

# PROVÁDĚCÍ KONCEPT SW ŘEŠENÍ (PK)

projektu

Národní informační systém integrovaného záchranného systému (NIS IZS)

část

## **E. Specifikace provozu**

Dokument obsahuje: Specifikaci provozního zajištění včetně vyčíslení nákladů, katalogu služeb a návrhu provozní smlouvy a návrh reportingu.

Verze: 6.1

Schválil za Dodavatele: RNDr. Vladimír Příbramský

Datum aktualizace: 13/10/2013

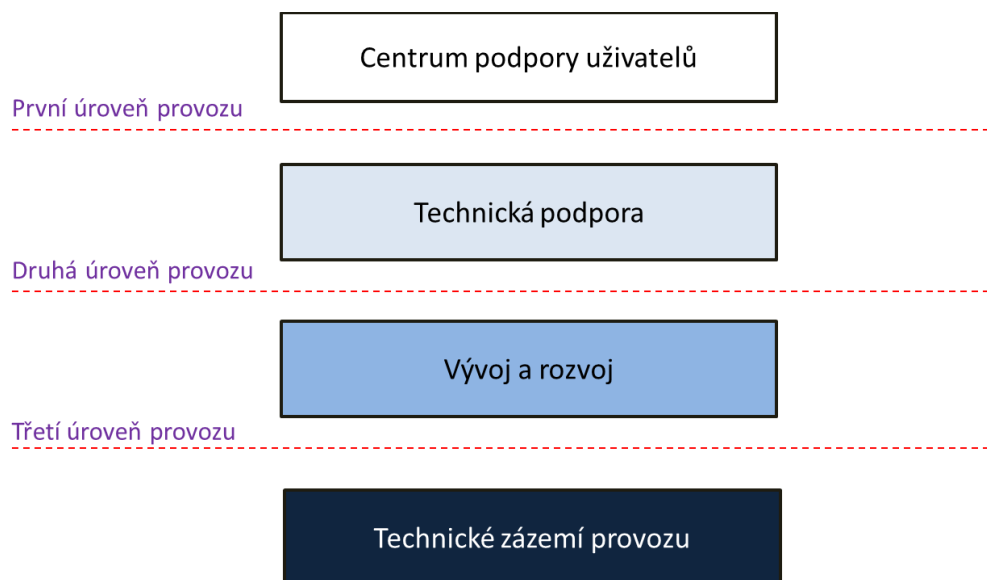
# Obsah

1	Specifikace provozu.....	3
1.1	Koncept zajištění provozu.....	3
1.1.1	První vrstva – Centrum podpory uživatelů .....	3
1.1.2	Druhá vrstva - Technická podpora.....	3
1.1.3	Třetí vrstva – Vývoj a rozvoj systému.....	4
1.1.4	Technické zázemí provozu .....	4
1.2	Specifikace předmětu provozu.....	5
1.3	Vyčíslení provozních nákladů Dodavatele.....	8
1.4	Procesní zajištění provozu .....	10
1.4.1	Management událostí .....	11
1.4.2	Management incidentů .....	13
1.4.3	Management problémů.....	15
1.4.4	Management změn systému .....	17
1.4.5	Vyhodnocení změn systému .....	19
1.4.6	Řízení verzí .....	20
1.4.7	Proces validace a testování .....	22
1.4.8	Proces managementu konfigurace.....	24
1.4.9	Schéma eskalace .....	25
2	Reporting.....	27
2.1	Výstupy o událostech a jejich stavech .....	27
2.2	Výstupy o výkonnosti systému.....	27
2.3	Výstupy o monitoringu zátěže.....	27
2.4	Technický reporting.....	27
3	Přílohy.....	29
3.1	Příloha 1: Katalog služeb.....	29
3.2	Příloha 2: Smlouva o poskytování podpory.....	30
3.3	Seznam obrázků.....	54
3.4	Seznam tabulek.....	54

# 1 Specifikace provozu

## 1.1 Koncept zajištění provozu

Provoz systému NIS IZS bude zajištěn třemi vrstvami podpory (tříúrovňový Servis desk).



Obrázek 1 - Úrovně provozu

Mezi tyto vrstvy jsou rozděleny níže uvedené služby:

### 1.1.1 První vrstva – Centrum podpory uživatelů

První vrstva – Centrum podpory uživatelů je především úvodním kontaktním bodem Zadavatele; představuje první úroveň provozu Servis desku, tedy přijímá veškerá hlášení o incidentech a požadavky Zadavatele. Role úvodního kontaktu Centra bude platná hlavně pro operátory a standardní úkony. Mimo standardní úkony bude komunikace možná napřímo na všechny další úrovně, což bude klíčové při řešení havarijních stavů či rozsáhlých změn systému. Tyto kontaktní body budou specifikovány v rámci eskalačních procedur. Na straně Dodavatele je tato vrstva zajištěna pracovníky, kteří komunikují přímo s uživateli a jsou schopni řešit nekritické incidenty, tj. uživatel v 98 % případů dostane potřebnou pomoc přímo od kontaktované osoby. Tím je zajištěna maximální rychlost podpory uživatelů.

Na této úrovni bude dále probíhat sběr požadavků na změnu a podnětů ke školení uživatelů.

Personálně je tato úroveň Servis desku zajištěna technickými pracovníky, kteří budou specializováni na komunikaci s uživateli, řešení jednoduchých incidentů a učení se řešení složitých, ale často se opakujících incidentů. To zajistí, že uživatelé dostanou v drtivé většině případů potřebnou podporu již při prvním kontaktu se Servis deskem.

### 1.1.2 Druhá vrstva - Technická podpora

Druhá vrstva – Technická podpora představuje druhou úroveň provozu Servis desku, tedy technicky odbornou část provozu. Na této úrovni jsou řešeny všechny kritické incidenty,

prováděny pravidelné servisní a profylaktické práce, zpracovávány změnové požadavky, prováděna údržba vrstev HW a sítě jak systému NIS IZS, tak systému pro dohled provozu. Na úkonech vyžadujících součinnost bude tato vrstva aktivně komunikovat se Zadavatelem, a to jak v rámci eskalačních procedur, tak i během standardního řešení incidentů. Kontaktní matice bude součástí provozního řádu.

Dále jsou v rámci této vrstvy organizována školení.

Personálně je tato úroveň Servis desku složena především z následujících specializací – aplikační vrstva, HW, sítě, databáze a GIS. Pracovníci „experti na aplikační vrstvu“ budou udržovat know-how o veškerém použitém SW. U SW se předpokládá udržování jeho aktuálnosti a řešení případných změnových požadavků. Pracovníci „experti na HW a sítovou vrstvu“ pak budou udržovat v plné funkčnosti technické zázemí jak všech spravovaných systémů, tak systémů provozu jako takového.

V této vrstvě bude zároveň držena údržba aplikací a procesní vrstvy. Jelikož aplikační vrstva bude vytvořena převážně z opensource produktů, budou v rámci struktur Dodavatele k dispozici potřební specialisté pro jejich údržbu. Toto je jednou z klíčových aktivit zajištění provozu, protože to zaručí relativní nezávislost a nahraditelnost podpory od skupin podporujících použité opensource produkty.

### 1.1.3 Třetí vrstva – Vývoj a rozvoj systému

Třetí vrstva – Vývoj a rozvoj systému – zajišťuje základní činnosti spočívající ve výkonu víceprací spojených se změnovými požadavky a opravami zásadních chyb systému.

Personálně bude zajištěna především pracovníky, resp. specialisty sdílenými napříč projekty Dodavatele. Sdílení napříč strukturami Dodavatele zajistí maximální technickou aktuálnost a připravenost těchto specialistů a zařazení na projekty pak jejich pro-projektový přístup a odbornost. Zároveň budou udržovat maximální aktuálnost know-how napříč všemi závislými systémy.

### 1.1.4 Technické zázemí provozu

Technické zázemí provozu Servis desku pro výše popsané vrstvy není předmětem realizace projektu NIS IZS. Toto bude vybudováno v rámci jiného projektu s cílem zajistit podporu uživatelů i technickou podporu dalších systémů a služeb. V rámci technického zázemí je především aplikace provozu organizace Dodavatele a infrastruktura, na které tato aplikace běží. Aplikace pak bude obsahovat zejména technický monitoring provozovaného systému. Vzhledem k velikosti systému se bude jednat o standardní tržní řešení, které bude přizpůsobeno potřebám systému NIS IZS. Skrze tuto aplikaci bude probíhat především automatická identifikace chyb a závad, tyto chyby a závady budou přímo propagovány jako incidenty do druhé úrovně Servis desku. Zároveň bude systém provozu jako hlavní analytický nástroj pro zjišťování příčin incidentů a jejich následné řešení.

Časová dostupnost služeb – které poběží v režimu 7 x 24, které 5 x 8 a které budou prováděny periodicky (například x1týdně) je specifikována v Příloze 1 – Katalog služeb tohoto dokumentu.

## 1.2 Specifikace předmětu provozu

Dodavatel bude zabezpečovat provoz, dohled, podporu a údržbu celého systému po dobu 5 let od data předání a převzetí do ostrého provozu. Za tímto účelem bude mezi Dodavatelem a Zadavatelem uzavřena zvláštní smlouva, která bude hrazená mimo strukturální fondy Evropské unie. Předmětem podpory a provozu je poskytování expertní kontroly, podpory a administrace systému v produkčním prostředí, odstraňování nefunkčních stavů a konfigurační úpravy.

Provozní služby budou poskytovány v následujícím rozsahu:

### Pravidelné servisní a profylaktické práce

- Provozování systému monitoringu a zázemí provozu
- Monitoring systému
- Pravidelná periodická kontrola funkčnosti produkčního prostředí
- Diagnostika a optimalizace LDAP serveru
- Správa definovaných aplikačních rolí
  - Zajištění administrativního rozhraní pro správu uživatelů
  - Zajištění administrativního rozhraní pro správu pravidel
  - Zajištění administrativního rozhraní pro správu procesů
  - Úprava rolí
  - Úprava pravidel
  - Úprava procesů
- Pravidelné servisní odstávky částí provozovaného systému bez vlivu na produkční provoz z důvodu provedení profylaktických prací na svěřených technologiích
  - Čištění logů
  - Defragmentace diskových polí
  - Defragmentace databází
  - Optimalizace výkonu
- Kontrola a údržba diskového prostoru
- Zálohování systému
- Zálohování dat
- Obnova konfigurace systému ze záloh
- Replikace – export dat dle sjednaných pravidel
- Kontrola systémových a aplikačních logů
- Analýza systémových a aplikačních logů
- Kontrola spuštěných procesů IS
- Vedení elektronického provozního deníku
- Vedení kompletní provozní dokumentace
- Poskytování pravidelných reportů o průběhu provozu
- Poskytování reportů o průběhu provozu na vyžádání
- Správa systémových prostředků pro zajištění standardního provozu
- Administrátorské práce IS dle dokumentace výrobce

### Centrum uživatelů a řešení incidentů

- Provoz centra podpory uživatelů

- Zajištění všech definovaných možností komunikace uživatelů s Centrem
- Udržování technické aktuálnosti Centra
- Zpracování a řešení zjištěných incidentů
  - Příjem a prvotní analýza incidentů
  - Eskalace incidentů dle eskalačních pravidel
  - Pravidelný reporting nad řešenými incidenty
  - Reporty nad řešenými incidenty na vyžádání
- Analýza řešených problémových situací systémů a aplikací a eskalace objevených závad
- Poskytování konzultací
- Řešení akutních požadavků Zadavatele při havarijních stavech a velkých zátěžích systému

### **Zajištění technické aktuálnosti**

- Administrace produkčního prostředí
- Pravidelná aktualizace provozní dokumentace dodavatelem provozované technologie
- Správa aktualizací a oprav provozovaného SW vydávaného výrobcem
  - Sledování aktualizací a oprav provozovaného SW vydávaných výrobcem
  - Testování aktualizací a oprav před instalací do produkčního prostředí
  - Doporučení nasazení opravných patchů a aktualizací Zadavateli
  - Instalace Zadavatelem schválených aktualizací a oprav do produkčního prostředí
- Zpracování zprávy o využívání HW, SW a systémových zdrojů s doporučením změn systémových zdrojů a optimalizaci výkonu

### **Školení uživatelů Zadavatele**

- Zajištění školicích prostor
- Udržování vzdělanosti klíčových uživatelů
- Školení nových uživatelů
- Školení nových funkcionalit při změnách systémů

### **Zajištění dostupnosti**

- Dodržování smluvně zakotvených reakčních dob CEePU
- Zabezpečení stability klíčových parametrů systému .
  - Založení události
  - Rychlost vizualizace oblasti volání v GIS
  - Rychlost překreslování polohy v GIS
  - Čas hledání v místopisu (omezeně)
  - Čas hledání v místopisu (neomezeně – 3 znaky)
  - Rychlost vizualizace události pro ostatní operátory NSPTV
  - Čas vyžádání součinnosti (tech. prodleva)
  - Rychlost předání události do OŘ na rozhraní
  - Čas do vyhledání nejbližšího objektu podle polohy v GIS
  - Rychlost provádění výpočtů v GIS

Klíčové parametry budou stanoveny v návaznosti na katalog služeb.

