

## Příloha č. 3

### Specifikace služeb (SLA) a jejich ceny

#### 1. Úvod

Služby se vztahují na systém **GINIS RRSM** v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy** "Specifikace APV" ve funkcionalitě dané jednotlivými moduly.

#### 2. Poskytování služeb

- 2.1. Poskytování služby se vztahuje pouze na
  - 2.1.1. *Aktualizované verze APV* dodané **Zhotovitelem** v souladu s platnými licenčními smlouvami a implementované **Zhotovitelem** dle **Zhotovitelem** dodané implementační dokumentace a po jejich uvedení do rutinního provozu, pokud není u konkrétní SLA uvedeno jinak;
  - 2.1.2. *Produkty a Služby* dodané **Zhotovitelem**;
  - 2.1.3. *Produkty* dodané **Zhotovitelem** a instalované **Objednatelem**, po úspěšném provedení produkčních testů.
- 2.2. Doba poskytování služby je v *Pracovní době*, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak.
- 2.3. Služby jsou poskytovány po celou dobu účinnosti **Smlouvy**, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak.

#### 3. Rozsah služeb

- 3.1. Uvedené služby jsou poskytovány v rozsahu odpovídajícímu výčtu licencí uvedených v **příloze č. 1 Smlouvy** "*Specifikace APV*".
- 3.2. V případě překročení rozsahu uvedeného v **příloze č. 1 Smlouvy** **Zhotovitel** předloží návrh dodatku ke **Smlouvě** odpovídající rozsahu a ceně poskytované služby. Do podpisu dodatku bude služba poskytována v původním rozsahu a **Zhotovitel** nenese odpovědnost za případné problémy a škody způsobené nezajištěním služeb mimo rozsah této **Smlouvy**.

#### 4. Definice a popis SLA

##### 4.1. **SLA 1 - poskytování SW maintenance**

###### 4.1.1. *Popis služby*

Služba zahrnuje poskytování pravidelných *Upgrade*, případných mimořádných *Update* (zejména z důvodu změny legislativy) a poskytování mimořádných *Patchů* k *APV* a služby poskytování rad.

###### 4.1.2. *Obsah dodávky služby:*

Služba se vztahuje na *Aktualizovanou verzi APV* pro *APV* v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy**. Služba obsahuje:

- a) vytvoření a dodání *Update*;
- b) vytvoření a dodání *Upgrade*;
- c) vytvoření a dodání *Patche*;
- d) poskytování *Podpory*

###### 4.1.3. *Parametry služby:*

- a) dodání aktualizace systému *APV* na *Přenosovém mediu* formou *Update*, *Upgrade* nebo *Patche* k zajištění úprav stávající funkčnosti *APV*, v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy**, na základě legislativních změn - jedná se o dodržení souladu zpracování s obecně závaznými pravidly, právními normami a jejich změnami v oblastech:
  - o podpory vedení účetnictví v souladu se zákonem č.563/1991 Sb. o účetnictví, vyhláškou 410/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o účetnictví a českými účetními standardy;
  - o podpory procesů navrhování, schvalování a změnového řízení týkajícího se rozpočtu ve veřejné správě v souladu se zákony 218/2000 Sb. a 250/2000 Sb. a navazujícími vyhláškami;
  - o podpory aplikace Zákona o finanční kontrole 320/2001 Sb. a prováděcí vyhlášky 416/2004 Sb.;
  - o Zákona 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, Vyhlášky 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, Zákona 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, Zákona 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce;
  - o zákonů souvisejících s registry - Zákon 301/2000 Sb. o matrikách, jménu a příjmení, Zákon 115/2006 Sb. o registrovaném partnerství a o změně některých souvis. zákonů, Zákon 21/2006 Sb. o ověřování, Zákon 133/2000 Sb. o evidenci obyvatel, Zákon 111/2009 Sb. o základních registrech;
- b) dodání na *Přenosovém mediu* maximálně jeden *Upgrade Aktualizovaných verzí APV* ročně, pokud to nebude v rozporu s ustanovením **písm. a)** tohoto odstavce;
- c) poskytování služby v *Pracovní době*;
- d) dodání na *Přenosovém mediu* aktualizované dokumentace včetně návodu k instalaci současně

- s dodáním *Update, Upgrade a Patche*;  
 e) poskytování *Podpory* v době od 8:00 do 16:00 hod v *Pracovní dny* na tel. čísle +420 588 008 060.

#### 4.1.4. Součinnost **Objednatele**:

- zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** k převzetí *Přenosového media* v *Pracovní době* nebo dostupnost souvisejících nezbytných *Komunikačních prostředků*;
- umožnit **Zhotoviteli** provést inventarizaci počtu užívaných licencí *APV*.

