**Příloha č. 1 Smlouvy – specifikace požadavků**

****

**Základní údaje zadavatele**

**Zadavatel:** **Povodí Moravy, s.p.**

se sídlem Dřevařská 11

Brno, PSČ 602 00

Za společnost jedná: MVDr. Václav Gargulák, generální ředitel

Bankovní spojení: KB Brno – venkov, č. účtu 29639641/0100

IČO: 70890013

DIČ: CZ70890013

Zadavatel je zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, v oddíle A, vložka č. 13565.

(dále též jen „PMO“ nebo „zadavatel“)

**1. Úvodní ustanovení**

Účelem veřejné zakázky a cílem zadavatele je zajištění komplexních služeb dodávky, provozu a rozvoje elektronického systému spisové služby s dílčími funkcionalitami document management systému (dále též jen „eSSL“) pro plnění agend zadavatele tak, aby zadavatel, **který je veřejnoprávním původcem**, zejména naplňoval veškeré legislativní požadavky pro vedení elektronické spisové služby a pro činnosti s tím související.

Systém eSSL musí plně odpovídat všem legislativním požadavkům a všem funkčním, technickým, a procesním požadavkům zadavatele stanoveným smlouvou a touto její přílohou. Primárním cílem zadavatele je zajištění plně funkčního elektronického systému spisové služby pro efektivní, hospodárné a účelné plnění legislativních povinností zadavatele zejm. v agendách dle zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále též jen „zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě“), a souvisejících právních předpisů, zejména pak (nikoliv však výlučně) vyhlášky č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby a Národního standardu pro elektronické systémy spisové služby (dále též jen „NSESSS“), ale i povinností stanovených zadavateli dalšími právními předpisy a rovněž vnitřními předpisy zadavatele.

Cílem zadavatele je současně zajištění efektivní správy vlastních i přijatých dokumentů, a s tím souvisejících vnitřních procesů zadavatele, a to prioritně v elektronické podobě.

Zadavatel je, s ohledem na právní formu, **veřejnoprávním původcem,** **není však orgánem veřejné moci** a nedisponuje tedy možnostmi a oprávněními, které právní úprava umožňuje pouze orgánům veřejné moci (např. provádění autorizovaných konverzí.) Pro zadavatele je příslušný archivní úřad Moravský zemský archiv v Brně. Vnitřní postupy zadavatele v této oblastí jsou upraveny zejména ve Spisovém řádu Povodí Moravy, s.p.

## 1.1 Legislativní a normativní požadavky na systém spisové služby

Podle aktuálně platných legislativních předpisů je Zadavatel veřejnoprávním původcem, který je povinen vykonávat spisovou službu a povinné skartační řízení dle platné legislativy v elektronickém systému spisové služby v elektronické podobě nebo v listinné podobě.

Cílové řešení musí naplňovat relevantní ustanovení legislativních předpisů pro elektronické systémy spisové služby, a norem které je Zadavatel povinen v této oblasti dodržovat. Jedná se zejména o:

* Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
* NSESSS – Národní standard pro elektronické systémy spisové služby,
* Vyhlášku č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby,
* Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů,
* Vyhlášku č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů,
* Vyhlášku č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek
* Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce
* Vyhláška č. 85/2019 Sb., kterou se mění vyhlášky provádějící zákon o archivnictví a spisové službě
* Zákon č. Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu
* Nařízení Evropské unie eiDAS č. 910/2014 o elektronické identifikaci a důvěryhodných službách pro elektronické transakce na vnitřním evropském trhu
* Nařízení Evropské unie GDPR č. 2016/679 – Obecné nařízení o ochraně osobních údajů
* Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů
* Další normy:
  + PAdES (PDF Advanced Electronic Signatures) – podepisování PDF dokumentů
  + CAdES (CMS Advanced Electronic Signatures) – podepisování libovolných dokumentů
  + XAdES (XML Advanced Electronic Signatures) – podepisování XML dat

**2. Technické podmínky**

## 2.1 Metodika výkonu agendy spisové služby

Součástí plnění veřejné zakázky je také **analýza stavu interních předpisů upravujících výkon spisové služby a zpracování návrhů na úpravy pro zajištění souladu s legislativou a současně úprava plynoucích z navrhovaného řešení eSSL**, která bude zpracována jako součást Milníku č.1**.**

Výstupem bude písemný soupis doporučení pro úpravu procesů a interních předpisů v oblasti výkonu agendy spisové služby tak, aby výkon této agendy byl v souladu s platnými předpisy a navrhovaným řešením eSSL.

