Příloha č. 2

Specifikace Plnění – požadavky Objednatele

2A – Specifikace požadavků Objednatele na Implementaci

2A.1 Specifikace funkčních požadavků na APV a poskytované Služby Cloud computingu

Zde budou uvedeny požadavky na funkce, které mají Služby cloud computingu poskytovat. Lze uvést odkaz na specifikaci funkcí uvedenou v zadávací dokumentaci.

Má-li Objednatel specifické požadavky, které nebývají standardní součástí typových služeb daného APV (spisovky, účetnictví, HR systému), je nutné je zde vypsat.

[BUDE DOPLNĚNO OBJEDNATELEM]

Uživatelské rozhraní musí komunikovat s uživatelem v těchto jazycích: [BUDE DOPLNĚNO OBJEDNATELEM]

2A.2 Specifikace požadavků na integrace Služeb cloud computingu

Zde budou uvedeny požadavky na integraci s jinými IS Objednatele, se kterými mají poskytované Služby cloud computingu komunikovat. Případně požadavky na rozhraní, jaká mají pro zajištění integrace Služby cloud computingu poskytovat. Mohou být uvedeny i integrace na jiné služby nebo IS eGovernmentu

[BUDE DOPLNĚNO OBJEDNATELEM]

2A.3 Specifikace požadavků na rozsah čerpání Služeb cloud computingu

[BUDE DOPLNĚNO OBJEDNATELEM, např.:

Počet uživatelů (uveďte případně i po rolích, je-li třeba pro výpočet ceny nebo z jiných důvodů)

Předpokládaný maximální počet současně pracujících uživatelů

Předpokládaný rozsah zpracovávaných dat (lze popsat i dynamiku – rychlost nárůstu dat v čase)

Požadované odezvy klíčových transakcí – nejsou-li ve standardních materiálních poskytovateli publikovaných SLA; způsob stanovení odezev však nesmí zahrnovat dobu přenosu dat mezi systémem Objednatele a cloudovou službou Poskytovatele, protože ta je ovlivněna charakteristikami připojení zajišťovaného Objednatelem.

Případné další parametry potřebné ke stanovení ceny a vypracování nabídky]

2A.4 Specifikace požadavků na Školení

[BUDE DOPLNĚNO OBJEDNATELEM, např:

Druhy školení a předpokládaný počet účastníků, on-line/off-line]

2A.5 Specifikace jiných požadavků Objednatele týkajících se Implementace

[BUDE DOPLNĚNO OBJEDNATELEM]

2B – Specifikace Služeb vč. SLA parametrů a sankcí za jejich neplnění;

2B.1 Specifikace bezpečnostní úrovně APV (nízká, střední, vysoká nebo kritická)

[POŽADOVANÁ BEZPEČNOSTNÍ ÚROVEŇ POPTÁVANÉHO CLOUD COMPUTINGU BUDE URČENA OBJEDNATELEM v souladu s vyhláškou č. 411/2025 Sb.]

Požadovaná bezpečnostní úroveň Služeb cloud computingu je nízká/střední/vysoká/kritická.

Dále v této příloze se použijí pouze ty části/ustanovení, které jsou relevantní pro požadovanou bezpečnostní úroveň dle tohoto bodu 2B.1.

2B.2 SLA parametry Služeb cloud computingu a jejich vyhodnocení

Bezp. Úroveň	Dostupnost služby	Provozní doba	Provozní doba pod SLA + doba podpory služby	Přípustná doba kumulovaných výpadků, s měsíčním vyhodnocováním (s výjimkou ročního vyhodnocování pro úroveň „kritická“)
Nízká	96,16%	24 x 7	Minimálně určených 10 hodin v pracovní dny - BUDE UPŘESNĚNO OBJEDNATELEM DLE PROVOZNÍCH POTŘEB]	Max. 8 hod., avšak pouze v rámci definované pracovní doby
Střední	99,45%	24 x 7	Provozní doba pod SLA: 24x7, *[lze omezit na pracovní dny a vymezenou pracovní dobu - BUDE UPŘESNĚNO OBJEDNATELEM DLE PROVOZNÍCH POTŘEB]*	Max. 4 hod. na bázi 24x7
Vysoká	99,9%	24 x 7	Provozní doba pod SLA: 24x7, *[lze omezit na pracovní dny a vymezenou pracovní dobu - BUDE UPŘESNĚNO OBJEDNATELEM DLE PROVOZNÍCH POTŘEB]*	Max. 43 min. na bázi 24x7
Kritická	99,99%	24 x 7	Provozní doba pod SLA: 24x7	Jednotlivý výpadek max. 15 min. Max. kumulovaný roční výpadek 52 min. (odpovídá 99,99%)