## Rozvojové práce

- Přijetí požadavků na rozvojové práce
- Vstupní analýza požadavku na rozvojové práce
- Drobné rozvojové práce v celkovém rozsahu do 20 člověkodní ročně
- Detailní analýza požadavku na rozvojové práce
- Projekt rozvoje systému
- Akceptační řízení
- Převedení produkčního systému do stavu po změně

## Infrastruktura

- Zajištění dostupnosti systému provozu
- Zajištění uživatelské bezpečnosti
  - Pravidelné penetrační testy



## 1.3 Vyčíslení provozních nákladů Dodavatele

Vyčíslení provozních nákladů Dodavatele shrnuje následující tabulka v členění personální a technické náklady (všechny finanční hodnoty jsou uvedeny v tis. Kč bez DPH). Dodavatel bude provoz zajišťovat tak, aby nebyla ohrožena udržitelnost projektu NIS IZS spolufinancovaného z IOP. Celkové náklady budou předmětem smluvního ujednání v rámci „Provozní smlouvy“.

**Tabulka 1 - Náklady na provoz a údržbu NIS IZS**

Náklady na provoz a údržbu NIS IZS – předběžná kalkulace			
Personální			
Pozice	Počet	Měsíční náklad [tis. Kč]	Roční náklad [tis. Kč]
Vedoucí pracovník	1	100	1 200
Pracovník call centra	8	60	5 760
Technický pracovník	13	80	12 480
Technické			
Element			Roční náklad [tis. Kč]
Podpora HW – platby třetím stranám (viz bod 6. níže)			9 500
Podpora SW – platby třetím stranám (viz bod 7. níže)			3 000
Podpora provozu – aplikační vrstva (viz bod 11. níže)			3 000
Podpora provozu – vrstva HW (viz bod 11. níže)			2 000
Další provozní náklady Dodavatele			1 500

Kalkulace vychází z následujících předpokladů:

- Odstranění závady do 4h
- Datová centra budou umístěna v lokalitách HZS Plzeň, HZS Olomouc a xxxxxxx
- Pronájem prostor a napájení racků je plně hrazeno HZS v rámci vlastních objektů, v rámci objektu Veškerý HW bude vysoutěžen se zárukou na dobu 5 let, nezáruční opravy a obnova jsou zajištěny a hrazeny přímo Zadavatelem bez finanční účasti Dodavatele.
- Předpokládá se vysoutěžení veškerého HW se zárukou na dobu 5 let. Požadavek, aby pětiletá záruka nezvýšila pořizovací cenu, bude zajištěn takovým postupem veřejné zakázky, který byl již v jedné veřejné zakázce (otevřené nadlimitní) schválen kontrolní autoritou (CRR). V dalších veřejných zakázkách bude tento postup zopakován.
- Při provozu NIS IZS bude využita mimo jiné infrastruktura MV pro podporu provozu (dohled a jiné) a tato infrastruktura bude na technické úrovni v maximální účinné míře sdílena napříč projekty
- Platby třetím stranám v rámci podpory HW jsou náklady na rozšířenou podporu, která bude hrazena v rámci provozu. Předpokládá se tedy vysoutěžení veškerého HW se zárukou na dobu 5 let a dokoupení (v rámci provozu) rozšířené podpory na zařízení, kde základní záruka nebude vyhovující.



7. Platby třetím stranám v rámci podpory SW je odhad cen licencí za licencované produkty. Tento odhad počítá s předpokladem, že vývoj je veden vlastními silami Dodavatele nad převážně open source komponentami.
8. Kombinace vyčíslených personálních nákladů, vedlejších nákladů a nákladů na platby třetím stranám pokrývá veškerý servis a podporu. U servisního zásahu jsou dvě možnosti – buď zařídí vyřešení problému externí subjekt, jenž je za tuto rozšířenou podporu placen, nebo problém vyřeší sami zaměstnanci Dodavatele. V tom případě jsou veškeré náklady na jejich práci zahrnuty v jejich personálních nákladech a vedlejších nákladech.
9. Záložní připojení a s ním spojené náklady jsou hrazeny přímo Zadavatelem. Tato funkcionality nebyla Zadavatelem požadována a je řešena mimo projekt NIS IZS.
10. Dohled nad systémem NIS IZS bude Dodavatel realizovat na vlastní platformě dohledu a Servis desku. Tato platforma není financována z projektu NIS IZS, avšak v rámci provozu bude na její běh Zadavatel přispívat. Odhad výše příspěvku je uveden v tabulce v položkách Podpora provozu – aplikační vrstva a Podpora provozu – vrstva HW.
11. Položky Podpora HW – platby třetím stranám a Podpora HW – platby třetím stranám jsou odhadem cen na základě benchmarku. Celkové náklady za pětileté období činí 25% z celkové odhadované pořizovací ceny, tzn. 5% z pořizovací ceny ročně.
12. Personální náklady jsou počítány jako kompletní náklady na danou osobu, tedy nikoliv pouze náklady mzdové, ale také náklady režijní, náklady na dovolenou, a dále náklady a udržování vzdělanosti daného zaměstnance.

## 1.4 Procesní zajištění provozu

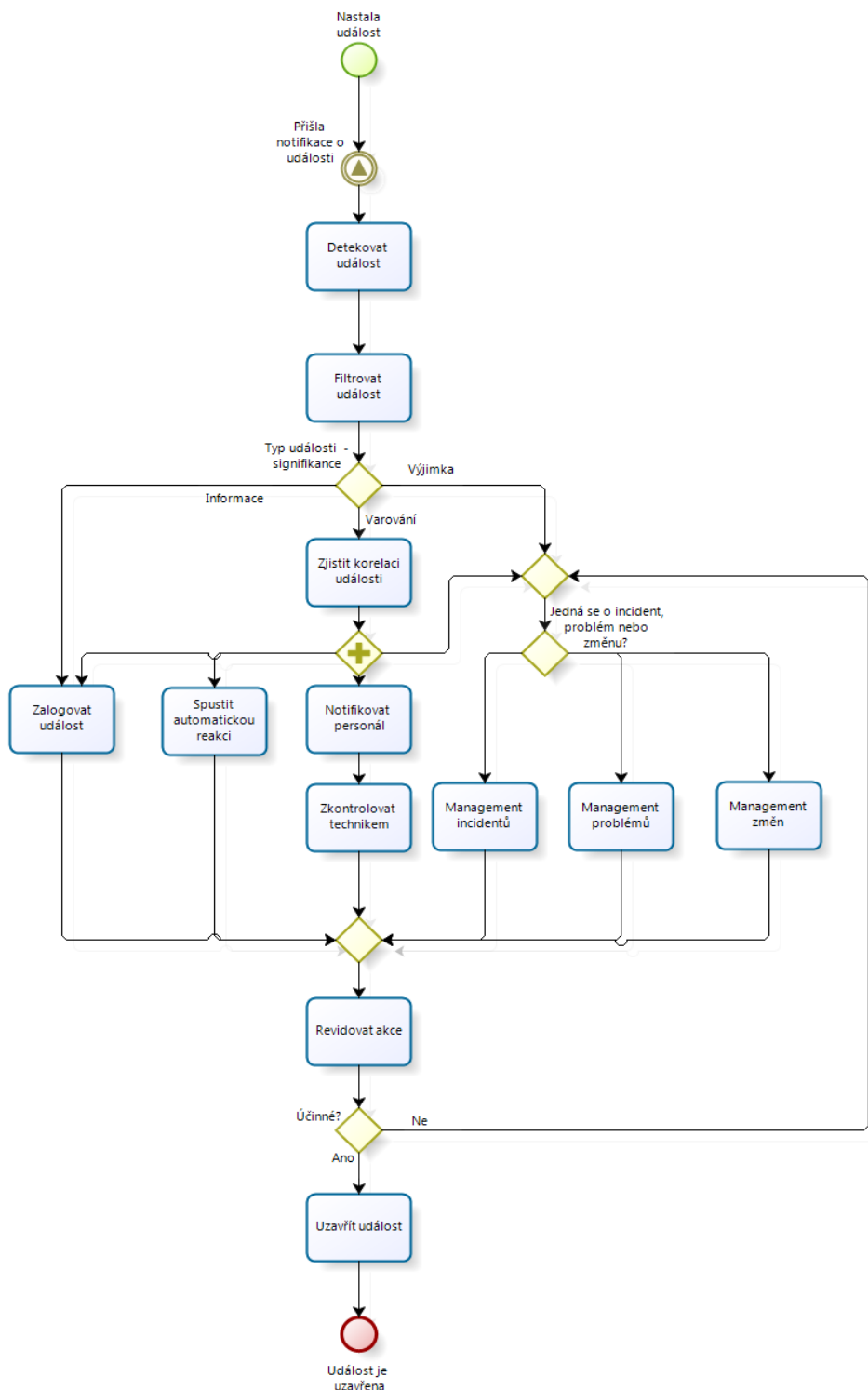
Služby provozu budou zajištěny standardizovanými procesy. Základní procesy budou:

- Management událostí
- Management incidentů
- Management problémů
- Management změn
- Vyhodnocení změnových požadavků
- Řízení verzí
- Validace a testování
- Management konfigurace
- Základní schéma eskalace

Pro zajištění dostatečné kvality jednotlivých procesů a služeb budou následně vytvořeny eskalační procedury a popsány jednotlivé kroky interakce mezi Zadavatelem a Dodavatelem. Zcela podrobně bude toto možné předložit teprve po konkretizaci finálně použitých technologií. Součástí služby je rovněž implementace SW nástroje pro podporu funkcí Servis desk a procesů Incident, Konfigurace, Problém a Managementu změn, včetně potřebných eskalací. Konkretizace procesu eskalací proběhne až při specifikaci provozního řádu systému. V tomto dokumentu je tedy přiloženo pouze jednoduché eskalační schéma.

