucích z porušení povinností podle ustanovení tohoto článku smlouvy. Povinnosti plynoucí z tohoto článku smlouvy zůstávají závazné i po skončení či zániku této smlouvy.

12. Všeobecné podmínky

- 12.1. Smluvní plnění ze strany Poskytovatele je s výhradou, že nevzniknou žádné překážky na základě národních nebo mezinárodních předpisů z oblasti práva mezinárodního obchodu, anebo na základě embarg (či jiných sankcí). Odběratel není povinen uhradit škodu tím způsobenou.
- 12.2. Předávání dokumentů a písemností mezi Odběratelem a Poskytovatelem je prováděno proti podpisu přebírající odpovědné osoby za příslušné plnění dle této smlouvy, anebo prostřednictvím podatelny, nebo doporučenou poštovní zásilkou, nebo elektronickou formou prostřednictvím datové schránky.
- 12.3. Všechny přílohy této smlouvy tvoří její nedílnou součást. Seznam příloh:
- 12.3.1. Příloha č. 1 - Provozní a expertní podpora aplikací IKR (EBQ a ESB).
 - 12.3.2. Příloha č. 2 - Katalogový list č. 2 – ESB-backend
 - 12.3.3. Příloha č. 3 - Katalogový list č. 10 – Aplikace EBQ
 - 12.3.4. Příloha č. 4 – Základní součinnost Odběratele
 - 12.3.5. Příloha č. 5 – Platné provozní standardy ke dni podpisu Smlouvy relevantní k předmětu plnění Smlouvy
- 12.4. Smlouva, její doplňky a změny musí být prováděny písemnou formou; doplňky a změny jako takové musí být výrazně označeny.

Parafováno:

Poskytovatel:

Odběratel:

strana 7

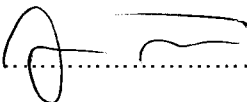
12.5. Smlouva je vyhotovena v českém jazyce v počtu 5 exemplářů. Odběratel obdrží po 3 exemplářích a Poskytovatel po 2 exemplářích.

12.6. Tato smlouva obsahuje 44 stran včetně příloh.

V Praze dne 29. 8. 2014

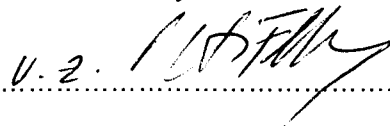
28. 8. 2014

Za Odběratele:



Ing. Jan Mošna

Za Poskytovatele:



Ing. Emil Fitoš

ředitel odboru provozu informačních a
komunikačních technologií
Česká republika - Česká správa sociálního
zabezpečení

Jednatel
Atos IT Solutions and Services, s.r.o.



T +420 237 034 211
F +420 237 034 299
cz.atos.net

Atos IT Solutions and Services, s.r.o.
Douděbská 1699/5, 140 00 Praha 4, Nusle
Česká republika, IČO: CZ44851391



Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:



strana 8

Příloha č. 1 - Provozní a expertní podpora aplikací IKR (EBQ a ESB)

Ke smlouvě evidované u Poskytovatele pod č. D1580SS1118.

1. Předmět plnění

Předmětem plnění je poskytování provozu aplikací aplikačního prostředí IKR v režimu 7x24 dle definovaných katalogových listů, které jsou přílohou zadávací dokumentace, a požadovaného SLA, poskytování expertní podpory provozu IKR a poskytování expertní podpory aplikací IKR.

V rámci provozu aplikací se Poskytovatel musí řídit pravidly a standardy platnými pro provoz aplikací IIS ČSSZ, popsaných v příloze Smlouvy č.5. Změna těchto standardů s dopadem na plnění předmětu Smlouvy je možná výhradně na základě změnového řízení, jehož součástí musí být oboustranný souhlas s novými verzemi standardů.

Česká správa sociálního zabezpečení (dále jen „ČSSZ“) v souladu s plánem rozvoje IKT vybudovala informační a komunikační rozhraní, pomocí kterého poskytuje informace svým klientům. Tyto informace jsou poskytovány prostřednictvím standardního unifikovaného bezpečného rozhraní v rozsahu:

- Prostředí pro výměnu dat s OVM, integrace služeb do/z existujících kanálů veřejné správy ČR
- Úprava a doplnění procesů IIS ČSSZ pro příjem i zpracování požadavků klientů
- Možnost vytváření nových informačních služeb ČSSZ

Systém ESB Backend, EBQ, APEP a ISDS adaptér je unifikované bezpečné rozhraní zajišťující výše uvedené požadavky. Tento systém je nutné procesně udržovat, expertně analyzovat a řešit nestandardní stavy, průběžnou expertní kontrolou snižovat rizika jeho nedostupnosti pro klienty a okolní spolupracující systémy.

Specifikace poskytovaných služeb - Vymezení pojmů a zkratk:

PP01 – poskytování podpory provozu dle kapitoly 1.1 této přílohy

EP01 – expertní podpora provozu dle kapitoly 1.2 této přílohy

EA01 – expertní podpora provozu aplikací dle kapitoly 1.3 této přílohy

SPV – systémové programové vybavení

APV – aplikační programové vybavení

Vymezené oblasti dle této přílohy

Oblast	Pozice	Aplikační modul	Popis	PP01	EP01	EA01
DMZ	1	APEP	Přijímá klientské požadavky a přidělí JEČ	Ano	Ano	Ano
	1a	ISDS adaptér	Přijímá klientské požadavky a přidělí JEČ	Ano	Ano	Ano
	2	WSDZ	Příjem datové zprávy, SYNC a ASYNC rozhraní, předává JEČ	Ano	Ano	Ano
	2a	WSDZO – Datová Zpráva Odpověď	Odpověď - Přijetí datové zprávy, SYNC a ASYNC rozhraní, předává JEČ	Ano	Ano	Ano

Parafováno:

Poskytovatel: Odběratel:

strana 9

ESB Backend	3	WSESBIN – ESB Input	Komunikační rozhraní s IKR a autorizace pomocí AAA portálu	Ano	Ano	Ano
	4	Store DZP Orch	BT Orchestrace pro ukládání a příjem informací do PŘKPS	Ano	Ano	Ano
	5	Store DMS Orch	BT Orchestrace pro ukládání a příjem informací do DMS	Ano	Ano	Ano
	6	WSDMS	Aplikační rozhraní DMS	<u>Ne</u>	<u>Ne</u>	<u>Ne</u>
	7	Query InfoDB Orch	BT Orchestrace pro ukládání a příjem informací prostřednictvím Info DB API	Ano	Ano	Ano
	8	Info DB API	Aplikační rozhraní databáze InfoDB ORP	Ne	<u>Ne</u>	<u>Ne</u>
	9	Store/Get ESS Orch	BT Orchestrace pro komunikaci se spis. službou prostřednictvím ESS service	Ano	Ano	Ano
	10	ESS server service	Aplikační rozhraní ESS (ICZ)	<u>Ne</u>	<u>Ne</u>	<u>Ne</u>
	11	AIS Orch	BT Orchestrace pro komunikaci se agendou IS	Ano	Ano	Ano
	12	WSAIS	Aplikační rozhraní pro agendu IS, vyřizování požadavků	Ano	Ano	Ano
	13	Scheduler	Modul pro řízení dávek	Ano	Ano	Ano
EBQ	14	WSEBQ	Modul Enterprise Batch Queue – rozhraní s ESB backend	Ano	Ano	Ano
	22	EBQ řídicí modul	Modul Enterprise Batch Queue – řízení fronty zpracování, konzole zpracování	Ano	Ano	Ano
	23	EBQ aktualizace	Modul Enterprise Batch Queue – sběr, zpracování a publikace aktualizací dat	Ano	Ano	Ano
ESB Backend	15	EBQ Orch	BT Orchestrace pro dávkové zpracování	Ano	Ano	Ano
	16	WSMDB	Aplikace pro práci s metadaty DB	Ano	Ano	Ano
	17	MetaDB	Modul pro kontrolu a ukládání dat do DB	Ano	Ano	Ano
	18	Engueue Response Orch	BT Orchestrace pro dávkové zpracování	Ano	Ano	Ano
ZUR	19	WSDZO	Web služby - zaměstnanecké uživatelské rozhraní	Ne	Ne	Ne
	20	ZUR	Aplikace - zaměstnanecké uživatelské rozhraní	Ne	Ne	Ne
ESB Backend	21	Meta DB Sestavy	Generátor sestav InfoDB	Ano	Ano	Ano

Parafováno:

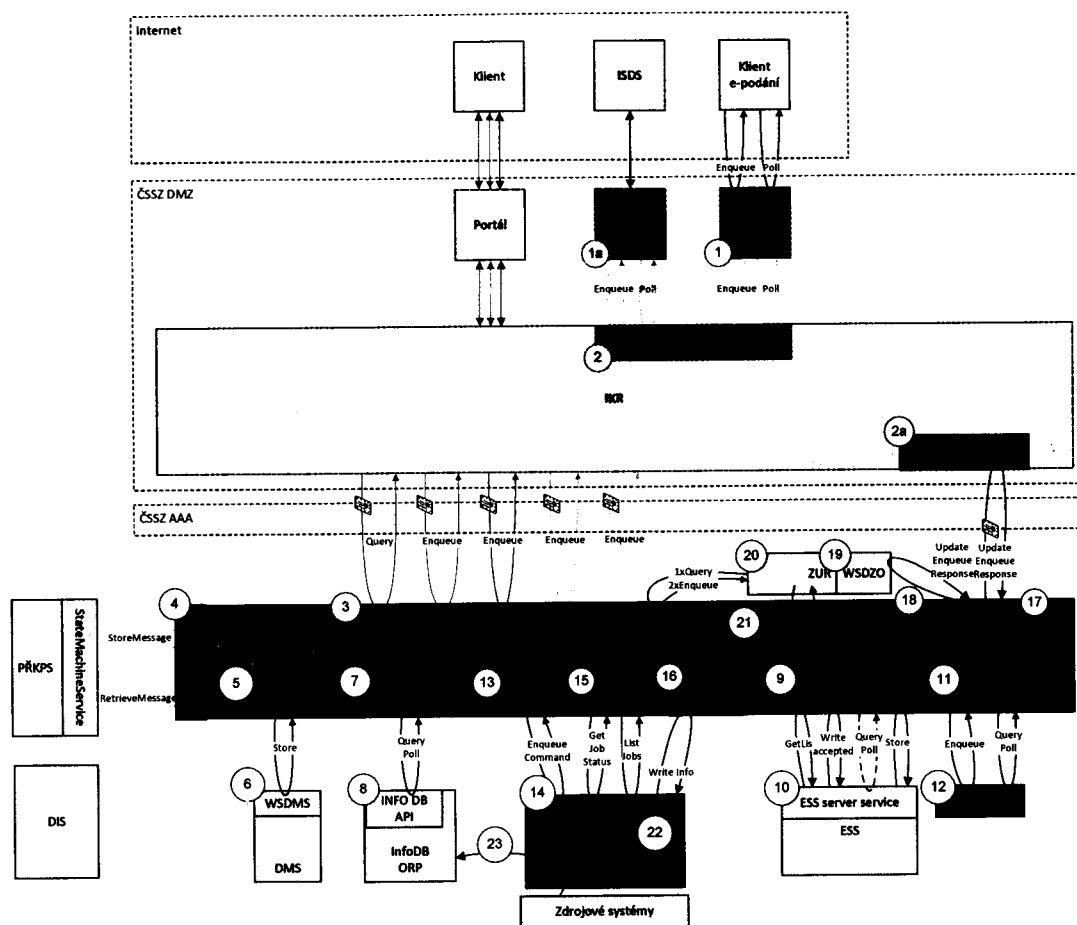
Poskytovatel:



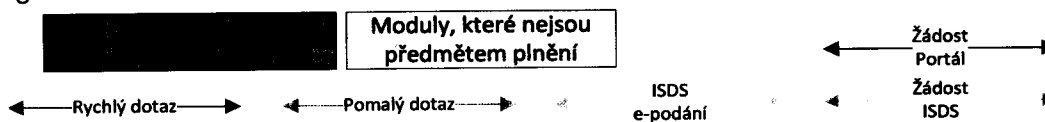
Odběratel:

strana 10

Schéma podporovaných aplikací včetně dotčených okolních systémů:



Legenda:



1.1. Poskytování podpory provozu – PP01

Jednotlivé oblasti požadované pro zajištění provozu jsou definovány formou katalogových listů se specifikací předmětného plnění.

Zajištění podpory provozu PP01 je specifikováno katalogovými listy, které jsou přílohou této smlouvy:

- Katalogový list č.2 – ESB BACKEND IKR ČSSZ, ID = IKR2
- Katalogový list č.10 – Aplikace EBQ IKR ČSSZ, ID = IKR10

Katalogové listy č.2 a č.10 jsou informativní a v případě rozporů platí údaje uvedené v této Příloze č.1.

Služba je poskytována pro tři prostředí:

- (IP) – integrační prostředí v režimu 5x10

Parafováno:

Poskytovatel: Odběratel:

strana 11

- (TP) – testovací prostředí v režimu 5x10
- (PP) – produkční prostředí v režimu 7x24

1.1.1. Zajištění provozu

Definice doby, pro kterou Poskytovatel zajišťuje poskytování podpory provozu PP01 včetně vymezení rozsahu poskytované služby.

Servis Desk (SD)

Služby Servis Desk (SD) zajišťuje Odběratel.

Produkční prostředí - Aplikační programové vybavení (APV)

Doba poskytování služby	V pracovní době	Mimo pracovní dobu	So, Ne, Svátky
	Po-Pá 7:00 -17:00	Po-Pá 17:00 -7:00	00:00 – 24:00
Způsob poskytování provozní podpory	Zajišťuje Poskytovatel mimo info DB API	Služba není zajišťována pro APV moduly: WSEBQ a WSDZO–datová zpráva.	

- V rámci pracovní doby zajišťuje Poskytovatel předmětné služby v prostředí Odběratele za pomoci monitorovacích nástrojů Odběratele.
- Mimo pracovní dobu Odběratel informuje o incidentu kontaktní místo Poskytovatele. Poskytovatel v tomto případě odstraňuje incident vzdáleně. Odběratel umožní vzdálený přístup Poskytovateli dle přílohy č.4, v rozsahu umožňujícím odstranit incident.
- V pracovní době garantuje Odběratel plnou dostupnost a výkonost poskytovaných služeb.

Testovací a integrační prostředí – Aplikační programové vybavení (APV)

Doba poskytování služby	V pracovní době	Mimo pracovní dobu	So, Ne, Svátky
	Po-Pá 7:00 -17:00	Po-Pá 17:00 -7:00	00:00 – 24:00
Způsob poskytování expertní podpory	Zajišťuje Poskytovatel	Na objednávku	

1.1.2. Kontaktní místo Poskytovatele a odpovědní pracovníci

Služba	Kontakt	Způsob/Typ kontaktu 7x24	Odpovědná osoba
Service desk Poskytovatele	Telefon: +420 273 03 8111 Mobil: +420 603 111 226 Fax: +420 273 038 190 E-mail nestrukturovaný: chd.cz@atos.net	Operativní kontakt 7x24 Rozpis služeb - kontakt na pracovníky zajišťující provoz 7x24	Vedoucí service desku
	E-mail strukturovaný: remedyincom.cz@atos.net	Posílání tiketů incidentů 7x24	
Provozní analytik ve službě	Telefon: +420 257 063 102, +420 257 063 176	mimo pracovní dobu prostřednictvím Service desku Poskytovatele	Dle rozpisu služeb – uložen na Service desku
Odpovědný manager provozu	Telefon: +420603112097 E-mail: radek.mihalik@atos.net		Mihalík Radek

Parafováno:

Poskytovatel:

Odběratel:

strana 12

1.1.3. Rozpis aktivit provozní podpory provozu

Služba provozní administrace SPV je v pracovní době zajišťována Odběratelem.

1.1.3.1. Provozní administrace APV

Specifikace rámce pro provoz jednotlivých aplikací provozovaných na serverech v produkčním, integračním a testovacím prostředí:

- provozní administrace APV
- správa nainstalovaných APV na serverech,
- správa komunikačních rozhraní APV,
- provozní podpora dávkového zpracování,
- kontrola spuštěných procesů APV, diagnostika, optimalizace,
- správa a oprávnění technologických účtů APV,
- instalace nových verzí APV,
- detekce a určení příčiny chyby APV,
- řešení nestandardních stavů APV v rámci provozní doby,
- monitoring APV včetně vyhodnocení, a doporučení na rozvoj systémových zdrojů.
- vytváření doplňkových prostředků pro ošetření standardních situací denního provozu pro potřeby správce APV,
- kontrola a vyhodnocování provozních logů APV,
- vedení provozního deníku.
- reporting
- podpora řízení procesů zajišťující implementaci APV do prostředí ČSSZ,
- expertní podpora provozu při součinnosti při řešení problémů se vzájemnou dostupností jednotlivých serverů na úrovni komunikace mezi aplikacemi,
- expertní podpora provozu při analýze kritických chyb v provozu systému.

1.1.3.2. Předpoklady a omezení služby

- Služba je poskytována v komunikační prostředí TCP/IP. Služby je možno poskytovat pouze při plné funkčnosti sítě TCP/IP. Rozhraní pro dodání komunikačních služeb TCP/IP je driver síťového rozhraní.
- Za provozuschopnost sítě WAN má zodpovědnost Odběratel.
- Požadavky na nové verze APV a jejich řešení není součástí této služby. Tyto případy se budou řešit individuálně po vzájemné dohodě.
- Je-li výpadek způsoben zatížením systému, které překročilo povolené výkonnostní parametry příslušného systému (množství dat, dlouhé dotazy), tento výpadek není započítán do SLA.
- Vyčerpání systémových zdrojů pro databázi, či server v důsledku špatné funkčnosti aplikací a systémů, které nejsou předmětem plnění této smlouvy, , předem neoznámené rozsáhlé OS operace nad obvyklou úroveň atd. nebudou započítány do plnění SLA.
- V případě, že důvodem Výpadku je porucha podpůrného systému (to znamená SLA relevantní porucha serveru, či datového úložiště apod.) tento výpadek není započítán do SLA.

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 13

- Čas pro obnovu dat ze zálohy není považován za výpadek v případě, kdy důvodem není pochybení, či nedodržení kvality služby na straně Poskytovatele.
- Odběratel je povinen zajistit takové prostředky pro obnovu ze zálohy, aby byla obnova realizovatelná v rámci doby k řešení problému dané SLA.
- Odstávky způsobené nedostupností datových center, či jiných infrastrukturních součástí, které jsou, mimo odpovědnost Poskytovatele jsou vyloučeny z tohoto SLA.
- Je-li systém v testovacím nebo integračním provozu, či v odstávce schválené Odběratelem, je vyloučen z tohoto SLA.
- Součástí služby není oprava chyb v kódu komponent APV,
- SLA služby se vztahují pouze na činnosti předepsané provozní dokumentací. Nestandardní stavy a události jejichž popis řešení či způsob reakce není uveden v provozní dokumentaci nejsou započítány do SLA, tyto stavy jsou předávány tiketem k řešení na expertní úroveň.