Dostupnost služby se stanovuje procentem z provozní doby pod SLA, ve které Poskytovatel garantuje, že služba bude v provozu a dostupná.

Provozní doba je vyjádřena denními nebo týdenními časovými intervaly, ve kterých Poskytovatel deklaruje záměr udržovat danou službu v provozu. Nepřetržitá provozní doba (24 x 7) znamená, že Poskytovatel deklaruje záměr provozovat službu 24 hod. 365 dní v roce.

Provozní doba pod SLA definuje dobu, ve které probíhá hodnocení dostupnosti služby a na kterou se vztahuje SLA a případné sankce za porušení SLA.

Doba podpory služby je definována dobou, ve které Poskytovatel přijímá a řeší Problémy hlášené Objednatelem.

Jednotkou SLA je dílčí služba cloud computingu, na kterou je vztažena jedna nebo více metrik, které jsou v souvislosti s provozem služby měřeny, vyhodnocovány a penalizovány samostatně.

Měření	Popis
Metoda měření	Poskytovatel je povinen provozovat monitorovací systém, který je navázán na klíčové komponenty dodávané služby (SLA jednotky). Výstup z monitorovacího systému musí být k dispozici Objednateli, a to v podobě (i) webového rozhraní, dostupného šifrovaným spojením přes veřejný internet, a dále (ii) v podobě souhrnného reportingu za určité časové období (není-li sjednáno jinak, je jím kalendářní měsíc), předávaného vhodným kanálem ve strojově čitelném formátu. Na základě vyhodnocení služby jako nedostupné nebo neplnící kvalitativní parametry Objednatel hlásí Problém (pokud není smluvně dohodnuto jinak) formou Trouble Ticketu (Poruchového lístku, dále též TT) v systému technické podpory Poskytovatele. Poskytovatel je povinen zajistit přístup k Trouble Ticket systému prostřednictvím webového rozhraní, dostupného šifrovaným spojením přes veřejný internet.
Časové vymezení	**Kontrolní bod 1 - Začátek výpadku:** Časová značka hlášení v monitorovacím nástroji, resp. logu ve smyslu „SLA jednotka je nedostupná“. Pokud Objednatel prokáže, že služba měla výpadek, tak je irelevantní, když se v logu poskytovatele cloudu nenachází záznam o výpadku služby, a za začátek výpadku je považován čas prokázaný Objednatelem. V případě, že výpadek začne před, a pokračuje po začátku Provozní doby za začátek výpadku se považuje začátek Provozní doby. **Kontrolní bod 2 - Konec výpadku:** První následující hlášení v monitorovacím nástroji, resp. logu ve smyslu „SLA jednotka je dostupná“. Pokud Poskytovatel prokáže, že služba byla obnovena a v logu či monitorovacím nástroji není o tomto záznam, tak za čas ukončení výpadku je považován prokázaný čas. V případě, že výpadek končí po konci Provozní doby, je za konec výpadku považovaný konec Provozní doby.
SLA jednotk(a/y)	*Varianta A:* Služba cloud computingu jako celek *Varianta B:* SLA definované pro dílčí Služby cloud computingu: [BUDE DOPLNĚNO OBJEDNATELEM]
Výpočet dostupnosti	Dostupnost je definována a reportována pro každou SLA jednotku, která je využívána pro provoz dané služby. Nedostupnost služby SLA jednotky je stav SLA jednotky, kdy služba poskytovaná SLA jednotkou není dostupná, tj. službu nelze použít, nebo služba vykazuje takové vlastnosti, které ji činí nepoužitelnou ke stanovenému účelu. Do doby nedostupnosti pod SLA se počítá pouze ta doba nedostupnosti služby SLA jednotky, která se překrývá s Provozní dobou pod SLA[1], a nepočítá se do ní doba nedostupnosti služby SLA jednotky, která byla ohlášena stanoveným způsobem jako „plánovaná odstávka služby“. Poskytovatel publikuje předem časová okna, v rámci kterých může předem ohlásit Objednateli plánovanou odstávku. Plánované odstávky mohou být vyhlášeny pouze mimo obvyklou pracovní dobu (tj. pracovní dny a dobu 8:00 až 18:00 CET, pokud není smluvně ujednáno jinak), a preferovaně o víkendech. Příklady výpočtu dostupnosti: *Varianta A: Varianta, kdy známe počty celkových i dotčených uživatelů a kdy lze zohlednit fakt, že nedostupností služby nejsou zasaženi všichni uživatelé. Typicky pro situace, kdy službu používají pouze interní pracovníci.* $\frac{\text{Celková provoz. doba pod SLA} * \text{počet všech uživ.} - \text{doba nedostupnosti pod SLA} * \text{počet zasažených uživ.}}{\textit{Celková provozní doba pod SLA} * \textit{počet všech uživatelů}} * 100\%$ **„Zasažený uživatel“** je takový uživatel, u kterého nedostupnost poskytované služby způsobí nemožnost využívání služby nebo její části. s kritickým business impaktem.[2] Varianta B: Varianta, kdy neznáme nebo je obtížné určit počet všech nebo počet zasažených uživatelů. Typicky pro situace, kdy službu využívají i externí uživatelé přistupující ke službě po internetu. $\frac{\text{Maximální dostupný počet minut.} - \text{doba nedostupnosti pod SLA v minutách}}{\text{Maximální dostupný počet minut}} * 100\%$

