

Česká pošta, s.p.  
Poličických vězňů 909/4 224  
č. 47114983 DIČ: CZ47114983

**DODATEK Č. 11  
KE SMLouvĚ O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB  
PROVOZOVATELE INFORMAČNÍHO SYSTÉMU  
DATOVÝCH SCHRÁNEK**

uzavřené dne 27. února 2009 mezi

**Česká republika – Ministerstvo vnitra**

a

**Česká pošta, s.p.**

**DODATEK Č. 11**  
**KE SMLouvĚ O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZOVATELE INFORMAČNÍHO**  
**SYSTÉMU DATOVÝCH SCHRÁNEK**

(dále jen „**Dodatek č. 11**“)

**Smluvní strany**

**Česká republika – Ministerstvo vnitra**

se sídlem Nad Štolou 3, Praha 7 – Letná, PSČ : 170 34

IČO: 00007064, DIČ: CZ00007064

za níž jedná Milan Chovanec, ministr vnitra České republiky

(dále jen „**Správce**“)

a

**Česká pošta, s.p.**

se sídlem Politických vězňů 909/4, Praha 1, PSČ: 225 99

IČO: , DIČ: CZ47114983

bankovní spojení: 

zapsán v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565

za něhož jedná Ing. Martin Elkán, generální ředitel

(dále jen „**Provozovatel**“)

(Správce a Provozovatel jsou dále v textu společně též označováni jako „**Strany**“ nebo jednotlivě též jako „**Strana**“)

**PREAMBULE**

- (A) VZHLEDEM K TOMU, ŽE mezi Stranami byla dne 27. února 2009 uzavřena smlouva o poskytování služeb provozovatele Informačního systému datových schránek (dále jen „**Smlouva**“), dle které se Strany dohodly, mimo jiné, uzavřít smluvní ujednání o úrovni poskytování jednotlivých Služeb;
- (B) VZHLEDEM K TOMU, ŽE Strany z výše uvedeného důvodu vedly kontinuální jednání o nahrazení stávající Přílohy č. 7 Smlouvy novým smluvním ujednáním s cílem lépe

vymezit práva a povinnosti Stran vztahující se k úrovni poskytování jednotlivých Služeb Informačního systému datových schránek;

- (C) VZHLEDEM K TOMU, že Strany po uskutečněných jednáních dosáhly shody na obsahu nového znění Přílohy č. 7 Smlouvy ohledně technické a věcné specifikace rozsahu Service level agreement (SLA) a dále shody o způsobu výpočtu sankcí a jejich výše,
- (D) UZAVÍRAJÍ Strany níže uvedeného dne, měsíce a roku tento Dodatek č. 11.

## **Článek I**

### **Předmět Dodatku č. 11**

- 1.1 Předmětem tohoto Dodatku č. 11 je dohoda Stran o změně Smlouvy týkající se Přílohy č. 7 Smlouvy - Parametry SLA (Service Level Agreement).
- 1.2 Ustanovení Smlouvy, která nejsou tímto Dodatkem č. 11 změněna a nejsou s ním v rozporu, zůstávají nadále platná a účinná.
- 1.3 Pojmy uvedené v tomto Dodatku č. 11 s velkým počátečním písmenem mají význam, který je jim přiřazen ve Smlouvě, nestanoví-li tento Dodatek č. 11 jinak.

## **Článek II**

### **Změny Smlouvy**

- 2.1 Znění Přílohy č. 7 Smlouvy nazvané Parametry SLA (Service Level Agreement) se ruší a nahrazuje novým zněním, které tvoří Přílohu č. 1 tohoto Dodatku č. 11.