1.1.3.3. Administrace a správa APV IKR , ISDS adaptér a APEP nad ESB Backend

Administrace a správa je poskytována pro části APV ESB Backend, ISDS a APEP:

- instance APV ESB Backend pro IKR, ISDS a APEP,
- komunikačních portů APV,
- lokálních aplikačních uživatelů a přístupů,
- monitoringu běhu APV ESB Backend, ISDS a APEP,
- konfigurace APV ESB Backend, ISDS a APEP,
- instalace nového verzí APV.
- iniciace plnění InfoDB
- MS SQL databáze včetně dvouuzlových SQL clusterů pro APV IKR, ISDS a APEP v rámci ESB Backend,
- aplikační služby MS SQL serveru.

1.1.3.4. Výkony mimo rámec poskytované služby PP01

- Lokalizace a odstranění poruch nebo škod, které vznikly neodbornou obsluhou, nebo jinými důvody nezaviněnými Poskytovatelem.
- Technicko-poradenská služba u zákazníka.
- Migrace na nové technologie.
- Správa a podpora provozu klientských aplikací.
- Detekce a odstraňování logických a aplikačních chyb provozovaného SPV.
- Administrace a správa SPV
- Činnosti nesouvisející se správou a administrací.
- Přidělování oprávnění a rolí uživatelů v přístupech do systému a k datům.
- Přidělování autentizačních a autorizačních pomůcek (čipové karty, certifikáty apod.).
- Práce při duplikování, kompilacích a generování softwarových produktů.
- Aplikační podpora APV
 - uživatelská podpora,
 - datové úpravy, hromadné zpracování dat,
 - úpravy aplikací,
 - metodická podpora zpracování agend.

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 14

- Podpora provozu v součinnosti při řešení problémů se vzájemnou dostupností jednotlivých serverů na úrovni komunikace mezi aplikacemi,
- Podpora provozu při analýze kritických chyb v systému,

1.1.4. SLA Reporting

Poskytovatel jednou měsíčně provede vyhodnocení jednotlivých SLA pro jednotlivé služby. Toto vyhodnocení je součástí měsíčního akceptačního protokolu služeb pro fakturaci a předkládá se do pátého pracovního dne následujícího měsíce. Součástí tohoto akceptačního protokolu je zpráva o stavu provozu.

Struktura akceptačního protokolu:

- Záhlaví:
 - Identifikační údaje Poskytovatele a Odběratele.
 - Číslo smlouvy.
 - Datum období za jaké je akceptační protokol předkládán.
- Tělo:
 - Popis činností.
 - Zpráva o stavu provozu.
 - Vyhodnocení SLA pro jednotlivé katalogové listy.
- Závěr:
 - Akceptační záznam Odběratele (akceptováno/akceptováno s výhradou)
- Zápatí:
 - Datum podpisu a podpisy odpovědných osob Poskytovatele a Odběratele
- Přílohy:
 - Výpis tiketů Service desku ve struktuře: ID, datum a čas přijetí tiketu, číslo katalogového listu, popis události, autor tiketu, kategorie, stav, datum a čas ukončení.

Odchytky od akceptačních kritérií: Odběratel neprodleně upozorní písemně Poskytovatele v případě, že sledá odchytky poskytnutých služeb od měsíčního výkazu. Poskytovatel neprodleně zajistí nápravu a po jejím naplnění bude akceptace služeb opakována. Výsledek akceptačního procesu „Akceptováno“ nebo „Akceptováno s výhradou“ je podkladem pro fakturaci služeb za daný měsíc.

1.1.5. Dokumentace

Poskytovatel v rámci zajištění provozu provádí průběžnou aktualizaci odpovídající provozní dokumentace.

1.1.6. Řešení incidentů

Přijetí, klasifikace a zpracování incidentů nebo požadavků bude prováděno v souladu s předpisy Odběratele v rozsahu předmětného plnění této smlouvy.

Postup odstranění incidentu:

- Příjem incidentu na Service Desk Poskytovatele prostřednictvím Ticketů formou strukturovaného e-mailu z Helpdesku ČSSZ. V případě nefunkčnosti strukturovaného e-mailu bude příjem prováděn telefonicky.

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 15

- Dokumentace ohlášených Ticketů.
- Klasifikace Ticketů.
- Analýza Ticketů a způsobu řešení.
- Reakce na Helpdesk ČSSZ sdělením formou strukturovaného e-mailu o přijetí Ticketu, případné vrácení chybného Ticketu s odůvodněním.
- Service Desk Poskytovatele okamžitě zahájí řešení problému, nebo ho předá k řešení provoznímu analytikovi ve službě, který problém vyřeší, nebo ho podstoupí příslušnému specialistovi. Seznam příslušných specialistů včetně kontaktů je k dispozici na Service Desku Poskytovatele.
 - Kontrola doby řešení a zasílání informace o stavu řešení Ticketu a časovém rámci řešení.
 - Sledování stavu řešení Ticketů a případná eskalace Ticketu při ohrožení SLA na vedoucího manažera provozu.
 - Sledování a průběžné informování o stavu řešení Ticketů obsahující provozní požadavek.
 - Neprodleně poskytovat informace odpovědným osobám Odběratele o vzniku incidentu a jeho kategorii, možné ohrožení SLA a požadavku na součinnost.
- Poskytovatel registruje chyby a poskytuje informace o známých chybách a způsobu jejich řešení nebo předcházení.
- Předávání a komunikace incidentů je prováděna v souladu se standardy ČSSZ.

Způsob a místo poskytnuté služby

- Mimo pracovní dobu, v Sobotu, Neděli a svátcích přebírá Service Desk Poskytovatele funkci helpdeskového systému Odběratele. V tomto případě Odběratel zajišťuje informování Poskytovatele formou elektronických zpráv a vzdáleného připojení monitoringu Odběratele.

Předpoklady a omezení služby

- Řešení Ticketu bude prováděno v souladu s jeho klasifikací.
- Postup řešení Ticketů bude prováděno v souladu s pravidly fungování SD.
- Řešení Ticketů souvisejících s vývojem, rozvojem aplikací nejsou součástí poskytované služby Service Desku.
- Řešení Ticketů, jejichž původ je způsoben vývojem, implementací (ne provozem aplikací) není součástí poskytované služby.
- Součástí služby není řešení uživatelských problémů na úrovni desktop aplikací.
- Součástí služby není Linka technické podpory aplikací (Application hotline).
- Změna způsobu propojení helpdeskových systémů je možná jen po vzájemné dohodě.
- Bude vytvořen model společné spolupráce na držení pohotovosti mimo plný provozní čas za účelem zabezpečení provozu a ošetření mimořádných situací. Tento model bude vycházet plně ze stávajícího stavu.
- Odběratel jmenuje zodpovědné osoby.
- Odběratel vynaloží maximální úsilí při pomoci na řešení Ticketů, nalezení chyby a její odstranění
- Odběratel bude nápomocný při klasifikaci Ticketů.
- Odběratel pravidelně předává Poskytovateli aktualizace standardů ČSSZ.

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 16

1.1.7. Řízení havarijních stavů

- Havarijní situace jsou řízeny podle havarijního plánu Odběratele
- Poskytovatel je odpovědný za identifikaci a informování pracovníků definovaných Odběratelem. Seznam těchto pracovníků bude písemnou formou předán Poskytovateli.
- Poskytovatel řídí a analyzuje dopady havárie, navrhuje a realizuje kroky k odstranění dopadů.
- V rámci testování funkcionality přechodu do záložního centra je Poskytovatel povinen realizovat maximálně 3x přepnutí provozu do záložního datového centra. Odběratel plánuje termín a vyhotovuje harmonogram tohoto přepínání.

1.1.8. Komunikační matice pro zajištění provozu

Služba	Kontakt	Způsob/Typ kontaktu 7x24	Odpovědná osoba
Service desk Poskytovatele	Telefon: +420 273 03 8111 Mobil: +420 603 111 226 Fax: +420 273 038 190 E-mail nestrukturovaný: chd.cz@atos.net	Operativní kontakt 7x24 Rozpis služeb - kontakt na pracovníky zajišťující provoz 7x24	Vedoucí service desku
	E-mail strukturovaný: remedyincom.cz@atos.net	Posílání tiketů incidentů 7x24,	
Provozní analytik ve službě	Telefon: +420 257 063 102, +420 257 063 176	mimo pracovní dobu prostřednictvím Service desku Poskytovatele	Dle rozpisu služeb – uložen na Service desku
Odpovědný manager provozu Poskytovatele	Telefon: +420603112097 E-mail: radek.mihalik@atos.net		Mihalík Radek
Helpdesk ČSSZ	Ing. Pavel Smejkal Telefon: +420 257 062 599 E-mail:pavel.smejkal@cssz.cz	Mihalík Radek	Mihalík Radek
Odpovědná osoba Odběratele za část plnění EA01	Ing. Petra Langová Telefon: +420 257 062 395 E-mail:petra.langova@cssz.cz	-	Mihalík Radek
Odpovědný manager provozu Odběratele	Jiří Hänsel Telefon: +420 257 062 532 E-mail:jiri.hansl@cssz.cz	Mihalík Radek	Mihalík Radek

1.1.9. Požadavky na plnění služeb

Pracovní doba je specifikována v bodě 1.1.1. této přílohy. V této době je garantována plná dostupnost a výkonnost poskytovaných služeb.