## 2.2 Funkční požadavky

Funkční požadavky jsou definovány v příloze „SML ESSL\_P1a\_Funkční\_Požadavky“.

**2.3 Požadavky na integraci eSSL**

**2.3.1 Integrace se systémy nezbytnými pro řádný provoz eSSL**

Pro řádné fungování eSSL v kontextu platné právní úpravy je nezbytné, aby byl eSSL napojen na některé služby eGovernmentu. Součástí dodávky tedy musí být zajištění integrace na následující systémy (a to jak v produktivním, tak v testovacím, případně školícím prostředí):

* Informační systém datových schránek (ISDS) – integrace pro potřeby příjmu a vypravení datových zpráv ISDS a využití služeb ztotožnění subjektů a vyhledání datových schránek.
* Informační systém základních registrů (ISZR) – integrace pro potřeby ztotožnění subjektů jmenného rejstříku a ověření údajů pro vypravení.
* E-mailový server zadavatele – integrace pro potřeby příjmu a vypravení datových zpráv elektronické pošty ze všech elektronických adres podatelny.

**2.3.2 Další integrace**

Nad rámec integrací uvedených v kapitole 2.4.1 budou součástí dodávaného řešení eSSL tato integrační rozhraní:

* Vkládání elektronických podpisů, časových razítek a pečetí podle eIDAS
* Active Directory
* Profil zadavatele E-ZAK
* Napojení na ISRS
* Ekonomický systém FEIS
* Systém důvěryhodné archivace elektronických dokumentů OBELISK Trusted Archive a kontrolu elektronických podpisů a pečetí podle eIDAS

V rámci dodávky bude akceptace funkčnosti rozhraní realizována v testovacím prostředí IS eSSL na základě testovacího scénáře.

## 2.4 Technologické požadavky a omezení

### 2.4.1 Architektura řešení

Dodavatel nového řešení spisové služby musí být schopen poskytnout řešení s možností využití tlustého nebo plnohodnotného tenkého klienta.

### 2.4.2 Struktura systému

PMO požaduje zachovat organizační strukturu, počty podatelen a spisoven popsanou v příloze ZD „ZD\_ESSL\_P2\_Technický popis stávající infrastruktury“.

### 2.4.3 Licence a počet uživatelů

Zadavatel požaduje pro provoz eSSL poskytnutí multilicence bez omezení počtu uživatelů.

Pro licenční modely, které poskytnutí multilicence neumožňují, zadavatel uvádí, že v takovém případě se licencí bez omezení počtu uživatelů rozumí poskytnutí licence pro minimálně 300 pojmenovaných, současně pracujících uživatelů a 500 pojmenovaných uživatelů v systému.

Licence eSSL je požadována nevýhradní, časově neomezená, místně omezená na území České republiky.

V rámci řešení eSSL mohou být využity komerční (zpoplatněné) i open source (nezpoplatněné) produkty. V případě využití open source komponent je požadováno zajištění podpory ze strany dodavatele po celou dobu provozu eSSL. V případě využití komerčních produktů je požadováno zajištění platnosti a účinnosti licenčního ujednání na využité komerční produkty třetích stran (tzn. včetně podpory a záruk) a zajištění podpory těchto produktů po celou dobu plnění smlouvy.

Dodavatel je oprávněn využít současnou infrastrukturu zadavatele - disponibilní licence popsané níže v kapitole Provozní prostředí a infrastruktura. Je plně na zvážení a odpovědnosti dodavatele, zda a v jakém rozsahu stávající infrastrukturu zadavatele využije. Dodavatel má dle svého uvážení možnost použít všechny, nebo jenom některé níže uvedené licence.