### 1.4.1 Management událostí

Management událostí bude následovat tento proces:



**Obrázek 2 - Proces managementu událostí**

Proces začíná tím, že se v rámci provozovaného systému stane něco neobvyklého a systém provozu vygeneruje notifikaci. Tato notifikace je pracovníkem ve službě prověřena skrze její

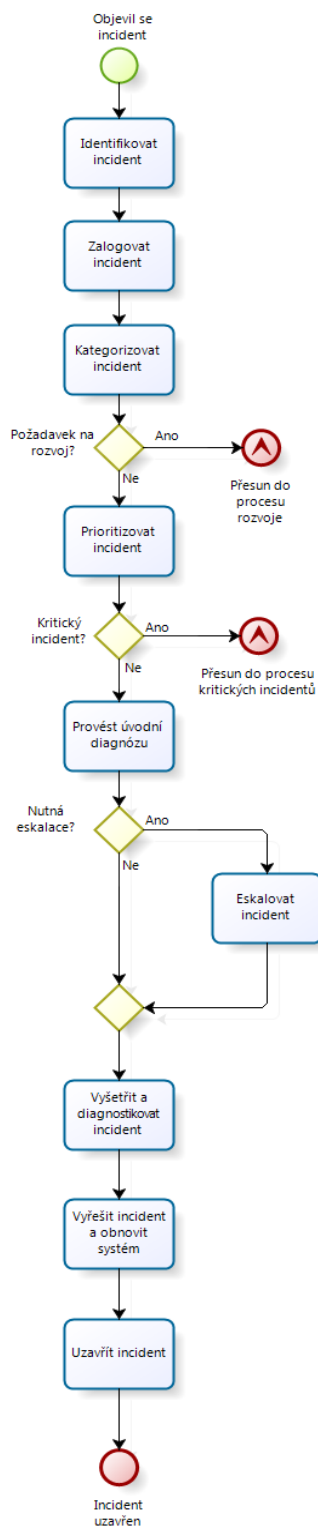
detekování a filtraci. Tyto kroky zjistí problémové místo a jednoznačně určí událost – zda se například nejedná o opakující se událost či již známý problém, nebo se například jedná o neškodný následek po změně či pouze informační notifikaci. V tomto bodu dojde k rozhodnutí, jestli se jedná informační notifikaci, varování nebo výjimku. Podle této filtrace je spuštěn další sled akcí.

Informace a varování jsou zalogovány, u varování je však navíc zjištěna možná korelace (zda notifikace nesouvisí s již známými událostmi), dále je pak spuštěna automatická reakce, pokud je pro tento typ notifikace nastavena a je notifikován personál, z jehož řad to technik následně zkontroluje. Zároveň je u varování spuštěn stejný proces jako výjimky – notifikace je klasifikována, jestli se jedná o incident, problém nebo následek změny. V každém z těchto tří případů je pak událost postoupena do příslušného procesu.

Nakonec jsou akce zrevidovány, kdy je především zkontrolováno vyřešení události. Je-li událost vyřešena, je následně uzavřena a proces končí. Není-li událost vyřešena, je postoupena zpět do klasifikace, jestli se jedná o incident, problém nebo následek změny.

## 1.4.2 Management incidentů

Management incidentů bude následovat tento proces:



Obrázek 3 - Proces managementu incidentů

Proces managementu incidentů začíná zjištěním incidentu. Ten může přijít buď po jedné z komunikačních linek – HotLine, fax, email, webový formulář nebo z procesu managementu

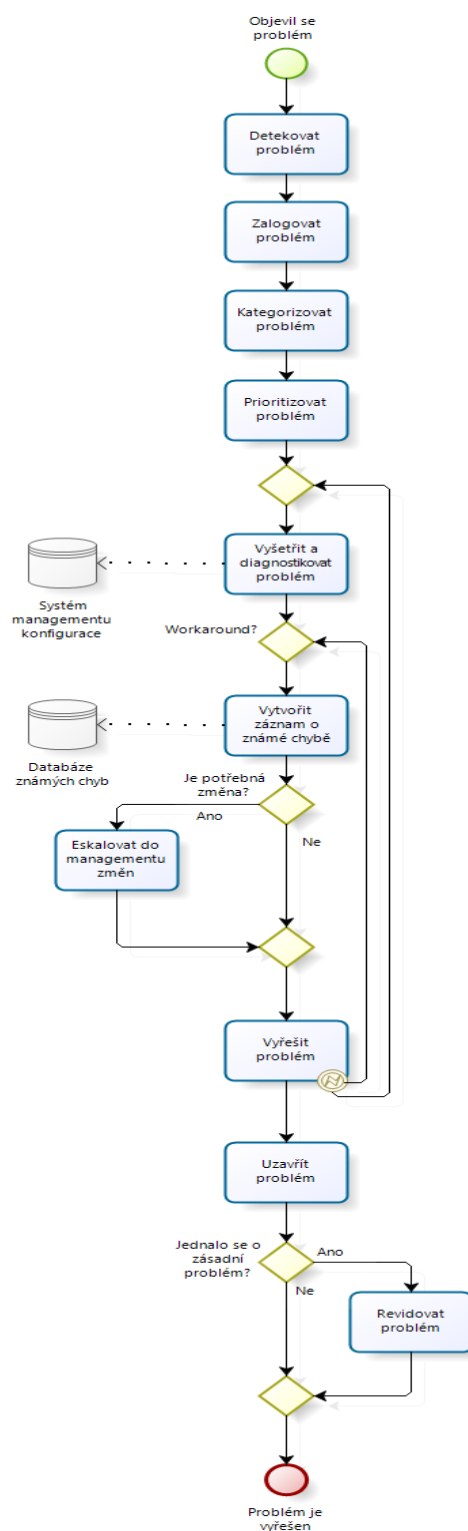
událostí. Následně je incident identifikován, zalogován a kategorizován. Pokud se jedná o požadavek na rozvojové práce, tak tyto jsou v tomto bodě postoupeny do vlastního procesu.

Pokud se jedná o skutečný incident, je tento prioritizován – tedy určena míra jeho kritičnosti. V případě, že se jedná o kritický incident, je tento okamžitě posunut do svého procesu. U standardního incidentu je následně provedena úvodní analýza, na jejímž základě může být incident eskalován. Eskalace probíhá dle potřeby buď na další úrovni podpory a/nebo na vedení provozu jako takového.

Následně je incident prošetřen, diagnostikován, vyřešen a systém je obnoven. Detailní podprocesy diagnostiky, řešení incidentů a obnovy budou stanoveny až při zavádění provozu jako takového – momentálně z důvodů neexistence provozního systému jako takového není tato přesná specifikace možná. Po obnově systému je pak incident uzavřen.

### 1.4.3 Management problémů

Proces managementu problémů bude následující:



Obrázek 4 - Proces managementu problémů

Proces managementu problémů začíná výskytem problému. Tato informace může přijít z mnoha míst, především:



- Přímo od Servis desku
- Z procesu managementu incidentů
- Z procesu managementu událostí
- Z proaktivního vyhledávání problémů
- Od Zadavatele

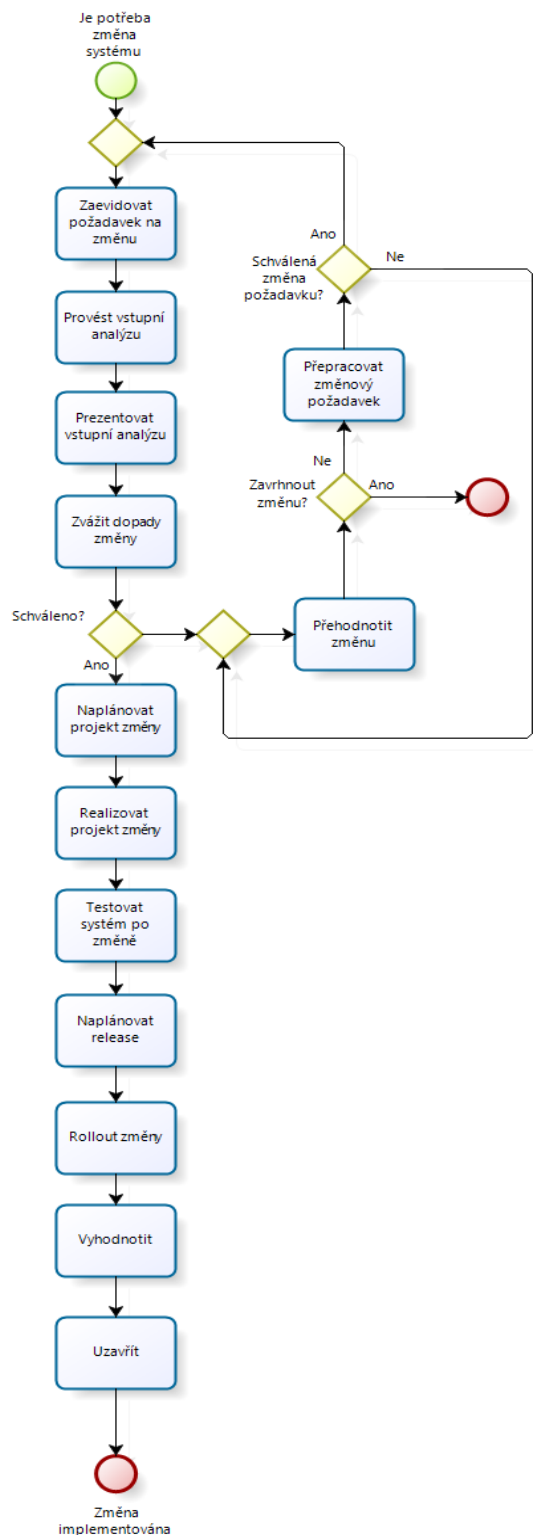
V každém případě je problém neznámým nežádoucím stavem systému, který způsobuje incidenty. V každém případě, po zjištění možného problému je tento detekován, zalogován, kategorizován a prioritizován, čímž je zajištěna plná klasifikace problému pro pozdější účely a až poté je přistoupeno k řešení problému samotného.

Toto řešení začíná vyšetřením a diagnostikou problému, přičemž zde dochází k přímé interakci se systémem managementu konfigurace. Následně je zjištěna možnost či existence workaroundu – tedy dočasného překlenutí období s problémem. Workaround zabrání dalšímu vzniku incidentů, ale problém jako takový neřeší. V každém případě je vytvořen záznam o chybě a ten odeslán do databáze známých chyb.

Následně je vyhodnoceno, jestli je pro vyřešení problému nezbytná změna systému. Pokud ano, je problém eskalován do změnového managementu a pak, v každém případě, je postoupen k řešení. Pokud se řešení problému podaří, je problém uzavřen; pokud nikoliv tak je problém posunut zpět do fáze diagnózy hledání workaroundu. Po uzavření problému je problém revidován, pokud se jednalo o problém zásadní – například dočasná ztráta funkcionality, jejíž opravení vyžadovalo rozsáhlou změnu.

#### 1.4.4 Management změn systému

High level proces změn systému bude následující:



Obrázek 5 - Proces managementu změn systému

Proces managementu změn systému začíná potřebou na změnu. Ta může vzniknout buď skrze přání Zadavatele, nebo z ostatních procesů, zejména procesu managementu problémů. V každém případě však je požadavek na změnu zaevidován, je provedena vstupní analýza, ve které jsou vyhodnoceny dopady požadavku na změnu plus jeho očekávaná pracnost a tedy náklady na provedení a návrh harmonogramu až do ukončení implementace. Následně je tato analýza prezentována Zadavateli, který se rozhodne, zdali se cestou změny vydá. Pokud se rozhodne, že nikoliv, tak je požadavek postoupen k přehodnocení straně, která ho původně vytvořila. Na základě vlastního přehodnocení je buď zcela zavržen, nebo je přepracován. Nový požadavek na změnu je pak podstoupen ke schválení dané strany. Při neschválení se proces vrací k jeho přehodnocení (stále stranou, jež s ním původně přišla).