Veškeré činnosti vedoucí k snížení výkonu nebo profylaktické činnosti je nutné provádět v dohodnutých servisních oknech.

Integrační prostředí – slouží k integraci nových verzí a nových APV a ověření jejich plné funkcionality v prostředí Centrálních informačních systémů. Je postaveno jako výkonově méně robustní obraz produkce.

Parafováno:

Poskytovatel:  Odběratel: _____

strana 17

Testovací prostředí – prostředí pro školení uživatelů na nových APV a závěrečného testování před zavedením do produkčního prostředí.

Je-li v příslušném prostředí prováděno testování APV, tak se na něj nevztahuje sankce za nedodržení SLA.

1.2. Expertní podpora – EP01

Poskytovatel bude zajišťovat proaktivní Expertní podporu provozu pro následující oblasti:

- Oblast EP01 A) definovaná katalogovým listem č.2 (Příloha č. 2 této smlouvy) a pro aplikace ESB Backend, ISDS adaptér a APEP
- Oblast EP01 B) definovaná katalogovým listem č. 10 (Příloha č. 3 této smlouvy), aplikace EBQ

Podpora zahrnuje následující služby:

- Poskytování Expertní podpory v oblastech EP01 A) a EP01 B)
- Proaktivní a profylaktickou podporu APV
- Podpora při řízení změn a release, koordinace aktivit v rámci provozu a podpory vymezených oblastí Aktualizace dokumentací na základě provedených úprav, nastavení jednotlivých prostředí

Uvedené činnosti zabezpečují bezproblémový chod jednotlivých systémů. O průběhu prováděných činností je veden průběžný záznam v provozním deníku, profylaktické prohlídky mají stanovenou periodicitu. Provozní deník bude veden v elektronické formě a na vyžádání vždy poskytnut Odběrateli k nahlédnutí, popř. kontrole.

Definice doby, pro kterou Poskytovatel zajišťuje poskytování podpory EP01 včetně vymezení rozsahu poskytované služby.

Produkční, testovací, integrační prostředí

Doba poskytování služby	V pracovní době	Mimo pracovní dobu	So, Ne, Svátky
	Po-Pá 7:00 -17:00	Po-Pá 17:00 -7:00	00:00 – 24:00
Způsob poskytování expertní podpory	Zajišťuje Poskytovatel Na objednávku		

1.2.1. Poskytování Expertní podpory

V rámci expertní podpory provozu budou poskytovány služby pro zpracování aktuálních požadavků Odběratele ve všech fázích životního cyklu provozování služby.

Obecně se jedná o spolupráci s Odběratelem na zajištění koordinace, návazností a účasti na jednáních v prostředích IKT Odběratele, a to při zajištění dodržování standardů a definovaných procesů Odběratele k zajištění definovaných provozních služeb. Dále jde o součinnost Poskytovatel při koordinaci nasazování dalších IT služeb a Aplikačního vybavení do oblasti IKR za účelem zajištění požadavků Odběratele na další rozvoj a při realizaci přechodu jednotlivých aplikací na nové verze.

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 18

Konkrétně pro oblast EP01 A) se jedná o:

- Poskytování Expertní podpory v oblastech APV
- Proaktivní a profylaktickou podporu
- Podpora při řízení změn a release, koordinace aktivit v rámci provozu a podpory vymezených oblastí
- Aktualizace dokumentací na základě provedených úprav, nastavení jednotlivých prostředí, Kontrola funkčnosti systémů po aplikování bezpečnostních aktualizací
- Průběžný přenos know-how na 2. úroveň podpory, Průběžná rekonfigurace a ladění systému ve vazbě na provozní potřeby IKR
- Provozní podpora zpracování kategorií služeb IKR v rámci 3. úrovně podpory (rychlý dotaz, žádost ePortál, žádost ISDS, e-podání (přes rozhraní APEP a ISDS adaptér).
- Řešení nedostupnosti napojených systémů v rámci 3. úrovně podpory
- Procesní řešení ISDS - ESS - APV (stahování a odesílání datových zpráv z/do ISDS, ISDS Proxy, podpora zpracování více příloh, zamítací modul, podpora procesního řešení zpracování DV dle Vyhlášky 491/2012 Sb.).
- Řešení nestandardních provozních stavů APV, složitých incidentů v rámci 3. úrovně podpory APV.
- Alokace a řízení zdrojů
- Součinnost při pravidelných odstávkách
- Zajištění výměny informací mezi aktuálními projekty Zadavatele

Konkrétně pro oblast EP01 B) se jedná o:

- Poskytování Expertní podpory v oblastech APV
- Proaktivní a profylaktickou podporu
- Expertní podpora požadovaných změn procesu aktualizace
 - Analýza dopadů požadovaných změn
 - Návrh řešení požadovaných změn
 - Příprava podkladů pro úpravy ve zdrojových systémech
 - Konfigurační úpravy procesu aktualizace v systému EBQ
 - Test konfiguračních úprav v prostředí Atos
 - Jednorázové spouštění aktualizací a vyhodnocení jejich průběhu
- Podpora při řízení změn a release, koordinace aktivit v rámci provozu a podpory vymezených oblastí
- Aktualizace dokumentací na základě provedených úprav, nastavení jednotlivých prostředí, Kontrola funkčnosti systémů po aplikování bezpečnostních aktualizací
- Průběžný přenos know-how na 2. úroveň podpory, Průběžná rekonfigurace a ladění systému ve vazbě na provozní potřeby IKR
- Řešení nestandardních provozních stavů APV, složitých incidentů v rámci 3. úrovně podpory APV.
- Alokace a řízení zdrojů
- Součinnost při pravidelných odstávkách
- Zajištění výměny informací mezi aktuálními projekty Zadavatele

1.2.2. Proaktivní a profylaktická podpora

Tato část expertní podpory provozu zahrnuje pravidelné proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k udržení a optimalizaci funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti systému a aplikací a ESB Backend, ISDS, APEP a EBQ včetně realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury a SW vybavení včetně operačních systémů, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů.

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 19

Služba je prováděna na všech prvcích v oblastech EP01 A) a EP01 B) (ESB Backend, ISDS adaptér, APEP a EBQ) v rámci rozsahu definovaných katalogových listů a navazujících požadavků definovaných v této příloze v průběhu jejich životního cyklu.

V rámci proaktivní a profylaktické podpory Poskytovatel zajistí následující činnosti a služby:

Na základě poskytnutého přístupu na monitoring IKT ČSSZ:

- Zpracování událostí z monitoringu.
- Řešení/směrování incidentů na základě událostí.
- Monitoring svěřených prostředí pomocí prostředků Zadavatele.
- Notifikace incidentů na odpovědné osoby Zadavatele.
- Založení incidentů do odpovídajících systémů Zadavatele.
- Součinnost při pravidelných zákonných revizích a prohlídkách.
- Aktualizace provozní dokumentace. Opakující se činnosti profylaxe APV - pravidelná technická kontrola SW infrastruktury, kontrola event-logů. Periodicita – denně v pracovní dny
- Informování Zadavatele s možnými kroky k nápravě, doporučení na optimalizaci - následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu, nebo jako požadavek na změnu formou změnového řízení. Periodicita - měsíčně
- Integrace Zájemce na helpdeskové prostředí Zadavatele dohodnutou formou. Odpovědi na dotazy přicházející od uživatelů prostřednictvím helpdesku Zadavatele - týká se podpory aplikací a provozu. Konzultace odpovědí na dotazy uživatelů, administrátorů agendových informačních systémů. V případě změny systému je Zájemce povinen se integrovat na aktuální prostředí Zadavatele.
- Zajištění troubleshootingu chyb a koordinace při zjišťování chybových stavů.
- Řízení analýzy chybových stavů APV až do úrovně rozhraní napojených systémů.
- Analýza zjištěných problémů APV a návrh opatření vedoucích k jejich eliminaci. Periodicita - měsíčně
- Aktivní spolupráce s provozem Zadavatele a konání pravidelných provozních koordinačních schůzek minimálně jednou za dva týdny, nebude-li v průběhu poskytování služby písemně dohodnuto jinak.

1.2.3. Podpora řízení změn a release, koordinace aktivit v rámci provozu a podpory

Vyhodnocení dopadu a možných rizik vyplývajících z implementace změn interních (změny vlastního Systému) a externích (dopady změny v okolních systémech nebo jiné infrastruktúře).

Odpovědný pracovník Poskytovatele se bude účastnit naplánovaných schůzek Odběratele v rámci plánování realizace jednotlivých release. V rámci koordinace bude Poskytovatel návrhy předkládat v písemné podobě.

Release management se bude řídit požadavky a předpisy Odběratele.

Koordinace a plánování implementace změn s okolními projekty.

Zajištění výměny informací mezi aktuálními projekty Odběratele.

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 20

1.3. Poskytování expertní podpory aplikací – EA01

Poskytovatel zajistí Expertní aplikační podporu pro aplikace ESB Backend, ISDS adaptér, APEP a EBQ pro činnosti definované Katalogovými listy v rozsahu:

- Optimalizace aplikací na základě provozních a uživatelských zkušeností. Úprava aplikace bude definována a odsouhlasena garantem aplikace ČSSZ.
- Zajištění služeb pro opakované prvotního plnění a konsolidace dat v InfoDB
- Identifikace chyb z plnění InfoDB ve zdrojových systémech.
- Konzultace pro garanty aplikací
- Ostatní požadavky dle požadavků Odběratele.

Veškeré požadavky budou evidovány v katalogu požadavků. Katalog požadavků je nástroj pro řízení životního cyklu požadavku. Jednotlivé činnosti budou prováděny na základě požadavku Odběratele podle potřeby.