### 2.4.4 Testovací a provozní instance

Zadavatel požaduje provoz eSSL minimálně ve dvou instancích:

1. testovací prostředí – pro účely testování, školení a přebírání výstupů dodavatele na testovacích datech, umístění nevalidních historických dat.
2. produkční prostředí – pro zajištění běžného provozu na reálných a migrovaných datech pořizovaných zadavatelem v rámci výkonu agendy spisové služby.

HW provozní infrastrukturu pro provoz eSSL poskytne zadavatel v konfiguracích uvedených v následujícím odstavci.

Dodavatel ve své nabídce specifikuje minimální, resp. doporučené konfigurace provozní infrastruktury potřebné pro provoz požadovaných instancí eSSL.

### 2.4.5 Provozní prostředí a infrastruktura

Zadavatel požaduje kompatibilitu systému navrženého účastníkem s prostředím stávající infrastruktury zadavatele:

Servery:

* Operační systém MS Windows Server 2019 standard v prostředí HyperV 2019 ent
* Databázový systém Oracle 19c SE2
* Databázový systém MS SQL 2019 standard

Zadavatel nabízí k využití následující komponenty v uvedené kapacitě stávajícího výpočetního prostředí:

* Operační paměť (RAM): 100 GB
* Diskové pole: aktuálně dostupných 2 TB

Klientské prostředí:

* OS koncových stanic: Windows 11
* Internetový prohlížeč Edge (jako výchozí prohlížeč), Google Chrome
* Kancelářský balík MS Office verze 2019 a vyšší. popř. MS365

Účastník ve své nabídce uvede specifikace doporučené konfigurace hardware, resp. výpočetního výkonu potřebného pro provoz systému s uvedením nejméně:

* počtu a parametrů virtuálních serverů s určením jejich působnosti,
* počtu a výkonu procesorů na každý server,
* velikosti operační paměti na každý server,
* počtu a parametrů diskového prostoru (požadované kapacity) pro provoz spisové služby po dobu min. 5 let,
* parametrů uživatelských stanic,
* požadavky na přenosové kapacity datových sítí pro práci vzdálených poboček v eSSL

Pokud dodavatel pro zajištění provozu elektronického systému spisové služby navrženého ve svém řešení bude vyžadovat **další jiné komponenty třetích stran** **nebo jejich jiné verze** (HW nebo SW), **je povinen takové součásti zahrnout do své nabídky**, tj. do návrhu řešení a promítnout je do nabídkové ceny, a to včetně maintenance poplatků do ceny podpory, a explicitně je popsat samostatně v nabídce.

**2.4.6 Hardwarové řešení v rámci dodávky ESSL**

Hardwarovým řešením zadavatel rozumí hardwarové přístroje, které jsou nutné pro určitý proces spisové služby. Myšleny jsou tiskárny čárových kódů, Hardwarové řešení systému musí být dodavatelem navrhnuto v rámci návrhu řešení a potřebný HW dodá v rámci plnění.

**HW vybavení podatelny pro tisk štítků dle 259/2012 Sb.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Technická specifikace** | |
| **Parametr** | **Požadavek** |
| Rychlost tisku | minimálně 10 štítků/min |
| Velikost tištěného štítku | min 10x25 mm, max 50x100 mm |
| **Počet a další podmínky** | |
| Dodání 4 ks HW | |
| Dodání spotřebního materiálu pro tisk min 5 000 ks štítků ke každé tiskárně | |
| Zprovoznění HW a zajištění komunikace s eSSL pro tisk jednorázově (právě evidovaný dokument) nebo hromadný tisk štítků (pro zvolené evidované dokumenty) | |
| Záruční lhůta 48 měsíců | |
| Zajištění pozáručního servisu po dobu platnosti Servisní smlouvy. | |

### 2.4.7 Databáze

Požadavkem zadavatele je vybudování nového řešení elektronického systému spisové služby nad databázovou platformou Oracle nebo MSSQL. Nad databázovými platformami má zadavatel vybudováno své ICT prostředí a provozuje zde své aplikace. Zadavatel má k dispozici interního databázového specialistu a nasazení řešení na jakékoli jiné databázové technologii by pro zadavatele znamenalo nezbytné vynaložení nezanedbatelných finančních prostředků, které by v důsledku znamenalo neefektivní hospodaření s finančními zdroji kvůli technologické roztříštěnosti provozního prostředí.