Tento upravený požadavek je opět postoupen přes evidenci, analýzu a prezentaci do bodu schválení. V případě neschválení se celý proces opakuje, v případě schválení je požadavek posunut do fáze projektu změny. Tento projekt je standardně řízen projektovým manažerem, začíná od převzetí schválené úvodní analýzy a končí až implementací do ostrého provozu. Implementace je pak zpětně vyhodnocena a celý proces změny je tímto uzavřen.

V případě pěti marných pokusů o schválení změnového požadavku bude problém eskalován na vyšší úroveň řízení projektu (řídící výbor nebo jiný odpovídající).

### 1.4.5 Vyhodnocení změn systému

Zjednodušený proces vyhodnocení změn systému je následující:

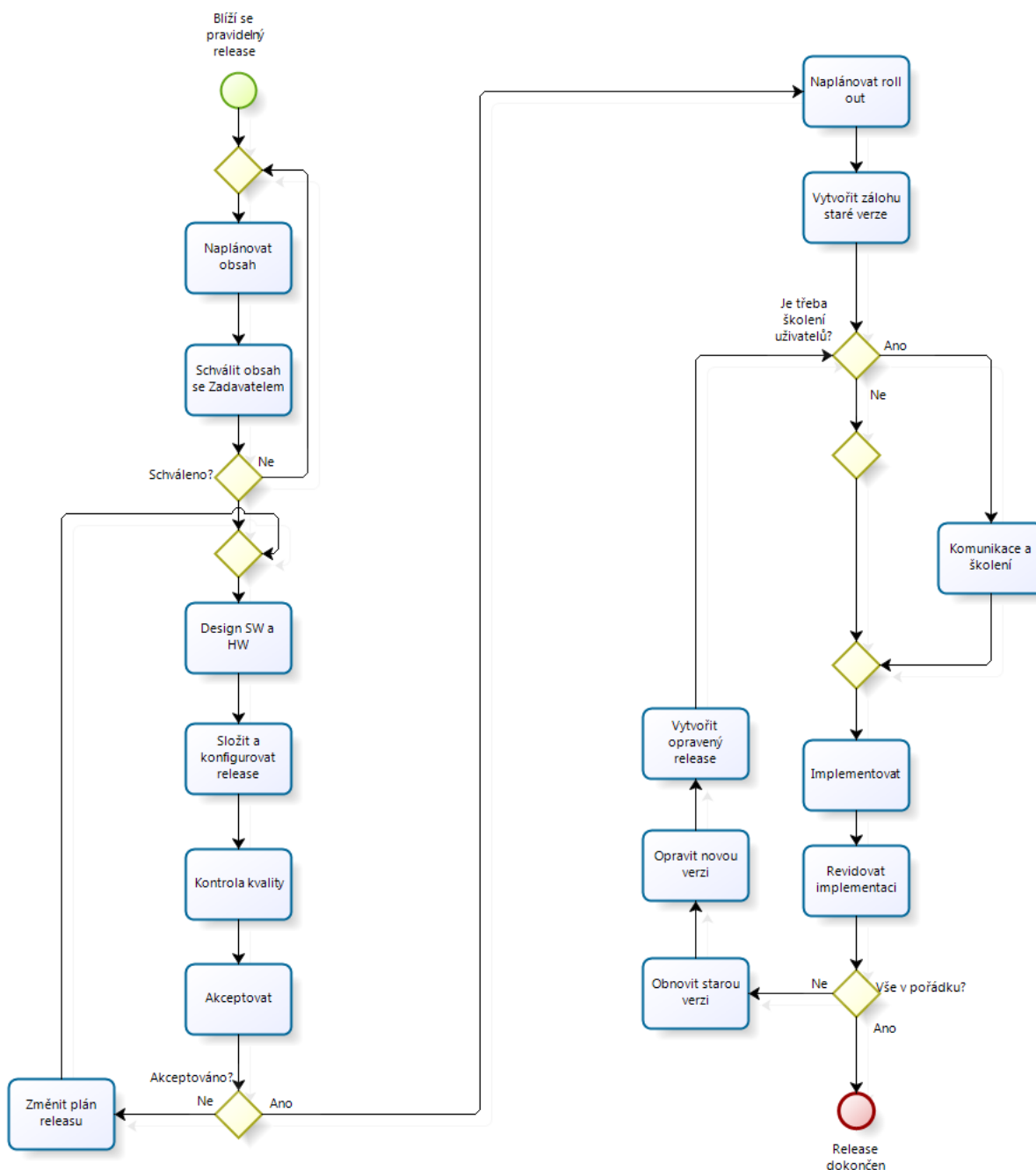


**Obrázek 6 - Proces vyhodnocení změn systému**

Ačkoliv je tento proces jednoduchý, je pro dlouhodobý provoz systému klíčový. S časovým odstupem od provedení samotné změny je třeba tuto změnu vyhodnotit. To proběhne tak, že bude shromážděna dokumentace týkající se změny – jak původní změnová dokumentace, tak dokumentace z realizačního projektu, tak provozní dokumentace z období po implementaci. Na základě srovnání a vyhodnocení této dokumentace je pak vyhodnocena změna jako taková. Vyhodnocení změny, což je hlavním dokumentárním výstupem tohoto procesu, je pak předáno Zákazníkovi k jeho potřebám.

## 1.4.6 Řízení verzí

Proces vydávání nových verzí systému bude následující:



Obrázek 7 - Proces řízení verzí

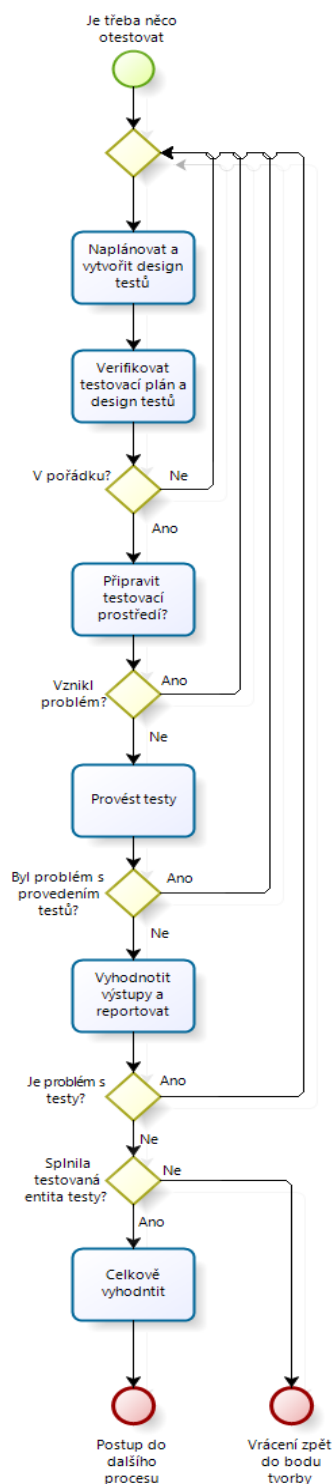
Pokud bude systém 100% funkční a bez změnových požadavků, nebudou vydávány nové verze. V opačném případě je vydávání nových verzí systému plánováno jako zcela pravidelné, kde jedinou výjimku tvoří stavy, kdy je aplikace zcela nefunkční. Prvním krokem tohoto pravidelného procesu je naplánování obsahu releasu (verze), kdy je stanoveno, co vše bude v tomto releasu implementováno a co nikoliv. V tomto kroku bude stanoven high level plán a ten bude postoupen Zadavateli ke schválení. Pokud nebude schválen, bude přepracován dle požadavků Zadavatele.

Po schválení nějakého plánu release přejde proces do technicky detailní roviny, kde bude naplánován design SW a HW a především jejich změn vzhledem k danému release. Po designu bude tento složen a konfigurován do podoby, která by již mohla být implementována. Nad tímto detailním konceptem proběhne akceptace za účasti Zadavatele, kde se finálně vyjádří, že tuto novou verzi chce. Při neakceptování přejde proces zpět k designu SW a HW.

Po akceptaci dojde již k samotné implementaci, bude tedy naplánován roll out, vytvořena záložní stará verze a - pokud bude třeba - budou proškoleni uživatelé k používání nové funkcionality. Následně bude nová verze implementována a implementace vyhodnocena. V případě vzniku problému bude v nejkratším možném termínu obnovena stará verze, dále bude opravena nová verze a vytvořeno opravené vydání (tzv. release patch). To přejde zpět do procesu před možné školení uživatelů a tato smyčka se bude opakovat, dokud nebude implementace realizována bez problémů.

### 1.4.7 Proces validace a testování

Proces validace a testování bude následující:



Obrázek 8 - Proces validace a testování

Zjednodušený proces validace a testování bude začínat designem testovacích scénářů a naplánováním samotných testů. Scénáře a plán pak budou jako celek verifikovány a v případě, že budou vyhovovat potřebám, budou postoupeny k přípravě testovacího prostředí.

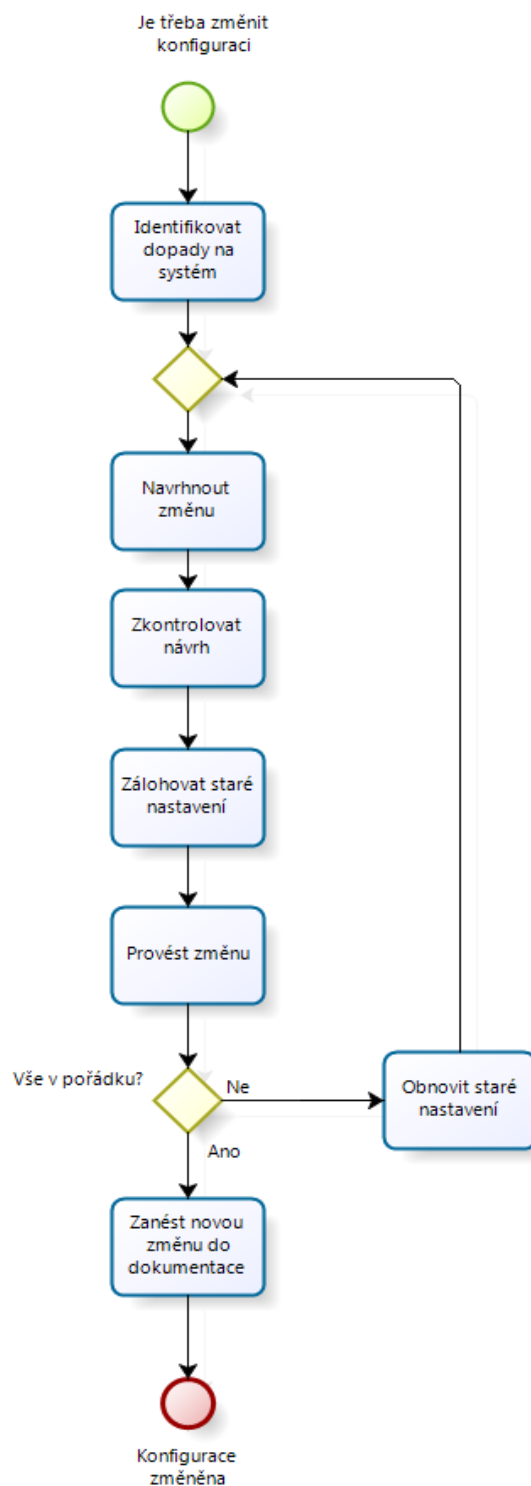


Pokud bude problém s konfigurací testovacího prostředí, vrátí se proces zpět na začátek.