Definice doby, pro kterou Poskytovatel zajišťuje poskytování podpory EA01 včetně vymezení rozsahu poskytované služby.

Produkční, testovací, integrační prostředí

Doba poskytování služby	V pracovní době	Mimo pracovní dobu	So, Ne, Svátky
	Po-Pá 7:00 -17:00	Po-Pá 17:00 -7:00	00:00 – 24:00
Způsob poskytování expertní podpory	Zajišťuje Poskytovatel Na objednávku		

Základní popis jednotlivých činností je uveden v následujících odstavcích.

1.3.1. Optimalizace aplikací

Optimalizace aplikací na základě provozních a uživatelských zkušeností. Úprava aplikace bude definována a odsouhlasena garantem aplikace ČSSZ a bude evidována v katalogu požadavků.

Garant aplikací identifikuje požadavek na úpravu aplikace a Poskytovatel navrhne její řešení. Garant aplikace odsouhlasí předložený návrh s vyčíslením rozsahu čerpání člověkodnů na jednotlivé úpravy.

Úhrada za provedené činnosti bude fakturována měsíčně ve výši odpovídající skutečně poskytovaným službám na základě odsouhlasených podrobných výkazů za jednotlivý měsíc.

1.3.2. Zajištění služeb pro opakované prvotní plnění a konsolidace dat v InfoDB

Vzhledem k náročnosti služeb souvisejících se zajištěním prvotních migrací navrhujeme tyto činnosti do části expertní podpory aplikací.

V principu se jedná o následující činnosti konsolidace dat:

- Příprava db skriptů pro porovnání InfoDB se zdrojovými systémy
- Uplatnění skriptů na CDÚ a ověření jejich výsledků
- Analýza výsledku skriptů a návrh možných řešení

Parafováno:

Poskytovatel:  Odběratel: _____

strana 21

- Realizace vybraného řešení

V principu se jedná o následující činnosti prvotního plnění:

- Výmaz databáze InfoDB (části IDB MIG) – pro možnost opakovaného uplatnění skriptů prvotního plnění
- Uplatnění příslušných skriptů pro prvotní plnění a ověření jejich výsledků
- Úprava skriptů prvotního plnění dle aktuálního stavu a potřeb projektu IKR
- Test skriptů v prostředí Atos
- V testovacím a následně v produkčním prostředí tyto kroky:
 - Příprava a žádost o uplatnění příslušných skriptů
 - Koordinace prvotní migrace se zdrojovými systémy
 - Zajištění spuštění skriptů (provádí administrace CDÚ)
 - Zajištění kontroly běhu (provádí administrace CDÚ)
 - Zajištění Předání informací o výsledku běhu (provádí administrace CDÚ)
 - Vyhodnocení, ověření, potvrzení úspěšného plnění
- Expertní podpora pro obnovu dat z produkčního prostředí v nižších prostředích
 - Příprava skriptů pro naplnění nižších prostředí z dat produkčního prostředí
 - Koordinace běhu skriptů spolu s administrací CDÚ
 - Kontrola provedení obnovy dat v nižších prostředích

1.3.3. Identifikace chyb z plnění InfoDB ve zdrojových systémech

Analýza hlášení incidentů, logů z oblastí definovaných formou katalogových listů a dalších informací z provozu aktualizace údajů a opakovaných prvotních plnění InfoDB ze zdrojových aplikací.

Návrh na opravy údajů s cílem odstranění identifikovaných chybových stavů ve zdrojových systémech z pohledu aktualizací a opakovaného prvotního InfoDB.

Spolupráce při aktivitách v rámci správy datové základny (analýza dat, datové selekty, skripty pro datové opravy).

1.3.4. Konzultace pro garanty aplikací

Konzultační činnost na vyžádání k architektuře, funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, bezpečnosti, úpravám a rozvoji systému IKR.

Následující tabulky popisují role pro jednotlivé typové příklady konzultací.

Oblast EA01 – typový příklad 1. Architektura		
#	Druh/oblast výkonu	Role
1	Specialista infrastruktury MS BT	K5
2	Konzultant senior	K10
3	Solution architect	K11
4	Databázový specialista	K4

Oblast EA01 – typový příklad 2. funkcionalita		
#	Druh/oblast výkonu	Role
1	Analytik IT	K9

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 22

2	Konzultant senior	K10
3	Solution architect	K11
4	Databázový specialista	K4

Oblast EA01 – typový příklad 3. komunikační rozhraní

#	Druh/oblast výkonu	Role
1	Specialista infrastruktury MS BT	K5
2	Analytik IT	K9
3	Konzultant senior	K10
4	Solution architect	K11
5	Architekt infrastruktury IT	K12
6	Architekt bezpečnostní infrastruktury	K13

Oblast EA01 – typový příklad 4. Bezpečnost

#	Druh/oblast výkonu	Role
1	Analytik IT	K9
2	Konzultant senior	K10
3	Solution architekt	K11
4	Architekt infrastruktury IT	K12
5	Architekt bezpečnostní infrastruktury	K13

Oblast EA01 – typový příklad 5. úpravy aplikace

#	Druh/oblast výkonu	Role
1	Programátor	K8
2	Analytik IT	K9
3	Konzultant senior	K10
4	Solution architekt	K11

Oblast EA01 – typový příklad 6. úpravy aplikace ESB Backend

#	Druh/oblast výkonu	Role
1	Specialista infrastruktury MS BT	K5
2	Databázový specialista MS SQL	K6
3	Biz Talk specialista	K7

1.3.5. Ostatní požadavky dle požadavků Odběratele

Jedná se např. o požadavky nad rámec rozsahu služeb PP01 a EP01 uvedených v kapitole 1.1. resp. 1.2. této přílohy:

- Výkony objednané Odběratelem nad rámec pracovní doby uvedené v této smlouvě (např. služby v dnech pracovního klidu nebo volna, druhé směny atd.);

Parafováno:

Poskytovatel:

Wt

Odběratel:

strana 23

- Lokalizace a odstranění poruch nebo škod, které vznikly neodbornou obsluhou zaměstnanců Odběratele a jinými důvody zaviněnými koncovým zákazníkem, nebo jinými důvody nezaviněnými Poskytovatelem;

1.3.6. Rozsah poskytované expertní podpory aplikací – EA01

Rozsah poskytované expertní podpory aplikací je Poskytovatelem navrhován v rozsahu 551 člověkodnů.

2. Sankční ujednání za nedodržení SLA

2.1. SLA pro základní služby

SLA pro tuto oblast je rozděleno do dvou částí podle počtu incidentů a podle dostupnosti prostředí jako celku. Jedná se o SLA uplatňovaná pro oblasti **PP01**.

2.2. SLA podle počtu incidentů

Pro určení SLA jsou pro veškeré služby a aplikace zařazené do kategorie:

- 1 „kritická aplikace“ na které závisí další aplikace nebo má rozsáhlý mediální dopad i mimo ČSSZ.

Pro řešení problémů a incidentů byla nastavena kategorizace incidentů do těchto skupin:

Kategorie A (kritická chyba)	Havárie, poruchy, chyby, vady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání APV nebo, DB nebo systémového vybavení nebo HW k účelu, k němuž je určeno.
-------------------------------------	--

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 24

Kategorie B (hlavní chyba)	Poruchy, chyby, vady, které způsobují provozní problémy, ale neznemožňují používání a využívání APV nebo DB nebo systémového vybavení nebo HW k účelu, k němuž je určeno, a lze je dočasně řešit organizačními nebo technickými opatřeními.
Kategorie C (vedlejší chyba)	Méně závažné poruchy, chyby, vady nebo difference APV, které nemají vliv na používání a využívání APV nebo DB nebo systémového vybavení nebo HW k účelu, k němuž je určeno.

Požadavek na odstranění závady kategorie A ve všech prostředích.

V produkčním prostředí mohou být u jedné aplikace maximálně dvě závady kategorie A v jednom měsíci, pokud není v konkrétním katalogovém listu uvedeno jinak:

Tabulka pro PP01

Oblast/ prostředí	Kategorie A			
	Reakce	Maximální spojitý výpadek	Vyřešení závady	Počet závad za měsíc
Produkce	30 min	4 hod.	12 hod.	Max. 2
Testovací	4 hodiny	n/a	36 hod.	n/a
Integrační	4 hodiny	n/a	72 hod.	n/a

n/a – not allowed – nedosažitelný, nebo nelze provést, zkratka je použita v případě, že se nestanovuje limit.

Tabulka pro EP01

Oblast/ prostředí	Kategorie A			
	Reakce	Maximální spojitý výpadek	Vyřešení závady	Počet závad za měsíc
Produkce	30 min	n/a	n/a.	n/a
Testovací	4 hodiny	n/a	n/a	n/a
Integrační	4 hodiny	n/a	n/a	n/a

n/a – not allowed – nedosažitelný, nebo nelze provést, zkratka je použita v případě, že se nestanovuje limit.

Požadavek na odstranění závady kategorie B a kategorie C:

Tabulka pro PP01

Oblast/ prostředí	Kategorie B		Kategorie C	
	Reakce	Odstranění	Reakce	Odstranění
Produkce	4 hod.	36 hod.	8 hod.	36 hod.
Testovací	n/a	80 hod.	n/a	120 hod.
Integrační	n/a	80 hod.	n/a	120 hod.

n/a – not allowed – nedosažitelný, nebo nelze provést, zkratka je použita v případě, že se nestanovuje limit.