### 2.4.8 Mailserver a emailový klient

Požadavkem zadavatele je zachování stávajícího emailového prostředí a nově dodávané řešení tedy musí být integrováno do tohoto prostředí elektronické pošty vzhledem k požadavkům na evidenci příchozí emailové korespondence, evidence odesílaných zpráv prostřednictvím elektronické pošty či dalších funkčností vč. mailové notifikace uživatelů.

### 2.4.9 Zálohování

Zálohování řešení zajistí zadavatel stávajícími technickými prostředky, které má zadavatel k dispozici a které pro zálohování běžně využívá.

Vybraný dodavatel popíše v Prováděcím projektu doporučení pro zálohování a procesy obnovy řešení ze zálohy zaručující kompletní provozuschopnost řešení po obnově ve třech scénářích – plná obnova (DB a aplikační), obnova dat standardními nástroji DB, obnova aplikačního prostředí.

Zadavatel garantuje dostatečné úložné kapacity pro zálohování.

**Provedení úspěšných testů obnovy dle scénářů bude jedním z akceptačních kritérií implementace elektronického systému spisové služby. Kompletní obnovení elektronického systému spisové služby ze zálohy a jeho uvedení do provozního stavu musí být provedeno do 24 hodin od předání připraveného HW prostředí s instalovaným operačním a databázovým systémem Zadavatelem.**

### 2.4.10 Požadavky na výkonnost – garantované parametry

Pro zobrazování dat je stanovena (požadována) doba odezvy systému do 3 sekund a 8 sekund pro vyhledávací funkce (s použitím vyhledávacích kritérií = např. č.j., adresát, IČO apod. nebo fulltext).

### 2.4.11 Požadavky na rozhraní eSSL

Uživatelské rozhraní eSSL, včetně všech tlačítek a ovládacích prvků, uživatelské manuály a videonávody, nápověda a další texty související s uživatelskou prací v systému musí být v českém jazyce (detailní popisy chybových hlášek v jiném jazyce se připouští).

Grafické uživatelské rozhraní těžkého klienta eSSL bude použitelné i pro osoby se zhoršením zraku. Aplikace musí umět pracovat s využitím funkce Windows **Usnadnění přístupu** (zvětšení textu, zvětšení velikosti aplikací a textu na hlavní obrazovce alespoň 125%) příp. funkce **Měřítko** a rozložení alespoň 125%. Při použití těchto funkcí musí být zachován uživatelský komfort a informovanost uživatele na stejné úrovni, jako při základním zobrazení.

Grafické uživatelské rozhraní v případě tenkého klienta eSSL bude použitelné i pro osoby s postižením, a to v souladu s Web Content Accessibility Guidelines v. 2.0 (www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/; plný rozsah bude upřesněn v průběhu analýzy). Přístupnost webu pro osoby se zrakovým postižením bude testována (formou automatizovaných testů - např. www.webaccessibility.com, nebo jiným vhodným způsobem).

Všechna uživatelská rozhraní musí splňovat uživatelský komfort a informovanost uživatele při zobrazení na zařízeních min. s rozlišením 1920x1080.

## 2.5 Migrace dat ze stávajícího ESSL do nového ESSL

Součástí předmětu plnění veřejné zakázky je i zajištění kompletní migrace dat ze stávajícího systému elektronické spisové služby KRAB II do nového řešení v souladu s Plánem migrace stanoveném v Prováděcím projektu s následujícími podmínkami:

* Dodavatel eSSL zajistí, ve schváleném rozsahu a termínech dle Plánu migrace, migraci dat:
  + myšlena je úplná migrace dat včetně existujících metadat spisů, dokumentů, příloh aj. i nad rámec definovaný v NSESSS,
  + tak, aby bylo možno v testovacím prostředí (i opakovaně) realizovat testy migrovaných dat,
  + tak, aby bylo možno realizovat školení (v Testovacím prostředí) již s migrovanými daty,
  + tak, aby bylo možnép provést zátěžové, uživatelské akceptační, integrační a další potřebné testy v Testovacím prostředí s migrovanými daty,
  + pro finální akceptaci migračních mechanismů (závěrečná testovací migrace dat do Testovacího prostředí) dle akceptačních scénářů týkajících se migrace,
  + tak, aby nejdéle ke dni zahájení pilotního provozu, byla migrovaná data dostupná v Produkčním prostředí,
  + umístění nevalidních historických dat (do roku 2018).
* Systém KRAB II neobsahuje exportní funkcionalitu dle NSESSS. Pro potřeby migrace bude dodavateli zpřístupněna aplikace KRAB II, databáze aplikace i souborové úložiště příloh.
* Pokud po migraci dat budou zadavatelem nalezena v produkčním prostředí chybně či neúplně migrovaná data, zajistí dodavatel eSSL dodatečnou migraci části chybějících dat, úpravy nebo opravy chybně či neúplně převedených dat (zejména těch, které pro migrované spisy, dokumenty, přílohy dokumentů znemožní provést elektronické skartační řízení).
* Nedílnou součástí Díla je i dokumentace migrace dat („Záznam o provedení migrace“), která navazuje na „Plán migrace“. Cílem dokumentu je popis skutečného provedení migrace dat z původního systému do nově dodaného eSSL.
* Dodavatel po akceptaci převodu dat provede v testovacím prostředí eSSL elektronické skartační řízení.

Schéma stávající databáze a další podpůrné informace o stávajícím systému KRAB II jsou v příloze ZD „ZD\_ESSL\_P2d\_stávající eSSL-KRAB“.

Dodavatel má povinnost do nabídkové ceny **započítat náklady na provedení kompletní (v případě potřeby i opakované) migrace dat**.

## 2.6 Školení

Součástí dodávky je i nezbytné zaškolení obsluhy řešení elektronického systému spisové služby, a to v rozsahu nezbytném pro výkon konkrétní role v rámci agendy spisové služby:

* Administrátoři aplikace – u pracovních stanic,
* Podatelny/výpravny – u pracovních stanic
* Spisovny, skartační řízení – u pracovních stanic
* Oběh dokumentů – u pracovních stanic,
* Běžný uživatel (referent) – formou videonávodů, verze implementované u zadavatele.
* Management/vedoucí – u pracovních stanic

Zadavatel pro účely školení u pracovních stanic disponuje školicí místností s 10 počítači, kde budou školení realizována. Celkem tedy proběhne minimálně 10 běhů školení u pracovních stanic.

Realizace školení formou videonávodů předpokládá dostupnost uživatelské dokumentace verze implementované u zadavatele před zahájením školení.

V Prováděcím projektu bude specifikován seznam videonávodů k daným oblastem.

## 2.7 Dokumentace

Součástí předmětu plnění je rovněž zpracování a předání kompletní předepsané dokumentace systému eSSL v rozsahu specifikované v příloze ZD „ZD\_ESSL\_P4\_PredepsanaDokumentace“, dále kompletní projektové dokumentace, dokumentace prováděcího projektu, popis datového modelu (případně popis tabulek a atributů či create skripty databázového schématu) a další dokumentace v elektronické needitovatelné (ve formátu PDF) i editovatelné podobě (ve formátu MS Word/Excel).

1. **Služby podpory a rozvoje**

## 3.1 Služby podpory

**Legislativní maintenance** – zajištění souladu eSSL s právní úpravou po celou dobu účinnosti smlouvy. Dodavatel zajistí aktualizace a upgrade software a firmware nejméně v rozsahu, aby systém vždy odpovídal požadavkům, které stanoví obecně závazné právní předpisy. Součástí je taktéž průběžné sledování změn právní úpravy tak, aby sám dodavatel mohl reagovat na změny právní úpravy v dostatečném předstihu.