Když nebude problém zjištěn, přejde se k samotnému testování. Pokud bude problém se samotnou realizací testů, vrátí se proces na začátek. V opačném případě budou výsledky testů postoupeny do vyhodnocení. V rámci vyhodnocení bude nejprve zkontrolováno, zda nebyl problém s koncepcí testů jako takovou (např. nebyla otestována některá klíčová část). Pokud zde nebude problém, bude zjištěno, jestli testovaná entita prošla nebo neprošla testy. Pokud neprošla, bude vrácena zpět do své vlastní tvorby. Pokud prošla a je vše v pořádku, jsou testy finálně celkově vyhodnoceny a výsledek je postoupen do návazných procesů.

## 1.4.8 Proces managementu konfigurace

Proces bude následující:



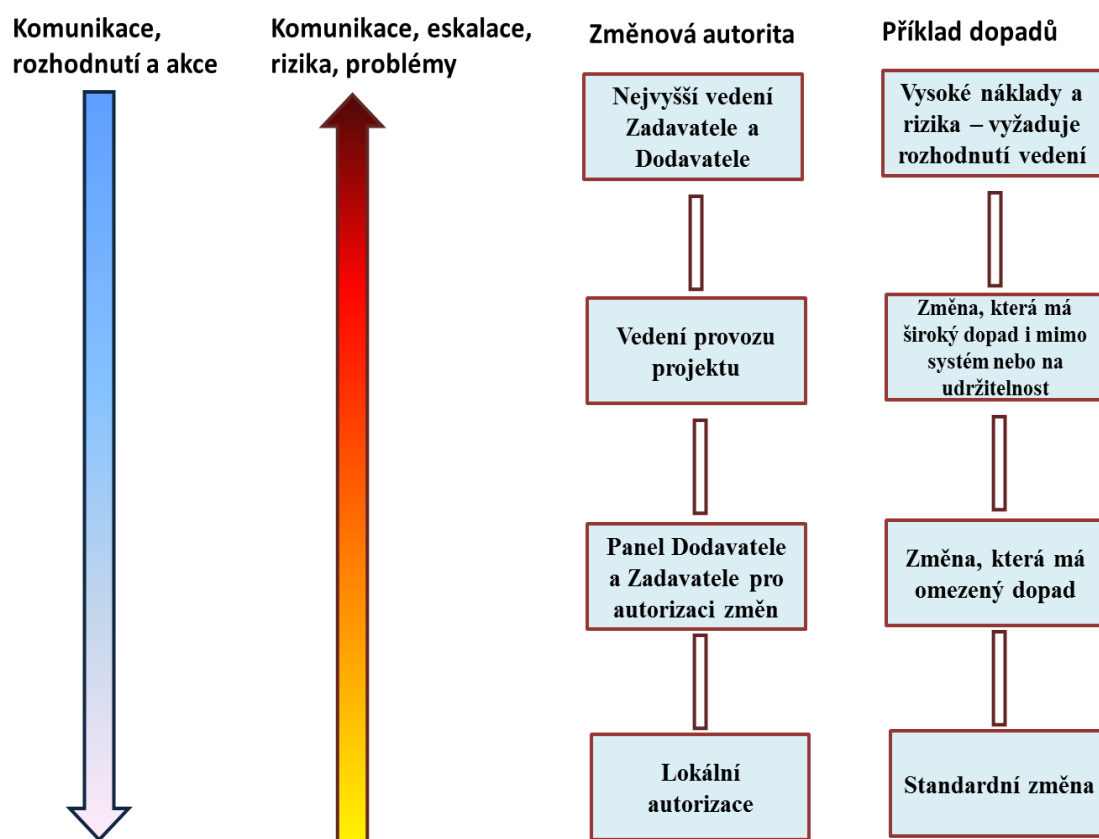
Obrázek 9 - Proces managementu konfigurace

Tento proces bude neustále běžet v pozadí téměř všech ostatních procesů. Změny v konfiguraci nebudou prováděny náhodně, ale budou probíhat podle přesné procedury, v jejímž rámci bude

zabráněno vzniku dezorganizaci nebo nedostatku v dokumentaci systému. Před každou změnou konfigurace budou nejprve identifikovány dopady na systém, teprve až na základě identifikace bude případně navržena změna. Tento návrh bude interně zkontrolován a před jeho implementací bude vytvořena záloha staré konfigurace. Až poté bude samotná změna provedena, přičemž pokud se zde vyskytne problém, bude systém okamžitě obnoven do stavu před změnou a celý proces změny konfigurace poběží znovu od začátku. Až poté, co bude implementována změna, a nebudou zjištěny problémy, bude změna náležitě zanesena do provozní technické dokumentace.

#### 1.4.9 Schéma eskalace

Schéma eskalace je následující:



Obrázek 10 - Schéma eskalace

Základní schéma eskalace počítá se čtyřmi úrovněmi rozhodování – lokální autorizace, panel Zadavatele a Dodavatele pro autorizaci změn, vedení provozu projektu a nejvyšší vedení Zadavatele a Dodavatele. Lokální autorizace je technické oddělení provozu. To bude mít v kompetenci standardní změny, které nemají širší dopady. Panel pro autorizaci změn bude obsahovat nejen technické pracovníky provozu NIS IZS, ale také z ostatních projektů (v případě potřeby) a zástupce Zadavatele. Tento panel bude rozhodovat o změnách, které budou mít omezený dopad i na ostatní systémy nebo významnější dopad na systém NIS IZS. Změny, které budou mít rozsáhlé dopady i mimo systém NIS IZS nebo na udržitelnost projektu NIS IZS jako takovou, budou v kompetenci samotného vedení provozu na straně Dodavatele a věcného gestora projektu na straně Zadavatele. Extrémní změnové případy, které ponесou vysoká rizika či finanční náklady, budou eskalovány až na samotné nejvyšší vedení Zadavatele a Dodavatele.

Detailní eskalační procedury budou definovány samostatným dokumentem před uvedením systému do ostrého provozu.

## 2 Reporting

Reporting bude poskytován jak aplikační, tak technický. Reporty budou poskytovány napříč lokalitami a úrovněmi uživatelů. Pro uživatele budou poskytovány na těchto úrovních:

- Lokalita NSPTV dané složky IZS – úroveň NSPTV kraj/složka IZS (složková krajská úroveň)
- Lokalita NSPTV složek IZS pro daný kraj – úroveň NSPTV kraj (krajská úroveň)

Výstupy (reporty) systému budou poskytovány vždy za stanovené období a ve stanovených termínech (v případě pravidelných reportů), jejich dostupnost bude zajištěna z vnitřku aplikace i online. Reporty budou pravidelně archivovány. Reporty budou poskytovány především o:

- Událostech a jejich stavech
- Výkonnosti systému
- Monitoringu zátěže
- Technickém monitoringu

### 2.1 Výstupy o událostech a jejich stavech

V této oblasti budou reportovány především následující veličiny:

- Počty událostí:
  - Přijatých
  - Předaných složkám IZS
  - Dle lokality
  - Dle typu
- Evidence stavů událostí:
  - Kdo a kdy se podílel na zpracování události dle požadavku na součinnost

### 2.2 Výstupy o výkonnosti systému

Základními sledovanými veličinami výstupů NSPTV v této oblasti jsou data z technického monitoringu.

### 2.3 Výstupy o monitoringu zátěže

Základními sledovanými veličinami výstupů NSPTV v této oblasti jsou data z monitoringu zátěže IPL

### 2.4 Technický reporting

Systém bude umožňovat práci s chybovými hlášeními přímo na pracovištích, resp. aplikaci NSPTV ve všech lokalitách:

Jednoznačný identifikátor chybového hlášení pro úroveň:

- Založit chybové hlášení s povinnými údaji:
  - Kraj
  - Složka IZS

- Operátor složky IZS (jmenovitě, dle evidovaných rolí v systému)
  - Termín založení chybového hlášení
  - Termín výskytu chyby
  - Klasifikace chyby – určuje operátor
  - Příloha (např. snímek obrazovky)
  - Textový popis chyby
  - Textový popis řešení chyby
  - Subjekt, osoba zodpovědná za řešení chyby
- Evidovat chybová hlášení včetně historického kontextu
- Nahlížet do evidovaných chybových hlášení dle filtru, filtr budou kombinovatelné a v základní verzi obsahovat:
  - Složku IZS
  - Území – kraj, republika
  - Úroveň kraj, republika
  - Období od-do
  - Období od-do (termín založení)
  - Platné, neplatné chybové hlášení
  - Operátor (jmenovitě), který hlášení založil
  - Stav řešení
  - Možnost editace již založeného hlášení garantem NSPTV (složka IZS/kraj)
- Zajišťovat statistiku chybových hlášení
  - Složka IZS
  - Území – kraj, republika
  - Termín od –do (založení - uzavření)
  - Úroveň nahlášené chyby (klasifikace)
- Umožnit sloučení dvou chybových hlášení bez ztráty kontinuity předchozího řešení chybového hlášení
- Tisk chybových hlášení
- Export chybového hlášení s přenosem vně systému
- Možnost přístupu k chybovým hlášením i z úrovně OŘ složky IZS (pracoviště OŘ).

## 3 Přílohy

### 3.1 Příloha 1: Katalog služeb

Katalog služeb popisuje služby poskytované IPL v rámci dodávaných funkčních celků. Hlavním cílem je definovat poskytované služby. Všechny změny katalogu služeb budou realizovány procesem change managementu. Jednotlivé služby obsahují konfigurační položky. Každá služba má stanovenou SLA, vazbu na ostatní služby a zda se jedná o kritickou funkci systému. Vzhledem ke změnám v projektu bude předmětem dalšího jednání.

Viz Příloha č. 1. části E – Provoz (samostatný dokument).



## 3.2 Příloha 2: Smlouva o poskytování podpory

### Česká pošta s.p., Odštěpný závod ICT služby

Olšanská 1951/4

13000 Praha 3, Žižkov

jednající .....

IČ : 47114983

DIČ: CZ47114983

bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.

č. účtu: 117404973/0300

vedenou u rejstříkového soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565

(dále jen „Poskytovatel“)

a

### Česká republika - MINISTERSTVO VNITRA

Nad Štolou 936/3, 170 34, Praha 7

Zastoupená

MINISTERSTVEM VNITRA-generálním ředitelstvím Hasičského záchranného sboru České republiky,

Kloknerova 2295/26, 148 01, Praha 414

jednající .....

IČ: 00007064

DIČ: CZ 00007064

(dále jen “Objednatel”)

(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě jen „Smluvní strana“ a společně jen „Smluvní strany“)

uzavřeli tuto Smlouvu o poskytování podpory v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen “Smlouvu”)

Smluvní strany vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

## DEFINICE POJMŮ

Pro účely této Smlouvy se níže uvedenými pojmy rozumí:

- „Systém NIS IZS“ nebo „Informační systém“ je systém dodávaný v rámci projektu CZ.1.06/3.4.00/11.07071 – NIS IZS.
- „Smlouvou“ tato Smlouva o poskytování podpory uzavřená mezi Objednatelem a Poskytovatelem, podepsaná osobami oprávněnými zavazovat Smluvní strany, včetně jejích případných dodatků.
- „Údržbou a podporou“ systému NIS IZS služby, které jsou vymezeny v Příloze č. 2 Smlouvy.
- „Požadavkem Objednatele“ jakákoli objednávka nebo žádost o změnu, úpravu, rozvoj, nebo opravu systému ohlášená Objednateli v souladu s nastavenými komunikačními pravidly.
- „Kritickou chybou“ taková vada systému, jež způsobí úplné zastavení systému, nebo zasáhne systém tak, že celek či jeho část již není použitelný tak, že nemohou být prováděny kritické procesy Objednatele.
- „Kritickým procesem“ takové činnosti, na kterých je závislá základní funkčnost systému NIS IZS a není možné je vykonat alternativním způsobem v požadovaném čase (např. odeslání žádosti o součinnost).
- „Havarijní situací“ nebo „Havárií“ takový okamžik, kdy systém vykazuje kritickou chybu.
- „Člověkodnem“ výkon práce jednoho člověka po dobu 7,5 hodiny.