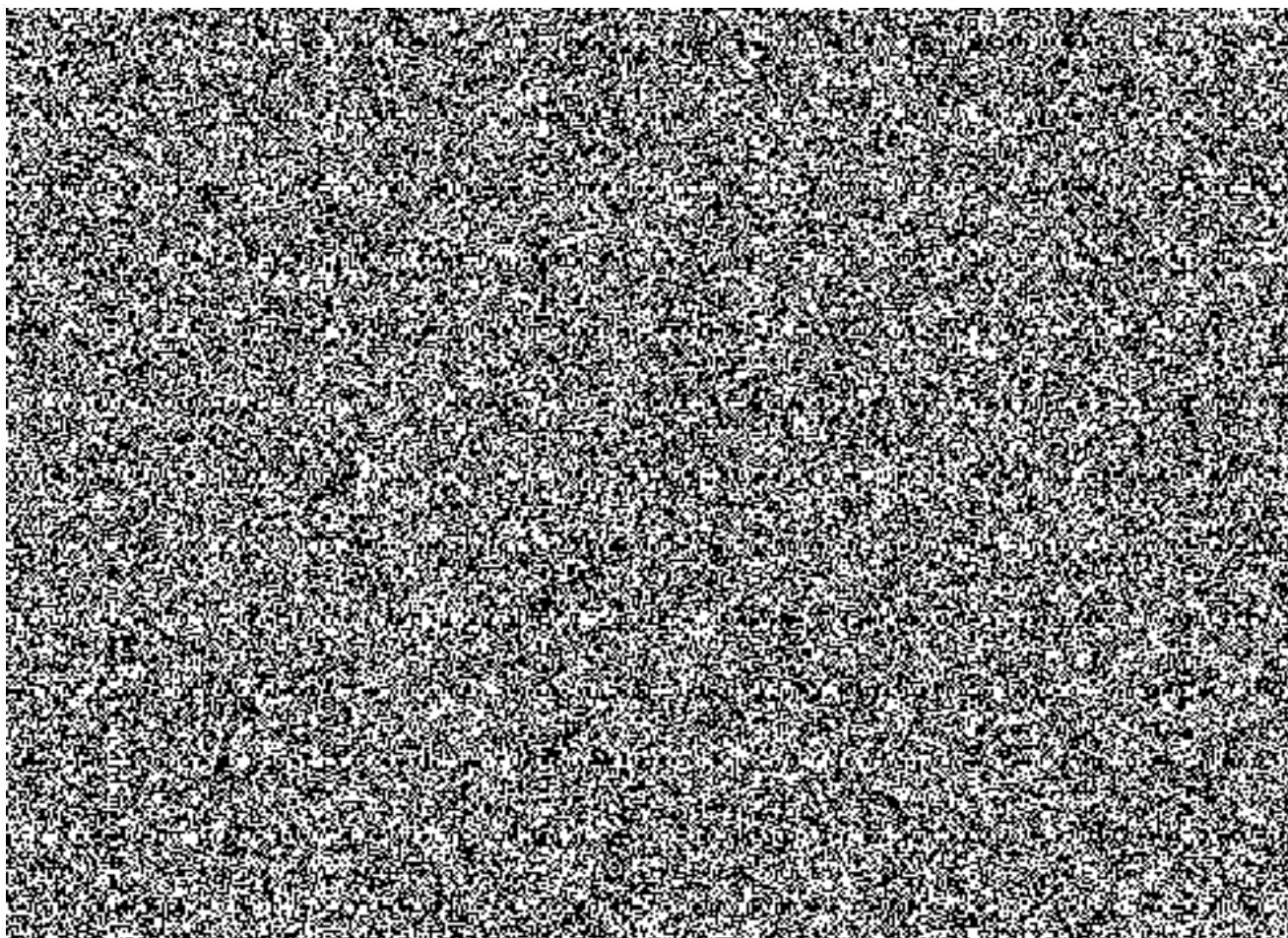
## **Článek III**

### **Závěrečná ustanovení**

- 3.1 Tento Dodatek č. 11 obsahuje úplné ujednání o předmětu tohoto Dodatku č. 11 a všech náležitostech, které Strany měly a chtěly v tomto Dodatku č. 11 ujednat, a které považují za důležité pro závaznost tohoto Dodatku č. 11. Žádný projev Stran učiněný při jednání o tomto Dodatku č. 11 ani projev učiněný po uzavření tohoto Dodatku č. 11 nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními tohoto Dodatku č. 11 či Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze Stran.
- 3.2 Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení tohoto Dodatku č. 11 byly jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění tohoto Dodatku č. 11, ledaže je v tomto Dodatku č. 11 výslovně sjednáno jinak.