**Technická a softwarová maintenance** zahrnuje zejména:

* přístup k opravným balíčkům;
* pravidelná profylaxe IS;
* kontrola funkcí IS;
* aktualizace a upgrade software tak, aby byly jednotlivé komponenty systému provozovány vždy v podporované verzi;
* údržba a průběžná aktualizace dokumentace (viz podrobně výše);
* další preventivní činnosti, optimalizace, identifikace výkonnostních problémů apod.;
* poskytování průběžné odborné podpory zaměstnancům zadavatele na pozici administrátora systému;
* provoz Hotline a Service desku.

Pokud Dodavatel využívá v eSSL funkce udržování důvěryhodnosti elektronických dokumentů, pak veškeré náklady na zajištění této funkcionality nese Dodavatel.

| **Pojem** | **Význam** |
| --- | --- |
| **Incident** | Indikovaný problém eSSL, případně jeho části, který není v souladu s plněním smlouvy. Kategorizace Incidentů je uvedena dále v textu |
| **Okamžik nahlášení** | Okamžik nahlášení Incidentu nebo Požadavku prostřednictvím Service desk |
| **Reakční doba (Reakce)** | Doba od Okamžiku nahlášení Incidentu nebo Požadavku prostřednictvím Service desk do okamžiku zahájení činnosti Dodavatele na identifikaci a odstranění Incidentu nebo zahájení realizace Požadavku |
| **Doba vyřešení (Vyřešení)** | Doba od Okamžiku nahlášení Incidentu nebo Požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení Incidentu nebo Požadavku zadavatelem |
| **SLA** | Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních Servisních služeb |

## 3.2 **SLA**

## 3.2.1 Provozní doba a dostupnost

Provozní doba eSSL je v pracovní dny od 6:00 do 18:00 a v této době musí být garantována dále požadovaná dostupnost a výkonnost Systému eSSL (dále jen „SLA“).

Pracovní doba zadavatele je v pracovní dny 6:00 – 18:00.

Doba pro profylaxi eSSL je mimo pracovní dobu zadavatele nebo na odůvodněnou žádost i v kterýkoliv jiný dohodnutý čas. Tato doba je vyhrazena na provádění servisních činností, profylaktických činností, změn Systému (upgrade apod.) a dalších činností.

Dostupnost telefonické podpory dodavatele požadujeme v pracovní dny minimálně od 7:30 do 15:30.

Dodavatel garantuje dostupnost svého Servicedesku (SD) v Provozní době, mimo tuto dobu je SD dostupný bez garance dostupnosti.

V průběhu pilotního provozu eSSL bude ze strany Dodavatele zajištěna zvýšená podpora Systému a to tak, že v Provozní době bude k dispozici přiřazený kvalifikovaný zaměstnanec Dodavatele, který bude poskytovat přímou podporu administrátorů či klíčových uživatelů zadavatele.

## 3.2.2 Kategorie incidentů:

* **Incident kategorie A (HAVÁRIE)** – Systém nebo jeho části nejsou dostupné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje závada znemožňující využití Systému pro definovaný účel. Tento stav ohrožuje běžný provoz zadavatele, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody. Vyžaduje okamžité řešení.
* **Incident kategorie B (CHYBA)** – Funkčnost Systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz zadavatele. Systém lze provozovat s omezením nebo po určitou dobu ve formě náhradního řešení.
* **Incident kategorie C (NEDOSTATEK)** – Ostatní – drobné incidenty, které nespadají do kategorií A a/nebo B. Systém je ve své podstatě funkční, ale vykazuje nedostatky, které mohou způsobit určité omezení uživatelů či administrátorů.

Parametry incidentů jsou uvedeny v tabulce níže.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie Incidentu** | **Řešení zahájeno do**  **(response time)** | **Vyřešení dosaženo do**  **(fix time)** |
| **HAVÁRIE (A)** | 1 hod. | 5 hod. |
| **CHYBA (B)** | 1 hod. | 24 hod. |
| **NEDOSTATEK (C)** | 24 hod. | 168 hod. |

Případné spory ohledně kategorizace incidentů nemají vliv na řešení incidentu v jeho nahlášené kategorii a tyto spory vyřeší oprávněné osoby Smluvních stran se souhlasem alespoň jednoho statutárního orgánu nebo osoby, uvedené v záhlaví Smlouvy jako zástupce ve věcech technických.