## 1. PREAMBULE

- 1.1. Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2. Objednatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby spočívající v *provozu, dohledu, úplné podpoře a údržbě* systému NIS IZS Objednatele podle Přílohy č. 2 této Smlouvy (dále jen „Podpora“) a Objednatel se na základě Smlouvy zavazuje Poskytovateli uhradit cenu za řádně a včas poskytnutou úplnou Podporu ve výši a způsobem sjednaným v této Smlouvě. Dodavatel se zavazuje při poskytování podpory postupovat tak, aby byly udrženy výstupy projektu NIS IZS spolufinancovaného z Integrovaného operačního programu, a to po dobu

minimálně 5 let od ukončení realizační fáze projektu NIS IZS. Jednotlivé objednávky a Požadavky Objednatele, jejichž periodicita není ošetřena smluvně, budou přijímány prostřednictvím Centra podpory uživatelů (dále jen „CePU“) v souladu s Přílohou č. 3 této Smlouvy

- 2.2. Poskytovatel se zavazuje všechny Požadavky Objednatele evidovat. Výpis Požadavků Objednatele a zprávu o tom v jakém stavu se nachází jejich řešení, bude Poskytovatel měsíčně předávat Objednateli.
- 2.3. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje vyvinout součinnost stanovenou v článku 11.
- 2.4. Rozsah podpory může být dohodou smluvních stran a v souladu s právními předpisy dodatečně rozšířen. Poskytovatel takovou změnu neodmítne, je-li to v jeho provozních možnostech a úspěšně proběhne vyjednávání mezi Objednatелеm a Poskytovatelem o změně ceny. Rozšířit rozsah podpory lze i písemným přijetím písemné objednávky Oprávněnými osobami.

### 3. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

- 3.1. Nestanoví-li Smlouva jinak, jsou místem plnění sídlo a souvislé lokality Objednatele. Poskytovatel je oprávněn některé služby, jejichž charakter umožňuje plnění prostřednictvím vzdáleného přístupu, poskytovat prostřednictvím vzdáleného přístupu, které zajistí Objednatel.
- 3.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Podporu dle Smlouvy ode dne nabytí účinnosti Smlouvy do doby ukončení její platnosti, minimálně však po dobu 5ti let.

### 4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Uvedené ceny jsou maximálními a nejvýše přípustnými. Veškeré ceny uváděné v této Smlouvě jsou bez započtení sazby DPH, která bude vypočtena na základě platných právních předpisů.
- 4.2. Cena za poskytování Podpory se stanoví jako cena smluvní a je stanovena následovně:
  - 4.2.1. Cena za poskytování služeb za každý rok shrnuje následující cenová kalkulace:

Předmět	Roční platba (tis. Kč)
Zajištění infrastruktury	XXX
Zajištění dostupnosti	XXX
Zajištění školení	XXX
Zajištění technické aktuálnosti	XXX
Centrum podpory uživatelů a řešení incidentů	XXX
Pravidelné servisní a profylaktické práce	XXX

- 4.2.2. Celková cena za dobu účinnosti Smlouvy činí **xxx xxx tis. Kč** bez započtení ceny zvlášť placených prací prováděných na základě požadavku Objednatele dle Přílohy č. 2.
- 4.2.3. Cena za práce prováděné na základě Požadavků Objednatele definované v kapitole 3 Přílohy č. 2 této Smlouvy typu „Rozvojové práce“ bude stanovena vždy na základě vstupní analýzy požadavku.
- 4.3. Objednatel se zavazuje cenu za poskytování služeb hradit zpětně za předchozí kalendářní měsíc. Pravidelná měsíční platba bude hrazena paušálně (služby uvedené v bodu 4.2.1.) na základě pravidelných reportů o provozu odsouhlasených oběma Smluvními stranami.
- 4.4. Platby se hradí na základě faktur – daňových dokladů vystavených Poskytovatelem vždy do 15. dne následujícího kalendářního měsíce. Přílohou každé faktury bude pravidelný report o provozu.
- 4.5. Cena je splatná v korunách českých (Kč), a to na základě faktur vystavených Poskytovatelem v souladu s pravidly uvedenými v ustanovení 4.1 až 4.3 Smlouvy.
- 4.6. Lhůta splatnosti všech faktur činí třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení povinné Smluvní straně. Faktura se považuje za doručenou též, bylo-li její převzetí odepřeno, nebo pokud se ji nepodařilo doručit pro nepřítomnost adresáta, ač byla zaslána na adresu sídla Objednatele uvedenou v této Smlouvě nebo dodatečně Objednatelem oznámenou jako změna sídla, a to třetí den po jejím prokazatelném odeslání.
- 4.7. Každá faktura vystavená na základě Smlouvy musí mít náležitosti daňového dokladu vyžadované právními předpisy, zejména ustanovením § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo nebude obsahovat povinnost nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli ve lhůtě pěti (5) kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V případě, že Objednatel fakturu vrátí, přestože faktura byla vystavena řádně a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta se nestaví a pokud Objednatel fakturu nezaplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
- 4.8. Peněžité částky se platí bankovním převodem na účet druhé Smluvní strany uvedený v záhlaví této Smlouvy. Dojde-li ke změně čísla tohoto účtu, tato skutečnost bude druhé Smluvní straně oznámena. Povinnost příslušné Smluvní strany bude splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Smluvní strany.
- 4.9. Případná náhrada škody bude zaplácena v české měně, přičemž pro přepočtení na českou měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.

## 5. PRÁVO UŽITÍ

- 5.1. V případě, že je výsledkem poskytování služeb Podpory dílo, které podléhá ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právech autorských, právech souvisejících s právem autorským a o změně dalších zákonů (autorský zákon), v platném znění, a nebyly pro takové dílo písemně sjednány jiné podmínky licence, získá Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem oprávnění k výkonu práva jej užít (licenci), a to jako licenci nevýhradní, nepřenositelnou, teritoriálně omezenou územím České republiky a na dobu využívání díla. Poskytovatel je povinen každý takový případ písemně doložit a Objednatele na takový případ upozornit. To platí i ohledně veškerých technických řešení, koncepcí, know-how, postupů či metod zpracování dat, analytických nástrojů, software, pracovní dokumentace, diagramů, schémat a konceptů, pokud jsou vyvinuty Poskytovatelem při poskytování Podpory dle této Smlouvy a nemají charakter autorského díla.
- 5.2. Smluvní strany se dohodly, že cena za licenci k dílu dle odst. 5.1 této Smlouvy je již zahrnuta v ceně za poskytování Podpory na základě této Smlouvy.

## 6. KVALITA PLNĚNÍ

- 6.1. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že Podpora bude poskytována tak, aby vyhovovala potřebám Objednatele, se kterými byl Poskytovatel seznámen. Podpora bude poskytována s náležitou odbornou péčí a prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů.
- 6.2. Poskytovatel se zavazuje, že reakční doba v případě havarijních situací bude dodržena v souladu s pravidly definovanými v Příloze č. 4 této smlouvy.

## 7. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 7.1. Každá ze Smluvních stran jmenuje Oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a realizačních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 7.2. Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu písemně upozornit, jinak nemá vůči druhé Smluvní straně právní účinky. V případě změny oprávněných osob není nutné uzavírat ke Smlouvě dodatek.

## 8. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 8.1 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a této Smlouvy.
- 8.2 Žádná Smluvní strana neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé Smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost (§ 374 Obchodního zákoníku).
- 8.3 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 8.4 Každá ze Smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to v částce přesahující smluvní pokutu.
- 8.5 V případě poškození systému z důvodu působení vyšší moci nebo z důvodu nedostatečného zabezpečení prostor Objednatele, ve kterých je umístěna technologie, nenese na tomto Poskytovatel žádnou vinu, a tedy na něj nebudou uplatněny žádná penále či sankce. Vyřešení situace a obnovení funkčnosti systému bude probíhat ve spolupráci Poskytovatele s Objednatelem.

## 9. SANKCE

- 9.1. Smluvní strana je v prodlení s plněním nepeněžitěho závazku, jestliže nesplní řádně a včas svůj závazek, který pro Smluvní stranu vyplývá ze Smlouvy anebo platných právních předpisů.
- 9.2. Dojde-li k prodlení Poskytovatele s plněním z důvodů neležících na jeho straně nebo na straně jeho subdodavatelů, prodlužují se adekvátně tomuto prodlení lhůty k poskytnutí plnění nebo jeho ucelených částí.
- 9.3. Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu v případě porušení povinnosti dodržet lhůtu řešení požadavku dle Přílohy č. 6 této Smlouvy.
- 9.4. Pokud je vada předmětu plnění zaviněna neznalostí koncového uživatele, je řešení zahájeno v době dle tabulky v Příloze č. 4 této smlouvy, avšak v případě nedodržení termínu zahájení řešení nebo průběhu řešení nebudou uplatňovány příslušné sankce.
- 9.5. Zaplacením jakékoliv sjednané smluvní pokuty není dotčeno právo poškozeného na náhradu škody a nezabývá povinnou smluvní stranu povinností splnit své závazky.
- 9.6. Pro případ prodlení se zaplacením peněžitě částky je Smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu za každý i započatý den prodlení ve výši 0,05% z dlužné



částky, s níž je Smluvní strana v prodlení. Tím není dotčeno právo Smluvní strany na uplatnění náhrady škody.

- 9.7. Smluvní strana, která poruší povinnosti vyplývajících z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací je povinna zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: sto tisíc korun českých) bez DPH za každé závažné porušení takové povinnosti, a to do patnácti (15) dnů ode dne doručení faktury vystavené na její uhrazení. Tím není dotčen nárok na náhradu vzniklé škody.

## **10. OCHRANA INFORMACÍ**

- 10.1. Žádná ze Smluvních stran nesmí zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé Smluvní strany. To neplatí, mají-li být za účelem plnění této Smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům, orgánům nebo jejich členům a subdodavatelům Poskytovatele podílejících se na plnění dle této Smlouvy za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v tomto článku 10, a to v jen rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění této Smlouvy.
- 10.2. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy
- 10.2.1. Smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama Smluvní strana;
- 10.2.2. Smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou Smluvní stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
- 10.2.3. může Smluvní strana získat bezúplatně tuto informaci od třetí osoby, která není omezena v jejím zpřístupnění;
- 10.2.4. obdrží Smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci; nebo
- 10.2.5. je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
- 10.3. Za důvěrné informace jsou dle této Smlouvy strany považovány veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, zejména informace, které se Smluvní strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny. Za důvěrné informace jsou dále dle této Smlouvy považovány software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace Poskytovatele, jejich licencí nebo Objednatele.
- 10.4. Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou Smluvní stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost



se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této Smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnutým druhou Smluvní stranou.