#### 4.1.5. Akceptační kritéria

- Plnění tohoto *SLA* za uplynulé období je doloženo *Dodacím listem* s instalačním CD/DVD nebo s informací o jiném předání aktuálních verzí *APV* za příslušné období. **Zhotovitel** předá *Dodací list* za uplynulý rok vždy nejpozději do dne a měsíce nabytí účinnosti **Smlouvy**.

#### 4.1.6. Cena služby

- Celková cena za *SW maintenance APV* dle specifikací v **příloze č. 1** této **Smlouvy**. Cena vyjádřená v korunách je uvedena v následující tabulce.

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
Paušální podpora v roce 2020	1.4.2020 - 31.12.2020	**
Paušální podpora v roce 2021	rok	**

- Cena služby dle ustanovení 4.1.6 písm. a) bude hrazena třikrát ročně, a to vždy za období 1. 1. – 30. 4., 1. 5. – 31. 8. a 1. 9. – 31. 12. Daňový doklad **Zhotovitel** vystaví a doručí **Objednateli** nejpozději do konce druhého měsíce daného období, tj. do 28. 2., 30. 6. a 31. 10. Za období od 1. 4. 2020 do 30. 4. 2020 **dodavatel** vystaví a doručí daňový doklad nejpozději do 30. 4. 2020.
- Pokud dojde na základě dohody **Smluvních stran** k uzavření dodatku k této **Smlouvě** se změnou specifikace *APV* a tím dojde ke změně celkové ceny *APV* během plnění tohoto *SLA*, cena tohoto *SLA* se změní dle aktuální ceny *APV* k 1. dni měsíce následujícího po měsíci, ve kterém uvedená změna nabyla účinnosti.

#### 4.1.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Zhotovitele** s dodržением časových lhůt dle parametrů služby tohoto *SLA*, je **Zhotovitel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 0,1% z ceny plnění předmětu **Smlouvy** a to za každý započatý *Pracovní den* prodlení počínaje dnem následujícím po dni uplynutí předmětné lhůty. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.

## 4.2. **SLA 2 - rozšířená podpora řešení vad**

### 4.2.1. Popis služby

Služba zahrnuje poskytování služby odstraňování *Závad* v garantovaných dobách.

### 4.2.2. Obsah dodávky služby:

Služba obsahuje:

- zajištění provozu systému *ServiceDesk* v režimu 24/7/365 s dostupností minimálně 99% v *Pracovní době*;
- zajištění procesu odstraňování *Závad* s garantovanými *Lhůtami pro odstranění závady*;
- poskytování služeb *Podpory*.

### 4.2.3. Parametry služby:

- Služba se vztahuje na *Aktualizovanou verzi APV* v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1** **Smlouvy**.
- Služba se nevztahuje na *Závady* vzniklé:
  - chybami HW (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.) a chybami SW třetích stran;
  - nevhodným nebo neautorizovaným používáním *APV* v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany **Zhotovitele** předána **Objednateli**;
  - neodborným zásahem **Objednatele** do instalace či nastavení parametrů *APV* vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany **Objednatele**;
  - chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany **Objednatele**;
  - naplněním databáze ze strany **Objednatele** chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v *APV*.

- c) Pro potřeby tohoto SLA se pod pojmem "hodina", resp. výrazem "hod" rozumí vždy hodina v *Pracovní době*.
- d) Maximální doba pro provedení garantované činnosti v rámci *Lhůty pro odstranění závady* je vždy počítána od okamžiku nahlášení *Závady* **Objednatel**em do systému *ServiceDesk*.
- e) Veškerá komunikace v rámci poskytování služeb u tohoto SLA bude realizována výhradně prostřednictvím *ServiceDesk*.
- f) Doba, po kterou **Zhotovitel** čeká na reakci nebo zajištění součinnosti **Objednatele**, není započítána do doby řešení požadavku v rámci *Lhůt pro odstranění závady*.
- g) Definice úrovně *Závad*
- (i) Kategorie A  
Jedná se o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce *APV* nebo jeho částí, nebo hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací nebo nebude možné z důvodu *Závady* zpracovat v požadované lhůtě výstup stanovený zákonem.
- (ii) Kategorie B  
Jedná se o každý jiný chybový stav, který neodpovídá podmínkám kategorie A nebo C.
- (iii) Kategorie C  
*APV* vykazuje drobnější *Závady* nebo je podezření na *Závadu*, ale základní funkčnost *APV* nebo jeho dílčí části je zachována.