## 3.2.3 Parametry SLA

Zadavatel a Dodavatel se dohodli na následujících parametrech úrovně poskytovaných služeb.

Garance dostupnosti Systému:

Dodavatel garantuje, že plná funkčnost a dostupnost Systému v Provozní době eSSL bude lepší než 98 % za měsíc. Vyhodnocení naplnění bude prováděno Dodavatelem v pravidelném měsíčním hlášení o poskytovaných službách podpory.

Dodavatel garantuje, že plná funkčnost a dostupnost Systému v Provozní době eSSL bude lepší než 98 % za kalendářní rok. Vyhodnocení naplnění bude prováděno Dodavatelem v pravidelném hlášení o poskytovaných službách podpory za kalendářní rok.

Obsah a rozsah hlášení je popsán v příloze ZD „ZD\_ESSL\_P4\_PredepsanaDokumentace“.

Za nedostupnost Systému je považován pouze výskyt incidentu kategorie A v Provozní době.

Za nedostupnost Systému se nepovažují incidenty, které jsou způsobeny zadavatelem nedodržením postupů dle dokumentace systému eSSL. Za nedostupnost systému není považována situace:

* způsobená třetími osobami na straně zadavatele
* způsobená mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku vzniklou nezávisle na vůli dodavatele, a
* způsobená prodlením zadavatele s poskytnutím součinnosti nezbytné pro dosažení stavu Dostupnosti anebo jiným obdobným důvodem.

Případné změny Systému budou prováděny s předchozím souhlasem zadavatele na základě oznámení o ukončení řešení dodavatele v SD nebo na základě oznámení dodavatele o připravenosti provést změnu Systému. Čas od oznámení o ukončení řešení dodavatele v SD nebo oznámení dodavatele o připravenosti provést změnu Systému do zahájení změny Systému zadavatele se nezapočítává do nedostupnosti Systému. Je-li součástí změny Systému i nová verze/patch/upgrade Systému, pak je přílohou oznámení o připravenosti provést změnu Systému a po nasazení a implementaci do produkční verze aktualizovat dokumentaci.

Mimo uvedené provozní hodiny bude Systém dostupný mimo zadavatelem schválených plánovaných odstávek, avšak bez garance dostupnosti.

Sledování dostupnosti Systému:

Dostupnost je počítána vždy za poslední měsíc/rok dle vzorce:

Provozní hodiny – je počet hodin Provozní doby v období, ve kterých jsou podle Smlouvy poskytovány Služby údržby a podpory, minus výpadky způsobené zadavatelem nebo třetími stranami.

Odstávky z důvodu incidentů – je počet hodin, po které je Systém nedostupný z důvodu incidentů kategorie A.

## 3.3 Služby rozvoje systému

Poskytování služeb rozvoje bude probíhat v návaznosti na aktuální potřeby zadavatele, a to na základě změnových požadavků.

Po přijetí změnového požadavku zadavatele prostřednictvím Service desk, příp. datové schránky, nebo emailu zpracuje dodavatel do 5 kalendářních dnů odhadovaný rozsah pracnosti v hodinách a ten písemně sdělí zadavateli. Následně rozsah úpravy a hodinový rozsah konzultují kontaktní osoby dodavatele a zadavatele. Na základě smluvními stranami odsouhlaseného předmětu rozvoje, doby realizace a hodinového rozsahu náročnosti rozvoje odešle zadavatel kontaktní osobě dodavatele dílčí objednávku na provedení požadovaného rozvoje, která bude obsahovat další podmínky, za kterých budou služby rozvoje poskytnuty. Smluvní strany prostřednictvím svých kontaktních osob písemně dohodnou termíny počátku plnění a realizace úprav vývoje.

**4. Přílohy**

Příloha č. 1: Funkční požadavky na eSSL *SML ESSL\_P1a\_Funkční\_Požadavky.xlsx*

Příloha č. 2: Harmonogram *SML ESSL\_P1b\_Harmonogram.xlsx*