- 10.5. Obě Smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou Smluvní stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 10.6. Po ukončení nebo zrušení jakékoli licence poskytnuté na základě této Smlouvy Objednatel zničí a písemně zničení Poskytovateli potvrdí, nebo vrátí Poskytovateli všechny originály a kopie Software a dokumentace, k nimž byla zrušena nebo ukončena licence, a všechny s nimi související důvěrné informace v držení Objednatele včetně důvěrných informací začleněných do jiného software nebo písemností. Na žádost Objednatele Poskytovatel neprodleně vrátí Objednateli nebo zničí důvěrné informace Objednatele, které již nejsou zapotřebí pro účely této Smlouvy.
- 10.7. Smluvní strany se zavazují, že poučí své zaměstnance, statutární orgány, jejich členy a subdodavatele, kterým jsou zpřístupněny důvěrné informace dle odst. 10.1 této Smlouvy, o povinnosti utajovat důvěrné informace ve smyslu článku 10 Smlouvy.
- 10.8. Budou-li informace poskytnuté Objednatелеm, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, je Objednatel povinen zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování. Této povinnosti se Objednatel nemůže zprostit.
- 10.9. Povinnost utajovat důvěrné informace uvedené v tomto článku zavazuje Smluvní strany po dobu účinnosti této Smlouvy a po dobu dvou 2) let po ukončení jejich smluvního vztahu.
- 10.10. Žádné ustanovení této Smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje Poskytovatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této Smlouvy.

## **11. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE**

- 11.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

- 11.2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 11.3. Základní součinností Objednatele je zajištění přenosové vrstvy (sít' ITS). V případě, že tato vrstva nebude funkční, nenese Poskytovatel odpovědnost za garantované doby dostupnosti ani funkčnost služeb a v tomto případě na něj nebudou aplikovány sankce.
- 11.4. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 11.5. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup na místo plnění a k informačním systémům Objednatele, tak aby byl Poskytovatel schopen řešit vzniklé havarijní situace a Požadavky Objednatele.
- 11.6. Objednatel je povinen nejpozději do dvou (2) pracovních dnů od převedení systému NIS IZS do ostrého provozu zajistit a protokolárně předat Poskytovateli přístupová práva k Informačnímu systému v rozsahu nezbytném pro účely této Smlouvy. V případě, že Objednatel nezajistí Poskytovateli přístupová práva v požadovaném čase a požadovaném rozsahu, nebo v průběhu plnění Poskytovatele tyto práva jakkoliv omezí nebo zruší, nenese Poskytovatel odpovědnost za případné vzniklé škody.
- 11.7. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím Oprávněných osob, statutárních orgánů Smluvních stran, popř. jimi pověřených pracovníků.
- 11.8. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak (např. v případě Požadavku Objednatele v souladu s Přílohou č. 3 této Smlouvy).
- 11.9. Oznámení správně adresovaná se považují za doručená 1. dnem, o němž tak stanoví zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDS“), je-li oznámení zasíláno prostřednictvím datové zprávy do datové schránky ve smyslu ZDS.
- 11.10. Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument textového procesoru MS Word verze 2000 nebo vyšší na dohodnutém médiu.
- 11.11. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) kalendářních dnů.

## 12. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 12.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem převedení systému NIS IZS do ostrého provozu.
- 12.2. Smlouva zaniká mimo další možnosti stanovené právními předpisy rovněž:

- 12.2.1. dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
- 12.2.2. písemným odstoupením od Smlouvy za podmínek stanovených v odst. 12.4 této Smlouvy  
v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze Smluvních stran, které je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 12.3. Podstatným porušením Smlouvy se rozumí zejména prodlení Smluvní strany s plněním předmětu plnění této Smlouvy po dobu delší než 21 dní.
- 12.4. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy pouze v případě, že druhá Smluvní strana přes písemné upozornění na porušení Smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 21 kalendářních dnů, neodstranila.
- 12.5. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany informací a řešení sporů.
- 12.6. Smlouva se uzavírá na dobu pěti let od nabytí účinnosti nebo do předčasného ukončení některé ze Smluvních stran dle odstavců 12.2.-12.4.

### **13. ŘEŠENÍ SPORŮ**

- 13.1. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této Smlouvy přednostně dohodou.
- 13.2. Pokud se případný spor z této Smlouvy nepodaří vyřešit smírně, dohodly se Smluvní strany, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.

### **14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 14.1. Tato Smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník ve znění pozdějších předpisů.
- 14.2. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy.  
Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků k této Smlouvě, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
- 14.3. Smluvní strany se dohodly, že z důvodů stability a bezpečnosti systému bude po dobu udržitelnosti systém provozován ve verzi, v jaké byl předán v rámci projektu NIS IZS. Výjimkou jsou bezpečnostní záplaty vydané na relevantní software po předání projektu. Jakékoliv jiné změny verzí software a firmware budou implementovány na požadavek Objednatele formou Rozvojových prací. Výjimku tvoří změny systému způsobeny změnou relevantní legislativy, takovéto úpravy budou součástí paušální platby za službu udržování legislativní aktuálnosti.

- 14.4. Po vypršení doby udržitelnosti projektu (5 let od ukončení realizační fáze) nabídne Objednatel Poskytovateli buď odkoupení veškerých zařízení systému za zbytkovou cenu a následný provoz podle nových podmínek, nebo prodloužení Smlouvy za stejných nebo výhodnějších podmínek. Odkoupení a výše následné platby za službu bude předmětem vyjednávání Poskytovatele s Objednatelem před vypršením doby udržitelnosti.
- 14.5. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č. 1 Oprávněné osoby
  - Příloha č. 2 Specifikace předmětu plnění
  - Příloha č. 3 Dostupnost CePU
  - Příloha č. 4 Garantované reakční doby
  - Příloha č. 5 Katalog služeb
  - Příloha č. 6 Sankční ujednání
- 14.6. Tato Smlouva je uzavřena v pěti (5) vyhotoveních, z nichž Objednatel obdrží tři (3) vyhotovení a Poskytovatel dvě (2) vyhotovení.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na  
důkaz \_\_\_\_\_ toho

k ní připojují své podpisy:

<b>Poskytovatel</b>	<b>Objednatel</b>
V ____ dne __.__.____	V ____ dne __.__.____
..... Česká pošta s.p., Odštěpný závod ICT služby	..... MV – GŘ HZS ČR

## Příloha č. 1 - Oprávněné osoby

Objednatel:

- ve věcech smluvních:
- ve věcech obchodních:
- ve věcech technických a realizačních:

Poskytovatel:

- ve věcech smluvních:
- ve věcech obchodních:
- ve věcech technických a realizačních:

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního a smluvního charakteru, jsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a realizačních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou Smluvní stranou jednání technického charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato Smlouva.

## Příloha č. 2 - Specifikace předmětu plnění

Poskytovatel bude Objednateli poskytovat podporu a rozvoj NIS IZS. Předmětem podpory a provozu je poskytování expertní kontroly, podpory a administrace odstraňování nefunkčních stavů a konfigurační úpravy. Provozní služby budou poskytovány v následujícím rozsahu:

### Pravidelné servisní a profylaktické práce

- Provozování systému monitoringu a zázemí provozu
- Monitoring systému
- Pravidelná periodická kontrola funkčnosti produkčního prostředí
- Diagnostika a optimalizace LDAP serveru
- Správa definovaných aplikačních rolí
  - Zajištění administrativního rozhraní pro správu uživatelů
  - Zajištění administrativního rozhraní pro správu pravidel
  - Zajištění administrativního rozhraní pro správu procesů
  - Úprava rolí
  - Úprava pravidel
  - Úprava procesů
- Pravidelné servisní odstávky částí provozovaného systému bez vlivu na produkční provoz z důvodu provedení profylaktických prací na svěřených technologiích
  - Čištění logů
  - Defragmentace diskových polí
  - Defragmentace databází
  - Optimalizace výkonu
- Kontrola a údržba diskového prostoru
- Zálohování systému
- Zálohování dat
- Obnova konfigurace systému ze záloh
- Replikace – export dat dle sjednaných pravidel
- Kontrola systémových a aplikačních logů
- Analýza systémových a aplikačních logů
- Kontrola spuštěných procesů
- Vedení elektronického provozního deníku
- Vedení kompletní provozní dokumentace
- Poskytování pravidelných reportů o průběhu provozu
- Poskytování reportů o průběhu provozu na vyžádání

- Správa systémových prostředků pro zajištění standardního provozu

### **Centrum uživatelů a řešení incidentů**

- Provoz centra podpory uživatelů
  - Zajištění všech definovaných možností komunikace uživatelů s Centrem
  - Udržování technické aktuálnosti Centra
- Zpracování a řešení zjištěných incidentů
  - Příjem a prvotní analýza incidentů
  - Eskalace incidentů dle eskalačních pravidel
  - Pravidelný reporting nad řešenými incidenty
  - Reporty nad řešenými incidenty na vyžádání
- Analýza řešených problémových situací systémů a aplikací a eskalace objevených závad
- Poskytování konzultací v rámci podpory

### **Zajištění technické aktuálnosti**

- Administrace produkčního prostředí IPL
- Pravidelná aktualizace provozní dokumentace dodavatelem provozované technologie
- Správa aktualizací a oprav provozovaného SW vydávaného výrobcem
  - Sledování aktualizací a oprav provozovaného SW vydávaných výrobcem
  - Testování aktualizací a oprav před instalací do produkčního prostředí
  - Doporučení nasazení opravných patchů a aktualizací Objednateli
  - Instalace Objednatelem schválených aktualizací a oprav do produkčního prostředí
- Zpracování zprávy o využívání HW, SW a systémových zdrojů s doporučením změn systémových zdrojů a optimalizaci výkonu



## Školení uživatelů Objednatele

- Zajištění školicích prostor
- Udržování vzdělanosti klíčových uživatelů
- Školení nových uživatelů
- Školení nových funkcionalit při změnách systému

## Zajištění dostupnosti

- Dodržování smluvně zakotvených reakčních dob
- Zabezpečení stability klíčových parametrů systému
  - Administrační aplikace IPL
  - Vizualizace oblasti volání v GIS
  - Čas hledání v místopisu (omezeně)
  - Čas hledání v místopisu (neomezeně – 3 znaky)
  - Rychlost vizualizace události pro ostatní operátory Čas vyžádání součinnosti (tech. prodleva)
  - Rychlost předání události do OŘ na rozhraní
  - Čas do vyhledání nejbližšího objektu podle polohy v GIS

## Rozvojové práce

- Přijetí požadavků na rozvojové práce
- Vstupní analýza požadavku na rozvojové práce
- Drobné servisní a rozvojové práce v rozsahu do 20 člověkodní ročně
- Detailní analýza požadavku na rozvojové práce
- Projekt rozvoje systému
- Akceptační řízení
- Převedení produkčního systému do stavu po změně

## Infrastruktura

- Zajištění dostupnosti systému provozu
- Zajištění uživatelské bezpečnosti
  - Pravidelné penetrační testy

Podrobná specifikace služeb je uvedena v Příloze č. 5 – Katalog služeb provozu této Smlouvy.