Vedle shora uvedeného si Strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.

- 3.3 Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu tohoto Dodatku č. 11 věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření tohoto Dodatku č. 11. Kromě ujištění, která si Strany poskytly v tomto Dodatku č. 11, nebude mít žádná ze Stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá Strana informace při jednání o tomto Dodatku č. 11. Výjimkou budou případy, kdy daná Strana úmyslně uvedla druhou Stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu tohoto Dodatku č. 11.
- 3.4 Tento Dodatek č. 11 může být měněn pouze písemně. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv (datové zprávy).
- 3.5 Tento Dodatek č. 11 nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu poslední ze Stran.
- 3.6 Tento Dodatek č. 11 je uzavřen v čtyřech (4) stejnopisech, z nichž obě Strany obdrží po dvou (2) stejnopisech.



Příloha č. 1  
Dodatku č. 11 Smlouvy o poskytování služeb provozovatele Informačního  
systému  
datových schránek

## PŘÍLOHA 7

**SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZOVATELE  
INFORMAČNÍHO SYSTÉMU DATOVÝCH SCHRÁNEK**

**PARAMETRY SLA  
(SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

## Obsah Přílohy č. 7

<b>1. DEFINICE POJMŮ</b> .....	<b>4</b>
<b>2. PŘEDMĚT PLNĚNÍ KOMPLEXU SLUŽEB PRO ZAJIŠTĚNÍ BĚŽNÉHO PROVOZU A DOSTUPNOSTI ISDS (SLA)</b> .....	<b>7</b>
<b>3. SPECIFIKACE SLUŽEB</b> .....	<b>9</b>
<b>3.1. ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A DOSTUPNOSTI ISDS</b> .....	<b>9</b>
3.1.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i> .....	9
3.1.2. <i>Hlášené parametry služby (reporting)</i> .....	11
<b>3.2. SLUŽBY HOSTINGOVÉHO CENTRA</b> .....	<b>12</b>
3.2.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i> .....	12
3.2.2. <i>Hlášené parametry služby (reporting)</i> .....	13
<b>3.3. SERVICE DESK</b> .....	<b>14</b>
3.3.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i> .....	14
3.3.2. <i>Hlášené parametry služby (reporting)</i> .....	16
<b>3.4. CALL CENTRUM</b> .....	<b>17</b>
3.4.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i> .....	17
3.4.2. <i>Hlášené parametry služby (reporting)</i> .....	19
<b>3.5. ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH INCIDENTŮ</b> .....	<b>20</b>
3.5.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i> .....	20
3.5.2. <i>Hlášené parametry služby (reporting)</i> .....	24
<b>3.6. ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH PROBLÉMŮ</b> .....	<b>25</b>
3.6.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i> .....	25
3.6.2. <i>Hlášené parametry služby (reporting)</i> .....	29
<b>3.7. DODÁNÍ DATOVÝCH ZPRÁV</b> .....	<b>30</b>
3.7.1. <i>Vymezující podmínky a definice</i> .....	30
3.7.2. <i>Hlášené parametry služby (reporting)</i> .....	31