[1] Tj. jedná se o časový interval, který je průnikem časového intervalu, v němž je služba SLA jednotky nedostupná, s intervalem Provozní doby pod SLA.

[2] Viz definice pojmu Kritický business impakt pod následující tabulkou.

	„**Maximální dostupný počet minut**“ představuje celkový souhrnný počet minut za příslušné období, po který měla být daná SLA jednotka v rámci subskripce dané služby dostupná **„Doba nedostupnosti pod SLA“** je celkový souhrnný maximální dostupný počet minut, během kterých byla jednotka SLA v době, kdy podle SLA měla být funkční, nedostupná. Minuta se považuje za nedostupnou, pokud během ní všechny pokusy o využití této funkcionality do třiceti sekund selžou.
Reportování	**Provozní/bezpečnostní notifikace a záznamy ze strany Poskytovatele** Poskytovatel je povinen zpřístupnit Objednateli monitorovací systém či systémy provozního stavu služby s rozpadem minimálně na SLA jednotky a se schopností logování v čase, a to minimálně po dobu 30 dní zpětně. Služba musí dále nabízet zdokumentované rozhraní, kterým lze ze strany Objednatele načítat systémové události pro vlastní vyhodnocování provozních a bezpečnostních událostí a incidentů a pro jejich delší archivaci. Poskytovatel musí dále umožňovat notifikace administrátorům Objednatele o změnách dostupnosti služby v čase. Poskytovatel dále zajistí systém notifikace plánovaných odstávek. Rozsah notifikací nedostupnosti ze strany Poskytovatele (kromě situací plánovaných odstávek) však nijak nemůže omezovat Objednatele reportovat jím zjištěné případy nedostupnosti a případně i vymáhat smluvní sankce. **Podklady pro vyúčtování** V případě účtování typu „pay-as-you-consume“ je Poskytovatel povinen dát Objednateli k dispozici podrobný přehled vyúčtování s členěním na jednotlivé elementy služeb (rozpad minimálně dle jednotek uvedených v ceníku.) a v intervalech ne delších než 1 měsíc. Tato vyúčtování musí být možné stáhnout ve strojově čitelném formátu pro další analytické zpracování na straně Objednatele.