## 1. Centrum podpory uživatelů

Služba - název	Popis	Komentář
Centrum podpory uživatelů	Jednotný komunikační bod objednatele, CePU sbírá veškeré Požadavky Objednatele s garantovanou dostupností (dle Přílohy č. 3) a garantovanými termíny odezev, dále zajišťuje přidělení řešitele, komunikaci a evidenci přes interní aplikaci a vedení databáze Požadavků Objednatele	Komunikačním kanálem je především interní webové rozhraní, dále e-mail a telefon  Sledování stavu realizovaných prací, podklady pro vyúčtování a kontrolu na straně Objednatele  Standardní služba, paušální platba

Funkce CePU a jeho dostupnost je popsána v Příloze č. 3 – Dostupnost CePU této Smlouvy. Všechny Požadavky Objednatele musí být evidovány CePU standardními postupy (předepsanými komunikačními kanály), aby mohla být zaručena požadovaná reakční doba a včasné zahájení řešení. V případě kdy pro evidenci požadavků nebude využíváno služeb Centra podpory – CePU, Poskytovatel negarantuje reakční doby stanovené v Příloze č. 4 – Garantované reakční doby této Smlouvy.

## 2. Pravidelné servisní a profylaktické práce

Služba - název	Popis	Komentář
Pravidelné servisní a profylaktické práce	Soubor periodicky prováděných úkonů, jejichž volba je závislá na potřebách a Požadavcích Objednatele	Standardní služba, paušální platba

Úlohy prováděné 1x týdně na produkčním systému v dohodnutou dobu a úlohy prováděné v první pondělí v měsíci jsou specifikovány v Příloze č. 5 – Katalog služeb této Smlouvy.

Závady zjištěné během pravidelných periodických kontrol budou bez zbytečných odkladů nahlášeny Objednateli a následně bude provedeno odstranění těchto závad za podmínek specifikovaných v Příloze č. 4 – Garantované reakční doby této Smlouvy.

### 3. Vývojové práce

Služba - název	Popis
"Konzultační služby v pracovní době" (8:00 hod. - 16:00 hod. v pracovní dny) Týká se priorit 1 - 4 dle Přílohy č. 4 Smlouvy	Provozní podpora, rozvoj a modifikace dle požadavků Objednatele. Do této oblasti spadají převážně: <ul style="list-style-type: none"> <li>• podpora implementace zlepšení a dodatků NIS IZS;</li> <li>• úpravy nastavení dle požadavků Objednatele;</li> <li>• realizace doplňujících řešení navazujících na implementaci NIS IZS;</li> <li>• úprava stávajících funkcí NIS IZS;</li> <li>• informační servis.</li> </ul>
"Konzultační služby mimo pracovní dobu". Týká se priorit 1 - 2 dle Přílohy č. 4 Smlouvy	Konzultační služby, programátorské zásahy a zásahy na systému Objednatele vedoucí k odstranění akutních vad a nefunkčnosti systému, zásahy vedoucí k obnově provozu. Zásahy mimo pracovní dobu nikdy nejsou prováděny bez vědomí odpovědné osoby Objednatele.

### 4. Ostatní

Ostatní služby svojí dostupností odpovídají standardnímu režimu CePU, tedy budou poskytovány  
v dostupnosti 5 x 8 – každý pracovní den od 8:00 do 16:00.

#### Detailní specifikace předmětu plnění

V této části Smlouvy bude detailní soupis všech komponent a prvků, které bude systém obsahovat. Bude zde seznam všech lokalit a rozmístění vypsanych prvků na tyto lokality. Toto bude do smlouvy doplněno po ukončení všech veřejných zakázek spojených s projektem, protože až poté bude tento soupis možné vytvořit. Bude doplněno po podepsání dodatku č. 3

### Příloha č. 3 – Dostupnost CePU

Centrum podpory uživatelů (dále jen „CePU“) je kontaktním místem pro služby související se zaváděním a využíváním vybraných informačních systémů a softwarových produktů za podmínek a v rozsahu dle uzavřené Smlouvy. CePU organizuje podporu, eviduje a dozoruje databáze požadavků Objednatele. CePU je vedeno Poskytovatelem

CePU poskytuje pro Objednatele sjednané služby v režimu 7/24/365. Aktivně dozoruje HotLine telefon a organizuje dodávky (řešení havárií atd. dle požadavků Objednatele).

Komunikace ohledně zákaznických požadavků se oznámí CePU, a to jedním z předepsaných komunikačních kanálů – telefonická forma skrze HotLine, e-mail na [xx@cpost.cz](mailto:xx@cpost.cz), přes elektronický formulář, také na stránce <http://www.XYZ.cz>.

Prostředek	HotLine	Fax	E-mail	Web
<b>Kontakt</b>	+	+	+	+
<b>Dostupnost</b>	Nepřetržitě	Nepřetržitě	Nepřetržitě	Nepřetržitě
<b>Časové omezení reakce</b>	Nepřetržitě	Nepřetržitě	Nepřetržitě	Nepřetržitě

Všechny požadavky Objednatele musí být evidovány CePU standardními postupy (předepsanými komunikačními kanály), aby mohla být zaručena požadovaná reakční doba a včasné zahájení řešení v souladu s Přílohou č. 4 – Garantované reakční doby této Smlouvy.

Pravidelné servisní a profylaktické práce nejsou objednávány prostřednictvím HelpDesku. Poskytovatel je provádí automaticky ve stanovenou dobu a Objednatele informuje o výsledku prostřednictvím emailu.

Dostupnost dohledového systému jako takového je poskytována jako služba v rámci garance dostupnosti centra podpory uživatelů. Disaster recovery dohledového systému a tedy i centra podpory uživatelů je řešeno interními procesy Poskytovatele a zde je bráno jako implicitní služba.

Ohlášení požadavků bude primárně probíhat přes elektronický formulář aplikace Servis desk

na stránce <http://www.XYZ.cz>, kde bude prokazatelná evidence přijatých požadavků nebo hlášení

a reakční doby. V případě jeho nedostupnosti telefonicky, písemně, faxem nebo elektronickou poštou

s tím, že požadovaná lhůta vyřešení počíná běžet okamžikem potvrzení ze strany Poskytovatele

(e-mail, přidělení řešitele v aplikaci Servis desk) o doručení požadavků a potřebných podkladů. Poskytovatel uvede požadavky na osoby, kalendářní termíny a na formy požadované služby. Poskytovatel se zavazuje potvrdit požadavek (a to i ústně) v nejbližším možném termínu

a vyspecifikuje v potvrzení osoby, termíny a formy řešení, případně navrhne jiné než

požadované řešení. Ve složitějších případech se předpokládá vícezkroková komunikace vedoucí k nalezení a potvrzení oboustranně vyhovujícího řešení.

## Příloha č. 4 – Garantované reakční doby

Poskytovatel uvažuje následující členění chyb (vad) a Požadavků Objednatele a jim odpovídající reakční doby a garance:

Priorita	Odezva	Nástup na řešení	Kategorie vad
1	Do 4 hodin	Do 4 hodin	Závada kategorie A
2	Do 24 hodin	Do druhého pracovního dne	Závada kategorie B
3	Do 24 hodin	Do 2 pracovních dnů	Závada kategorie C
4	Do dvou pracovních dnů	Do 10 pracovních dnů	Požadavky na Rozvojové práce, poskytnutí konzultací

## Příloha č. 5 – Katalog služeb

Viz Příloha č. 1. části E – Provoz (samostatný dokument)

## Příloha č. 6 – Sankční ujednání

Sankce budou klasifikovány dle kategorizace závad. Ta je následující:

### Kategorizace závad

- Kategorie A
  - Kritická závada - aplikace je zcela nefunkční, uživatelé nemohou s aplikací vůbec pracovat.
  - Porucha prvků a komponent, které jsou v záruce, s redundancí nižší než 200 %.
- Kategorie B
  - Hlavní závada - aplikace vykazuje chyby, uživatelé mohou s aplikací pracovat s malým omezením, nebo zcela bez omezení nebo existuje workaround.
  - Porucha prvků a komponent, které jsou v záruce, s redundancí 200 % nebo vyšší.
- Kategorie C
  - Vedlejší závada - koncová zařízení, vyjma náhlavní soupravy, vykazují chyby a uživatelé je mohou používat maximálně s velkými omezeními.
  - Požadavek na změnu, úpravu, výměnu, konzultaci týkající se koncových zařízení v lokalitách klienta vyjma náhlavní soupravy a tiskárny.

K jednotlivým službám je vždy garantována určitá úroveň SLA. Úrovně SLA vzhledem k sankcím jsou následující:

- Úroveň 1 – porušení této úrovně není důvodem pro uplatnění smluvní pokuty Objednatelům
- Úroveň 2 – porušení této úrovně následuje napomenutí Poskytovatele Objednatelům bez uplatnění smluvní pokuty
- Úroveň 3 – Objednatel uplatňuje smluvní pokutu ve výši XXX,-- Kč (pět tisíc korun českých) za každý den prodlení v odstranění závady po překročení této hranice

Nakonec budou sankce definovány nad garantovanou provozní dobou jednotlivých částí systému:

Garantovaná provozní doba	Dostupnost
Provozní systém NIS IZS	X
Centrum podpory uživatelů	X
Produkční prostředí NIS IZS	X
Školící systémy NIS IZS	X
Garantovaná dostupnost aplikace	X

Celková matice aplikovatelných sankcí je následující:



Sankční kalkulace				
Předmět	Kategorie chyby	Prodlení trvajících ne déle než dvojnásobek garantované reakční doby služby	Prodlení trvajících déle než dvojnásobek garantované reakční doby služby	Prodlení trvajících déle než trojnásobek garantované reakční doby služby
Pravidelné servisní a profylaktické práce	A	Úroveň 2	Úroveň 3	Úroveň 3
	B	Úroveň 1	Úroveň 2	Úroveň 3
	C	Úroveň 1	Úroveň 2	Úroveň 3
Centrum podpory uživatelů a řešení incidentů	A	Úroveň 3	Úroveň 3	Úroveň 3
	B	Úroveň 1	Úroveň 2	Úroveň 3
	C	Úroveň 1	Úroveň 2	Úroveň 3
Zajištění technické aktuálnosti	A	Úroveň 1	Úroveň 2	Úroveň 3
	B	Úroveň 1	Úroveň 2	Úroveň 3
	C	Úroveň 1	Úroveň 2	Úroveň 3
Školení uživatelů	A	Úroveň 1	Úroveň 2	Úroveň 3
	B	Úroveň 1	Úroveň 2	Úroveň 3
	C	Úroveň 1	Úroveň 2	Úroveň 3
Zajištění dostupnosti	A	Úroveň 3	Úroveň 3	Úroveň 3
	B	Úroveň 1	Úroveň 2	Úroveň 3
	C	Úroveň 1	Úroveň 2	Úroveň 3
Rozvojové práce	A	Úroveň 1	Úroveň 2	Úroveň 3
	B	Úroveň 1	Úroveň 2	Úroveň 3
	C	Úroveň 1	Úroveň 2	Úroveň 3
Infrastruktura	A	Úroveň 1	Úroveň 2	Úroveň 3
	B	Úroveň 1	Úroveň 2	Úroveň 3
	C	Úroveň 1	Úroveň 2	Úroveň 3

### 3.3 Seznam obrázků

Obrázek 1 - Úrovně provozu .....	3
Obrázek 2 - Proces managementu událostí.....	11
Obrázek 3 - Proces managementu incidentů.....	13
Obrázek 4 - Proces managementu problémů.....	15
Obrázek 5 - Proces managementu změn systému.....	17
Obrázek 6 - Proces vyhodnocení změn systému.....	19
Obrázek 7 - Proces řízení verzí.....	20
Obrázek 8 - Proces validace a testování .....	22
Obrázek 9 - Proces managementu konfigurace.....	24
Obrázek 10 - Schéma eskalace.....	25

### 3.4 Seznam tabulek

Tabulka 1 - Náklady na provoz a údržbu NIS IZS .....	8
--	---