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 25

Tabulka pro EP01

Oblast/ prostředí	Kategorie B		Kategorie C	
	Reakce	Odstranění	Reakce	Odstranění
Produkce	4 hod.	n/a	8 hod.	n/a
Testovací	n/a	n/a	n/a	n/a
Integrační	n/a	n/a	n/a	n/a

n/a – not allowed – nedosažitelný, nebo nelze provést, zkratka je použita v případě, že se nestanovuje limit.

Časy pro neprodukční prostředí jsou počítány z pracovní doby pro neprodukční prostředí.

Odstraněním je míněno i opatření, které převede incident o kategorii níž. Nebo zjištění, že závada v řešení IKR je způsobena komponentou, která není předmětem plnění této smlouvy.

Lhůty stanovené v příslušných SLA se počítají od okamžiku nahlášení incidentu na Servicedesk Poskytovatele. Zjistí-li pracovník Poskytovatele v pracovní době incident, hlásí incident neprodleně Servicedesku Odběratele. Příslušný monitorovací nástroj v potřebném rozsahu zajišťuje Odběratel.

Sankce za nedodržení SLA v oblasti incidentů:

Sankce bude využita při porušení definovaného SLA do té doby, dokud nedojde k nápravě nebo opatření vedoucí k převedení incidentu o kategorii níž.

SLA řešení incidentů		
Požadované plnění	Parametr	Sankce Kč bez DPH
Reakční doba na incidenty kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV produkce	30 minut	2 000,- za každou další započatou hodinu
Odstranění spojitého výpadku kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV produkce	4 hodiny	5 000,- za každou započatou hodinu
Odstranění závady kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV produkce	12 hodiny	5 000,- za každou započatou hodinu
Maximální počet závad kategorie A v měsíci	2	10 000,- za každé nedodržení
Dodržování SLA v kategorii B pro každou jednotlivou oblast APV produkce	Dle tabulky	10 000,- za každé nedodržení
Dodržování SLA v kategorii C pro každou jednotlivou oblast APV produkce	Dle tabulky	10 000,- za každé nedodržení
Reakční doba na incidenty kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV školení	Dle tabulky	1 000,- za každou další započatou hodinu
Dodržování SLA v kategorii A pro každou jednotlivou oblast APV školení	Dle tabulky	1 000,- za každou další započatou hodinu

Parafováno:

Poskytovatel:

lwt

Odběratel:

strana 26

Dodržování SLA v kategorii B pro každou jednotlivou oblast APV školení	Dle tabulky	1 000,- za každou další započatou hodinu
Dodržování SLA v kategorii C pro každou jednotlivou oblast APV školení	Dle tabulky	1 000,- za každou další započatou hodinu
Reakční doba na incidenty kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV integrační	Dle tabulky	1 000,- za každou další započatou hodinu
Dodržování SLA v kategorii A pro každou jednotlivou oblast APV integrační	Dle tabulky	1 000,- za každou další započatou hodinu
Dodržování SLA v kategorii B pro každou jednotlivou oblast APV integrační	Dle tabulky	1 000,- za každou další započatou hodinu
Dodržování SLA v kategorii C pro každou jednotlivou oblast APV integrační	Dle tabulky	1 000,- za každou další započatou hodinu

2.2.1. SLA na dostupnost

Jedná se o dostupnost provozovaných APV služby definované v pracovní době. Do této doby se nezapočítávají plánované odstávky. Jako nedostupnost bude hodnocen výskyt závady kategorie A. Z pohledu výkonnosti bude nedostupnost služby hodnocena jako nedostupná v případě, že dojde k výpadku poloviny provozovaných serverů jednoho APV. Vyhodnocovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Do této doby se nezapočítává doba nefunkčnosti, způsobena systémy neobsaženými v této smlouvě, nebo nesplněním předpokladu uvedeném v této smlouvě.

SLA dostupnost		
Požadované plnění	Požadovaná dostupnost	Požadovaná sankce Kč bez DPH
Dostupnost APV v produkčním prostředí	99%	10 000,- za každé 0,5% pod 99%
Dostupnost APV ve školícím prostředí	90%	1 000,- za každé započaté 1% pod 90%
Dostupnost APV v integračním prostředí	90%	1 000,- za každé započaté 1% pod 90%

2.2.2. SLA na dostupnost

Požadavky na zpracování reportů

SLA Service Desku	
Požadované plnění	Požadované parametry
Zpracování měsíční zprávy o provozu dotčeného APV	do 5. pracovního dne následujícího měsíce
Zpráva o splnění SLA	do 5. pracovního dne následujícího měsíce

Sankce za nedodržení SLA

Sankce této služby jsou shodné pro služby ve všech prostředích.

SLA Service Desku		
Požadované plnění	Požadovaná dostupnost	Požadovaná sankce Kč bez DPH
Zpracování měsíční zprávy o provozu	do 5. pracovního dne	500,- za každý den zpoždění

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 27

dotčeného APV	následujícího měsíce	
Zpráva o splnění SLA	do 5. pracovního dne následujícího měsíce	500,- za každý den zpoždění

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 28

Příloha č. 2 – Katalogový list č. 2 – ESB-backend

UŽIVATELSKÉ INFORMACE			
Název služby	ESB BACKEND IKR ČSSZ		
ID služby	IKR2		
Status služby	Aktivní		
Kategorie a klasifikace služby	IKT služba IKR, Aplikační vrstva		
Klíčová slova služby	ESB BACKEND, IKR, METADB		
Popis služby a její funkcionality	Tato služba zajišťuje provoz sběrnice pro aplikační služby (takzvané ESB) včetně MetaDB (Databáze obsahující auditní informace o provolaných službách na ESB Backend). Tato služba zajišťuje jednotnou sběrnici služeb v aplikační vrstvě. Jednotlivé aplikační systémy jsou integrovány do této sběrnice, pomocí které poskytují své služby okolí.		
Vazby služby na provoz služeb IKR	Provoz služeb IKR bez fungování této služby není možný.		
Volitelné varianty služby	Nejsou		
Kvalifikování odběratelé služby	• Provoz IKR		
Odběratelská specifikace služby	• Vystavení služeb poskytovaných interními systémy (agendové systémy, DMS, DIS, ESS, IKR) • Rozhraní pro příjem a odeslání zpráv do DS • Fronta asynchronních zpráv • Transformace zpráv • Ukládání informací do MetaDB		
Odpovědnosti odběratele	• Dodržování provozního řádu IKR • Dodržování směrnice č. 11 upravující proces životního cyklu požadavků na IS v podmínkách ČSSZ		
Business information officer (BIO)	Ing. Henzl (Provoz ICT ČSSZ)		
Cíle a přínos služby	Provozovat s dostatečnou kvalitou systém ESB BACKEND, tak aby umožňoval výkon jednotlivých služeb v rámci IKR		
Analýza IT komponent služby	• Provozní prostředí (PP) • Integrované prostředí (IP) • Testovací prostředí (TP) • Microsoft Biztalk 2010 • SQL server 2008 R2 • MS Windows server (64 bit)		
Služba neobsahuje			
Parametry úrovně dodávky služby	Název parametru	Požadovaná hodnota parametru	Způsob vyhodnocení
	Dostupnost	24x7	Měsíčně naměřená v % za službu a podíl v souboru služeb

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 29

	Rychlost reakce na incident	Do 30 min	Statistiky dohledu
	Max. spojitý výpadek	4 hodiny	Statistiky dohledu
	Doba vyřešení incidentu	Do 12 hodin	Statistiky dohledu
Akceptační kritéria služby / Způsob zhodnocení služby			

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 30

POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY – INFORMACE O PODPOŘE A PŘÍSTUPU			
Vlastník služby	Provoz IKR		
Závazky a povinnosti vlastníka služby	Dodržování provozního řádu IKR Dodržování směrnic ICT provozu ČSSZ		
Subjekty podílející se na výkonu služby			
Odkazy na smlouvy	OLA	Není definované	
	SLA	Není definované	
	Externí kontrakty	Kontrakty se servisními partnery	
Podpora	Org. Jednotka ČSSZ	Servisní hodiny	Činnost podpory
Level 1	Helpdesk ČSSZ	Po-Pá 6-20	SPOC
Level 2			
Level 3			
Identifikace zákazníka oprávněného čerpat podporu	N/A – služba slouží pouze pro účely provozu ICT ČSSZ		
Seznam odkazů na řídicí dokumentaci	• SMĚRNICE č. 11/2013 • Standard pro tvorbu, předávání a spouštění skriptů v databázích Oracle (verze 0.1) • Standard Release managementu (verze 1.2.6) ○ Formulář Předání APV do integračního/testovacího/produkčního prostředí ČSSZ ○ Vzor popisu Releaseu při převzetí od dodavatele		
Procedury vyžádání/změny/ zrušení služby	N/A – služba slouží pouze pro účely provozu ICT ČSSZ		