Objednatel vyplní v rámci zadání VZ požadované max. doby reakce pro priority problémů s nízkým / středním / kritickým business impaktem, a to na základě své analýzy dopadů úplné nebo částečné nefunkčnosti poptávané služby. Přitom je třeba vzít v úvahu, že tyto požadované max. doby reakce mohou ovlivnit (zejména omezit) výběr uchazečů s ohledem na jejich VOP a již zavedený obchodní model pro služby podpory. Proto může Objednatel vyplnit jen jednu nebo dvě nejdůležitější požadované max. doby reakce, tedy např. uvést jen dobu pro kritický business impakt, která zpravidla také určuje celkovou cenu za služby podpory v rámci celé nabídky.

Úrovně podpory služby a prioritizace hlášených Problémů ze strany Objednatele:			
Úroveň podpory	**Priority Problému a očekávaná doba reakce**		
	Nízký business impact	Střední business impact	Kritický business impact
Poskytovatel, který nemá publikované VOP	Dle nabídky poskytovatele	Dle nabídky poskytovatele	Max. 90 min. 24x7
Poskytovatel, který disponuje standardními VOP	Řídí se podmínkami VOP	Řídí se podmínkami VOP	Řídí se podmínkami VOP, ale max. 90 min. 24x7

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

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

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

Doba reakce je časový interval od nahlášení problému (např. mailem, zápisem do service desku, telefonní hovor + následný záznam ...) do okamžiku, kdy Objednatele kontaktuje pracovník technické podpory Poskytovatele a potvrdí, že se Poskytovatel začal požadavkem zabývat (lze provést stejnými způsoby jako nahlášení problému).

2B.3 Sankce za neplnění SLA parametrů Služeb cloud computingu

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

Na každý SLA parametr dané SLA jednotky, jehož SLA hodnota bude v daném reportovacím období zjištěna jako „nedodržená" (mimo pásmo „Green/zelená" dle definice minimálních hodnot výše), se v daném měsíci uplatní tato penalizace:

Dosáhne-li hodnota měřeného SLA parametru u dané SLA jednotky žlutého pásma (dle hodnot výše) vzniká Objednateli právo na slevu ve výši 10% z ceny příslušné SLA jednotky; není-li samostatně naceněna, počítá se sleva z té části služby, která je samostatně naceněna a pod kterou příslušná SLA jednotka spadá.

Dosáhne-li hodnota měřeného SLA parametru u dané SLA jednotky červeného pásma (dle hodnot výše) vzniká Objednateli právo na slevu ve výši 25% z ceny příslušné SLA jednotky; není-li samostatně naceněna, počítá se sleva z té části služby, která je samostatně naceněna a pod kterou příslušná SLA jednotka spadá.

Poskytovatel je povinen slevu promítnout bez dalšího v nejbližším vyúčtování Služeb cloud computingu (bez ohledu na to, zda se účtuje zpětně nebo napřed).

2B.4 Specifikace jiných požadavků Objednatele týkajících se Služeb cloud computingu

[BUDE DOPLNĚNO OBJEDNATELEM]

2B.5 Čerpání Rozšířených služeb

Objednatel je oprávněn čerpat nejvýše XXX člověkohodin Rozšířených služeb ročně.

[BUDE DOPLNĚNO MNOŽSTVÍ ČH, KTERÉ BUDE OBJEDNATEL MOCI ČERPAT V RÁMCI PLNĚNÍ ROZŠÍŘENÝCH SLUŽEB dle čl. 14.5 Smlouvy]

2C – Harmonogram a platební milníky

2C.1 Harmonogram Implementace

[BUDE DOPLNĚNO OBJEDNATELEM]

2C.2 Platební milníky Implementace

[BUDE DOPLNĚNO OBJEDNATELEM]

2D – Pracoviště Objednatele

[BUDE DOPLNĚNO OBJEDNATELEM]

2E – Zvláštní ujednání

Následující ujednání mají přednost před vlastním textem Smlouvy:

[BUDE DOPLNĚNO OBJEDNATELEM, např.:

Čl. 24.1 – Smlouva je uzavírána na dobu čtyřiceti osmi (48) měsíců.

Čl. 24.6. – Minimální doba poskytování Služeb cloud computingu je třicet šest (36) měsíců.]