- h) *Lhůty pro odstranění závady* a související garantované činnosti:

Garantovaná činnost	kategorie A	kategorie B	kategorie C
Zahájení řešení <i>Závady</i> a poskytnutí informace <b>Objednateli</b> jakým způsobem bude <b>Zhotovitel</b> <i>Závadu</i> řešit.	do 4 hod	do 1 <i>Pracovního dne</i>	do 5 <i>Pracovních dnů</i>
		-	-
Úplné odstranění <i>Závady</i> (tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci k <i>APV</i> nebo odpovídá stavu při akceptaci <i>APV</i> ).	do 24 hod	do 5 <i>Pracovních dnů</i>	do 5 <i>Pracovních dnů</i>

- i) Poskytování *Podpory* v *Pracovní době*.
- j) Poskytování služeb tohoto *SLA* buď osobní přítomností pracovníků **Zhotovitele** v sídle **Objednatele**, nebo ostatními dostupnými *Komunikačními prostředky*.
- k) Postup při realizaci služeb odstraňování *Závad*:
- (i) *Kontaktní osoba* **Objednatele** zadá prostřednictvím *ServiceDesk* *Požadavek* včetně návrhu specifikace kategorie *Závady*;
- (ii) **Zhotovitel** potvrdí přijetí *Požadavku*; vyhodnotí oprávněnost jeho řešení v rámci tohoto *SLA* a jeho kategorizaci a následně, pokud:
- A. výsledkem vyhodnocení je uznání oprávněnosti *Požadavku* a zařazení do kategorie dle **Objednatele**, pokračuje v řešení *Požadavku* v termínech dle ustanovení 4.2.3. písm. h) tohoto *SLA*;
- B. výsledkem vyhodnocení je zařazení do jiné kategorie, oznámí tuto skutečnost spolu se zdůvodněním **Objednateli**. **Objednatel** následně rozhodne, zda má **Zhotovitel** pokračovat v řešení *Požadavku*, nebo řešení ukončit. **Zhotovitel** do rozhodnutí **Objednatele** současně pokračuje v řešení *Požadavku* dle nově zvolené kategorie v termínech dle ustanovení 4.2.3. písm. h) tohoto *SLA*. V případech, kdy **Objednatel** trvá na zařazení do původně stanovené kategorie, pokračuje **Zhotovitel** v postupu dle části (ii) písm. k) tohoto odstavce.
- C. **Zhotovitel** neuzná oprávněnost řešení *Požadavku* v rámci tohoto *SLA*, oznámí tuto skutečnost spolu se zdůvodněním a návrhem dalšího postupu dle ustanovení *SLA* **Objednateli**; **Objednatel** následně rozhodne, zda má **Zhotovitel** pokračovat v řešení *Požadavku*, nebo řešení ukončit; **Zhotovitel** je oprávněn pokračovat v řešení *Požadavku*, pouze pokud jej k tomu **Objednatel** vyzve.
- (iii) V případě řešení dle předchozích bodů A. a B. a neodstranění *Závady* v termínech dle ustanovení 4.2.3. písm. h) tohoto *SLA* je **Zhotovitel** povinen pracovat na odstranění *Závady* nepřetržitě až do jejího úplného odstranění.

#### 4.2.4. Součinnost **Objednatele**:

- a) zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytnou pro plnění tohoto *SLA* (platí pouze pro rok 2020);
- b) poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto *SLA* a zajistit do něj **Zhotoviteli** přístup (platí pouze pro rok 2020);
- c) zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění plnění této **Smlouvy** včetně zajištění *Vzdáleného elektronického přístupu* (platí pouze pro rok 2020);
- d) jmenovat *Kontaktní osoby* pro řešení daného *Požadavku*;
- e) zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** a **Koncového uživatele** v *Pracovní době*;

- f) zajistit formální správnost a úplnost popisu předaného *Požadavku*;
- g) bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA* (např. informace o změně verze operačních systémů, instalace *Update*, atd.);
- h) na vyžádání zajistit bezodkladné zaslání logů nezbytné pro postup identifikace a řešení *Závad* a *Požadavků*;
- i) zajistit testovací prostředí.

#### 4.2.5. Akceptační kritéria

Vyřešením *Požadavku* nebo řešením v příslušném kroku se rozumí splnění **Zhotovitelem** jednoho z níže uvedených kritérií:

- a) zahájení řešení *Závady* a poskytnutí informace **Objednateli**, jakým způsobem bude **Zhotovitel** *Závadu* řešit;
- b) zprovoznění *APV* alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí;
- c) úplné odstranění *Závady*;
- d) informování **Objednatele**, že *Požadavek* je identifikován mimo rozsah plnění této **Smlouvy** resp. tohoto *SLA*.

#### 4.2.6. Cena služby

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
služba	rok	**

#### 4.2.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Zhotovitele** s dodržáním časových lhůt dle parametrů služby je **Zhotovitel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši:

- a) 1 000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení s odstraněním *Závady* zařazení v kategorii A;
- b) 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý i započatý den prodlení s odstraněním *Závady* zařazení v kategorii B nebo C;

Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody. Náhrada škody je vedle smluvní pokuty vymahatelná v plné výši.