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 31

KONFIGURAČNÍ INFORMACE – DETAILNÍ IT INFORMACE

	CI	CI/vztah	Vlastník
CI vztahy (informace do CMDB) Popis sdílených zdrojů a IT infrastruktury pro podporu služby	VA1X183P01 (PP)	Virtuální server WFE	
	VA1X183P02 (PP)	Virtuální server WFE	
	VA2X183P01 (PP)	Virtuální server WFE	
	VA2X183P02 (PP)	Virtuální server WFE	
	VA1X185P01 (PP)	Virtuální server BPM	
	VA1X185P02 (PP)	Virtuální server BPM	
	VA2X185P01 (PP)	Virtuální server BPM	
	VA2X185P02 (PP)	Virtuální server BPM	
	VA1X184P01 (PP)	Virtuální server BBA	
	VA1X184P02 (PP)	Virtuální server BBA	
	VA2X184P01 (PP)	Virtuální server BBA	
	VA2X184P02 (PP)	Virtuální server BBA	
	VA1X182P01 (PP)	Virtuální server BSB	
	VA1X182P02 (PP)	Virtuální server BSB	
	VA2X182P01 (PP)	Virtuální server BSB	
	VA2X182P02 (PP)	Virtuální server BSB	
	VA1X186P01 (PP)	Virtuální server SRS	
	VA2X186P01 (PP)	Virtuální server SRS	
	VA1X012P01 (PP)	Virtuální server SOW	
	VA2X012P01 (PP)	Virtuální server SOW	
	VA1X012P02 (PP)	Virtuální server SOB	
	VA2X012P02 (PP)	Virtuální server SOB	
	VA1X012P03 (PP)	Virtuální server SQL	
	VA1X012P04 (PP)	Virtuální server SQL	
	VA2X012P03 (PP)	Virtuální server SQL	
	VA2X012P04 (PP)	Virtuální server SQL	
	VA1X183I01 (IP)	Virtuální server WFE	
	VA2X183I01 (IP)	Virtuální server WFE	
	VA1X185I01 (IP)	Virtuální server BPM	
	VA2X185I01 (IP)	Virtuální server BPM	
	VA1X184I01 (IP)	Virtuální server BBA	
	VA2X184I01 (IP)	Virtuální server BBA	
	VA1X182I01 (IP)	Virtuální server BSB	
	VA2X182I01 (IP)	Virtuální server BSB	

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 32

	VA1X186I01 (IP)	Virtuální server SRS	
	VA2X186I01 (IP)	Virtuální server SRS	
	VA1X012I01 (IP)	Virtuální server SOW	
	VA2X012I01 (IP)	Virtuální server SOW	
	VA1X012I02 (IP)	Virtuální server SOB	
	VA2X012I02 (IP)	Virtuální server SOB	
	VA1X012I03 (IP)	Virtuální server SQL	
	VA2X012I03 (IP)	Virtuální server SQL	
	VA1X183T01 (TP)	Virtuální server WFE	
	VA2X183T01 (TP)	Virtuální server WFE	
	VA1X185T01 (TP)	Virtuální server BPM	
	VA2X185T01 (TP)	Virtuální server BPM	
	VA1X184T01 (TP)	Virtuální server BBA	
	VA2X184T01 (TP)	Virtuální server BBA	
	VA1X182T01 (TP)	Virtuální server BSB	
	VA2X182T01 (TP)	Virtuální server BSB	
	VA1X186T01 (TP)	Virtuální server SRS	
	VA2X186T01 (TP)	Virtuální server SRS	
	VA1X012T01 (TP)	Virtuální server SOW	
	VA2X012T01 (TP)	Virtuální server SOW	
	VA1X012T02 (TP)	Virtuální server SOB	
	VA2X012T02 (TP)	Virtuální server SOB	
	VA1X012T03 (TP)	Virtuální server SQL	
	VA2X012T03 (TP)	Virtuální server SQL	
Podpůrné a doplňkové služby (Vazba ICT služby na ostatní ICT služby)	ID služby	Název související služby	Vztah ke službě v tomto katalogovém listu
		CDU	Podřízená služba
		DB infra	Podřízená služba
		MS Windows Server infra	
		VMWARE infra	
		PŘKPS	
		DMS	
		ESS	
		DIS	
		ORP	
		Agendové systémy	

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 33

		ZUR	
Odkazy na technickou a provozní dokumentaci (CMDB/CMS)	CSSZ_IKR_zapojení_do_IIS_v01.doc		

Parafováno:

Poskytovatel:  Odběratel: _____

strana 34

SERVICE LEVEL INFORMACE		
Dostupnost a špička služby	24x7	
Parametry odezvy podpory služby	Max. doba odezvy na řešení incidentu	30 minut
	Max. doba vyřešení incidentu	12 hodin
Plánovaná a dohodnutá přerušení služby		
Backup a recovery procedury/ Disaster recovery plán/ BIA		
Směrnice pro určení dopadu a priority incidentů	Priorita	Dopad
	Vysoká	Vysoký
	Střední	Střední
	Nízká	Nízký
Postupy řešení stížností		
Popis komunikace v případě eskalace		
Účtování služby	N/A	
Limity kapacit pro maximum zátěže služby		
Definice typických problémů a incidentů služby		
Definice typických samoobslužných požadavků	N/A	
Reporting/ Poskytování požadavků na informace o službě		
Změny služby	SMĚRNICE č. 11/2013 – část TŘETÍ - Tvorba, customizace, testování, instalace, implementace, nasazení do provozu, provozování, údržba a ukončení provozu ASW/IS	
Uvolnění změn (Change release)	SMĚRNICE č. 11/2013 – část TŘETÍ - Tvorba, customizace, testování, instalace, implementace, nasazení do provozu, provozování, údržba a ukončení provozu ASW/IS	

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 35

KATALOGOVÝ LIST			
Verze	Datum	Autor	Změny
0.1	1.9.2013	BDO	Úvodní verze
0.2	10.9.2013	BDO	Doplněné informace z CSSZ_IKR_zapojení_do_IIS
0.3	1.10.2013	BDO	Doplněné informace z technického projektu IKR
0.4	4.10.2013	BDO	Interní revize BDO
0.5	11.11.2013	BDO	Doplnění CI

Parafováno:

Poskytovatel:

MMA

Odběratel:

strana 36

Příloha č. 3 – Katalogový list č. 10 – Aplikace EBQ

UŽIVATELSKÉ INFORMACE	
Název služby	EBQ IKR ČSSZ
ID služby	IKR10
Status služby	Aktivní
Kategorie a klasifikace služby	IKT služba IKR, Aplikační vrstva
Klíčová slova služby	EBQ, BACKEND, IKR
Popis služby a její funkcionality	EBQ je služba, která zajišťuje přenosy dat ze zdrojových agendových DB pro plnění InfoDB. EBQ je proprietární řešení pro zajištění konfigurovatelných přenosů dat, které bude využito pro přenosy změnových dat ze zdrojových agendových databází do vstupní oblasti Info DB. Kromě vlastních přenosů zajišťuje EBQ řízení souvisejících dílčích procesů, implementujících posloupnosti a závislosti mezi těmito přenosy a reportuje informace o průběhu vykonávání těchto procesů do MetaDB prostřednictvím rozhraní vystaveného na ESB Backend. Poskytované funkce: Konfigurovatelné přenosy dat ze vstupních kanálů (Oracle, SAP aj.) do výstupních kanálů (Oracle, webová služba aj.) se zaručením úplnosti a konzistence přenášených množin dat Řízení dílčích procesů pro přenosy dat ze zdrojových agendových databází do vstupní oblasti InfoDB na základě požadavků přijatých prostřednictvím ESB Backend a reportování těchto procesů do MetaDB Zobrazení a editace konfigurací jednotlivých komponent EBQ, zobrazení stavu požadavků na přenosy a možnost ad hoc spuštění dílčích přenosů z prostředí administrační konzole (tenký klient integrovaný s AAA)
Vazby služby na provoz služeb IKR	Provoz služeb IKR bez fungování této služby není možný.
Volitelné varianty služby	Nejsou
Kvalifikovaní odběratelé služby (Cílová skupina služby)	Provoz IKR
Odběratelská specifikace služby	EBQ se skládá z následujících komponent: • Plánovač • přenosový modul • řídicí modul • administrační konzole
Odpovědnosti odběratele	• Dodržování provozního řádu IKR • Dodržování směrnice č. 11 upravující proces životního cyklu požadavků na IS v podmínkách ČSSZ
Business information officer (BIO)	Ing. Henzl (Provoz ICT ČSSZ)
Cíle a přínos služby	Provozovat s dostatečnou kvalitou systém EBQ, tak aby umožňoval přenos dat ze zdrojových agendových DB pro plnění InfoDB.
Analýza IT komponent služby	• Provozní prostředí (PP) • Integrovaní prostředí (IP)

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 37

	• Testovací prostředí (TP)		
Služba neobsahuje			
Parametry úrovně dodávky služby	Název parametru	Požadovaná hodnota parametru	Způsob vyhodnocení
	Dostupnost	24x7	Měsíčně naměřená v % za službu a podíl v souboru služeb
	Rychlost reakce na incident	Do 30 min	Statistiky dohledu
	Max. spojitý výpadek	4 hodiny	Statistiky dohledu
	Doba vyřešení incidentu	Do 12 hodin	Statistiky dohledu
Akceptační kritéria služby / Způsob zhodnocení služby			

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 38

POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY – INFORMACE O PODPOŘE A PŘÍSTUPU			
Vlastník služby	Provoz IKR		
Závazky a povinnosti vlastníka služby	Dodržování provozního řádu IKR Dodržování směrnic ICT provozu ČSSZ		
Subjekty podílející se na výkonu služby			
Odkazy na smlouvy	OLA	Není definované	
	SLA	Není definované	
	Externí kontrakty	Kontrakty se servisními partnery	
Podpora	Org. Jednotka ČSSZ	Servisní hodiny	Činnost podpory
Level 1	Helpdesk ČSSZ	Po-Pá 6-20	SPOC
Level 2			
Level 3			
Identifikace zákazníka oprávněného čerpat podporu	N/A – služba slouží pouze pro účely provozu ICT ČSSZ		
Seznam odkazů na řídicí dokumentaci	• SMĚRNICE č. 11/2013 • Standard pro tvorbu, předávání a spouštění skriptů v databázích Oracle (verze 0.1) • Standard Release managementu (verze 1.2.6) ○ Formulář Předání APV do integračního/testovacího/produkčního prostředí ČSSZ ○ Vzor popisu Release při převzetí od dodavatele		
Procedury vyžádání/změny/ zrušení služby	N/A – služba slouží pouze pro účely provozu ICT ČSSZ		

