

PŘÍLOHA Č. 7

SLA pro aplikační podporu

1 Pojmy, definice a zkratky

| Pojem, zkratka | Definice, výklad |
|----------------|-------------------------------------|
| AP | Aplikační podpora |
| HD SZIF | Helpdesk 2. a 3. úrovně pro IS SZIF |

2 Předmět SLA

2.1 Definování služby

Podpora koncových uživatelů produktivního IS SZIF, konzultační služby z pohledu zajištění a optimalizace interních procesů, úprav, rozšíření a rozvoje SW funkcionality IS SZIF.

2.2 Rozsah SLA

Řešení požadavků na AP zadaných prostřednictvím HD SZIF.

Výstupem služby je:

- Dle zadání v požadavku na AP.

Poskytování služby bude koordinováno pracovníky HD SZIF Zhotovitele a služba bude realizována pracovníky Zhotovitele stanovenými dle potřeby podle obsahu požadavku na AP.

3 Parametry služby

| Parametr | Definice | Způsob měření | Požadovaná hodnota / interval hodnot |
|------------------------|---|--|--------------------------------------|
| Řešení požadavku na AP | Doba do zahájení řešení požadavku na AP zadaného prostřednictvím HD SZIF. | Porovnání skutečnosti vůči době evidované prostřednictvím HD SZIF. | Ve lhůtě do 1 pracovního dne. |
| Pracovní doba | Doba, provádění činností spojených s předmětem této služby. | - | Pracovní dny od 8:00 do 17:00 h. |

4 Sankce

| Parametr | Hodnota / interval hodnot | Výše sankce (Kč) - smluvní pokuty | Max. celková výše sankce ¹⁾ (Kč) | Poznámka |
|---------------------|---|--|---|----------|
| Řešení požadavku AP | Nezahájení řešení ve lhůtě do 1 pracovního dne. | 5.000,- Kč za každý pracovní den prodlení. | 25.000,- Kč za jednotlivý požadavek na AP. | |

1) Pokud u jednotlivého parametru není vysloveně uvedeno jinak, max. celková výše sankce se rozumí za celé plnění podle této Smlouvy.

V případech, na které se vztahuje sankce za nedodržení výše uvedených parametrů, není Objednatel oprávněn k souběžnému uplatnění nároku na smluvní pokuty podle odstavců 14.3. a 14.4. této Smlouvy.

- 5 Vymezení podmínek poskytování služeb**
Objednatel průběžně zadává a definuje požadavky na poskytování služby.
- 6 Rizika ovlivňující službu**
Pozdní a neúplné předání podkladů a požadavků (např. vlivem legislativy).
- 7 Náklady na službu**
Dle Smlouvy.
- 8 Práva a povinnosti**
 - 8.1 Práva a povinnosti Zhotovitele**
Pro potřeby poskytnutí služeb AP definovat požadavky na součinnost ze strany Objednatele.
 - 8.2 Práva a povinnosti Objednatele**
Poskytnout Zhotovitelem požadovanou součinnost potřebnou k poskytnutí služeb AP.
- 9 Vyhodnocování kvality služby**
Vyhodnocení dodržení "výše uvedených" parametrů SLA, včetně stanovení souhrnné výše smluvní pokuty za nedodržení těchto parametrů SLA, bude probíhat 1 x měsíčně za období uplynulého měsíce. Podklady pro vyhodnocení (tj.časové statistiky požadavků na AP, zadaných prostřednictvím HD SZIF) Zhotovitel předloží Objednateli do 5. dne následujícího měsíce. Výsledky vyhodnocení budou Zhotoviteli doručeny Objednatelem nejpozději do 10.dne následujícího měsíce ve formě návrhu "Měsíčního protokolu o vyhodnocení dodržení parametrů SLA". Zhotovitel se zavazuje, po vzájemném projednání a odsouhlasení finální verze "Měsíčního protokolu o vyhodnocení dodržení parametrů SLA" s Objednatelem, uhradit Objednateli souhrnnou smluvní pokutu za nedodržení výše uvedených parametrů za uplynulý měsíc podle vzájemně odsouhlaseného "Měsíčního protokolu o vyhodnocení dodržení parametrů SLA" nejpozději do 45 dnů od oboustranného podpisu tohoto protokolu.
- 10 Řešení odchylek a sporů**
V rámci projektového řízení a eskalace dle Přílohy č.1 Smlouvy.
- 11 Plánování provozu služby**
Služba je poskytována po dobu platnosti této Smlouvy dle článku 15.6 této Smlouvy v pracovní době dle čl.3 tohoto SLA.
- 12 Závěrečná ustanovení**
Žádná.
- 13 Přílohy**
Žádné.