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 39

KONFIGURAČNÍ INFORMACE – DETAILNÍ IT INFORMACE			
CI vztahy (informace do CMDB) Popis sdílených zdrojů a IT infrastruktury pro podporu služby	CI	CI/vztah	Vlastník
	va1x187p01 (PP)	Aplikační virtuální server	
	va2x187p01 (PP)	Aplikační virtuální server	
	va1x187t01 (TP)	Aplikační virtuální server	
	va2x187t01 (TP)	Aplikační virtuální server	
	va1x187i01 (IP)	Aplikační virtuální server	
	va2x187i01 (IP)	Aplikační virtuální server	
Podpůrné a doplňkové služby (Vazba ICT služby na ostatní ICT služby)	ID služby	Název související služby	Vztah ke službě v tomto katalogovém listu
		CDU	
		DB infra	
		MS Windows Server infra	
		VMWARE infra	
		ORP	
		Agendové databáze	
		ZUR	
Odkazy na technickou a provozní dokumentaci (CMDB/CMS)	CSSZ_IKR_zapojení_do_IIS_v01.doc		

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 40

SERVICE LEVEL INFORMACE		
Dostupnost a špička služby	24x7	
Parametry odezvy podpory služby	Max. doba odezvy na řešení incidentu	30 minut
	Max. doba vyřešení incidentu	12 hodin
Plánovaná a dohodnutá přerušení služby		
Backup a recovery procedury/ Disaster recovery plán/ BIA		
Směrnice pro určení dopadu a priority incidentů	Priorita	Dopad
	Vysoká	Vysoký
	Střední	Střední
	Nízká	Nízký
Postupy řešení stížností		
Popis komunikace v případě eskalace		
Účtování služby	N/A	
Limity kapacit pro maximum zátěže služby		
Definice typických problémů a incidentů služby		
Definice typických samoobslužných požadavků	N/A	
Reporting/ Poskytování požadavků na informace o službě		
Změny služby	SMĚRNICE č. 11/2013 – část TŘETÍ - Tvorba, customizace, testování, instalace, implementace, nasazení do provozu, provozování, údržba a ukončení provozu ASW/IS	
Uvolnění změn (Change release)	SMĚRNICE č. 11/2013 – část TŘETÍ - Tvorba, customizace, testování, instalace, implementace, nasazení do provozu, provozování, údržba a ukončení provozu ASW/IS	

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 41

KATALOGOVÝ LIST			
Verze	Datum	Autor	Změny
0.1	1.9.2013	BDO	Úvodní verze
0.2	10.9.2013	BDO	Doplněné informace z CSSZ IKR zapojení do IIS
0.3	1.10.2013	BDO	Doplněné informace z technického projektu IKR
0.4	4.10.2013	BDO	Interní revize BDO
0.5	11.11.2013	BDO	Doplnění CI

Parafováno:

Poskytovatel:  Odběratel: _____

strana 42

Příloha č. 4 – Základní součinnost Odběratele

Odběratel zajišťuje servis HW vybavení, denní administraci SPV.

Odběratel informuje Poskytovatele:

- o plánované údržbě CDU a Infrastruktury ČSSZ nejméně jeden pracovní den předem,
- o nekorektních stavech CDU a Infrastruktury ČSSZ do 1 hodiny od vzniku
- o harmonogramu akcí plánovaných pro jednotlivá podporovaná prostředí s předstihem nejméně jeden den předem (jedná se o akce, které mohou ovlivnit rozsah a postupy údržby) a součinnost při jejich realizaci,

Odběratel zajišťuje:

- přístupová oprávnění do podporovaných prostředí vybraným pracovníkům Poskytovatele, zajišťujícím plnění nabídky
- vzdálený přístup prostředky ČSSZ a dle standardu ČSSZ k administrovaným serverům z určeného pracoviště Poskytovatele a jeho dodavatelů,
- onsite přístup 24/7 pro pracovníky Dodavatele na pracoviště Administrace,
- poskytnutí dostatečného prostoru pro zálohování image a logů IIS,
- standardní prostředky pro přenos aktualizací a oprav na podporovaném prostředí,
- monitorovací prostředky pro přístup k chybovým hlášením systému,
- poskytnutí selektivního přístupu do vyhrazeného prostoru monitoringu ČSSZ,
- funkční komunikační (síťovou) infrastrukturu,
- kompletní provozní dokumentaci k podporovaným provozním řešením pro APV,
- při zavádění nových provozních řešení APV předat a umožnit zaškolení pracovníků Poskytovatele a jeho dodavatelů v předstihu jednoho kalendářního měsíce,
- spolupráci při tvorbě postupů řešení problémů a pravidel SLA,
- spolupráci odpovědných pracovníků při řešení nestandardních stavů,
- součinnost při údržbě seznamu zodpovědných pracovníků jednotlivých řešení a eskalační seznamy ve všech prostředích,
- zálohování a obnovu dat,
- použití existujících přenosových linek a vzdálených přístupů (do management, aplikační a databázové vrstvy) pro plnění Poskytovatele dle této smlouvy,
- koordinace a včasné zajištění spolupráce s agendami zdrojových systémů, na které je projekt IKR integrován; zajištění dodržování procesu koordinace změn, tak aby bylo předem zajištěno bezproblémové nasazení nových verzí jak na straně IKR, tak na straně zdrojových systémů a nebyl negativně ovlivněn jejich dopad.

Odběratel se zavazuje dodržovat technické a provozní podmínky a parametry prostředí pro bezporuchovou funkci HW dotčené technologie,

Odběratel zodpovídá za funkčnost infrastruktury a datových sítí (datová, počítačová, terminálová, elektrická).

Odběratel odpovídá za koordinaci Poskytovatelů v krizových situacích a plošných výpadcích sítí, mimo delegovaných činností a činností vymezených havarijním plánem v rozsahu předmětu plnění této smlouvy.

Převod implementované části do rutinního provozu bude možné po řádném otestování. K tomuto účelu vzniknou společná pravidla. Do doby než vzniknou se budou tato pravidla řídit normami zákazníka.

Odběratel a Poskytovatel aktivně spolupracují při analýze a odstraňování problémů.

Parafováno: Poskytovatel:  Odběratel: _____

**Příloha č. 5 – Platné provozní standardy ke dni podpisu Smlouvy relevantní
k předmětu plnění Smlouvy**

Obsah této přílohy bude smluvními stranami doplněn bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti této Smlouvy, přičemž smluvní strany sjednávají, že není nutné z tohoto důvodu uzavřít zvláštní dodatek, ale postačí pouhé písemné (např. emailem) odsouhlasení obsahu této přílohy vedoucími projektu smluvních stran.

Parafováno:

Poskytovatel:



Odběratel:

strana 44



Plná moc

Já, níže podepsaný jednatel společnosti Atos IT Solutions and Services, s.r.o., se sídlem Praha 4, Doudlebská 1699/5, PSČ 140 00, IČ: 44851391, zapsané ve veřejném rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp.zn.C8954 (dále jen „Atos“ nebo „zmocnitel“), tímto uděluji plnou moc

**panu Ing. Petru Felknerovi,
bytem Svijany 14, 463 46 Příšovice, dat. nar. 28.11.1963**

(dále jako „zmocněnec“)

aby za mne plném rozsahu a se všemi právy a povinnostmi z takového zmocnění vyplývajících jednal a fyzicky či elektronicky podepisoval veškeré dokumenty (tzn. smlouvy, nabídky, obchodní sdělení, podání na obchodní rejstřík, výpovědi, žádosti, čestná prohlášení atd.), na kterých je v souladu se zápisem v obchodním rejstříku nezbytný podpis mé osoby jako jednatele společnosti.

Zmocněnec je na základě této plné moci oprávněn učinit vše, co v zájmu zmocnitele za vhodné uzná, především je oprávněn podávat či přebírat veškeré písemnosti s výše uvedeným zmocněním související.

Tato plná moc je platná pouze do odvolání.

V Praze, dne 6.5.2014

.....
Za Atos IT Solutions and Services, s.r.o.
pan Ing. Emil Fitoš
jednatel společnosti

Přijímám zmocnění:

.....
Ing. Petr Felkner

Ověřovací doložka pro vidimaci
Podle ověřovací knihy pošty: Praha 4

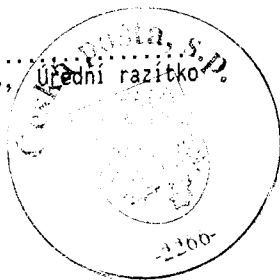
Poř.č.: 14000-121-0338

Tato úplná kopie, obsahující 1 stran souhlasí doslovně
s předloženou listinou, z níž byla pořízena a tato listina je
prvopis, obsahující 1 stran.

Listina, z níž je vidimovaná listina pořízena, neobsahuje
viditelný zajišťovací prvek, jenž je součástí obsahu právního
významu této listiny.

Praha 4 dne 27.08.2014
Pozlerová Katerina

Katerina Pozlerová
Podpis, Úřední razítko



Atos IT Solutions and Services, s.r.o.
Doudlebská 1553/1, 140 00 Praha 4, Mladá
Česka republika, DIČ: CZ44851391

Atos

T +420 233 034 211
F +420 233 034 299
atos.net