3.8. POSTSERVIS.....	32
3.8.1. Vymezení podmínky a definice.....	32
3.8.2. Hlášené parametry služby (reporting).....	32
3.9. ANONYMNÍ SLUŽBA PORTÁLŮ BEZ PŘIHLÁŠENÍ UŽIVATELE .....	33
3.9.1. Vymezení podmínky a definice.....	33
3.9.2. Hlášené parametry služby (reporting).....	33
3.10. TECHNICKO-ORGANIZAČNÍ PODMÍNKY A SOUČINNOST .....	34
4. HLÁŠENÍ PARAMETRŮ SLUŽEB – REPORTING .....	34
5. KVALITATIVNÍ UKAZATELE KOMPLEXU SLUŽEB .....	35
5.1. SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A DOSTUPNOSTI ISDS (SLUŽBA 001).....	35
5.2. SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY SLUŽBY HOSTINGOVÉHO CENTRA (SLUŽBA 002).....	36
5.3. SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY SERVICE DESK (SLUŽBA 003).....	36
5.4. SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽEB 004 AŽ 006 .....	37
5.5. SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY DODÁNÍ DATOVÝCH ZPRÁV (SLUŽBA 007).....	37
5.6. SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY POSTSERVIS (SLUŽBA 008).....	38
5.7. SMLUVNÍ POKUTY (SANKCE) ZA NEDODRŽENÍ PARAMETRŮ SLA SLUŽBY ANONYMNÍ SLUŽBA PORTÁLŮ BEZ PŘIHLÁŠENÍ UŽIVATELE (SLUŽBA 009).....	38
5.8. HODNOTY SANKČNÍ JEDNOTKY PRO JEDNOTLIVÉ SLUŽBY .....	39
6. CELKOVÁ VÝŠE SANKCÍ .....	40
7. SLEDOVÁNÍ A MĚŘENÍ KVANTITATIVNÍCH PARAMETRŮ (BEZ MĚŘENÍ DOSTUPNOSTI). 40	
7.1. ZPŮSOB REPORTOVÁNÍ.....	40
7.2. DODÁNÍ DATOVÝCH ZPRÁV V GARANTOVANÉ DOBĚ.....	40
7.3. STAŽENÍ (DOWNLOAD) DATOVÉ ZPRÁVY .....	41
7.4. STAŽENÍ (DOWNLOAD) DODEJKY A DORUČENKY.....	41

## 1. DEFINICE POJMŮ

<b>Doba obnovy</b>	Doba potřebná pro vyřešení incidentu. Vyřešením se rozumí odstranění primární příčiny incidentu, nebo aplikace náhradního řešení. Pokud je uplatněno náhradní řešení, z incidentu se automaticky stává provozní problém (čl. 3.5.1.10.) k řešení, přičemž kategorizace incidentu dle této Přílohy č. 7 se aplikuje bez změny. Kategorie provozního problému může být překvalifikována dohodou Správce a Provozovatele.
<b>ISDS</b>	Informační systém datových schránek.
<b>Klíčová funkce ISDS</b>	Je to funkce, kterou zajišťuje v ISDS klíčová komponenta.
<b>Klíčová (kritická) komponenta ISDS</b>	Za klíčové (kritické) komponenty ISDS jsou považovány tyto komponenty (skupiny): Systémy řízení identit a přístupu, Aplikační servery, Databázové servery, Souborový systém, Proxy časového razítka, Antivirové servery, Notifikační brány, Síť.
<b>Hromadný výskyt nebezpečného kódu</b>	Situace, kdy dojde k masovému výskytu škodlivého kódu v prostředí ISDS nebo v datových zprávách.
<b>Měřené období</b>	Je nepřerušované období, po které probíhá měření plnění stanovených parametrů SLA podle této Přílohy č. 7. Délka Měřeného období je stanovena vždy v délce jednoho kalendářního měsíce. Měřená období na sebe bezprostředně navazují a pokrývají celou dobu účinnosti smlouvy.
<b>Monitorovací systém ISDS</b>	SW nástroj, implementovaný do ISDS, jehož úkolem je vyhodnocování provozního stavu klíčových komponent ISDS. Je založen na produktu Zabbix (podrobnosti jsou uvedeny v technické dokumentaci systému schválené oběma smluvními stranami).
<b>Náhradní řešení (Workaround)</b>	Omezení nebo vyloučení dopadu incidentu nebo problému, pro nějž dosud není k dispozici úplné řešení.
<b>Obnovení provozu</b>	Kroky vedoucí k návratu služby uživatelům. Následuje po opravě či obnově po incidentu. Obnovení služby provozu je primárním cílem Řešení provozních incidentů.
<b>Odeslaná datová zpráva</b>	Odeslaná datová zpráva je datová zpráva, kterou systém úspěšně přijal.
<b>Plánovaná výluka</b>	Správce schválený čas, po který je služba ISDS nedostupná. Plánovaná výluka je obvykle využívána pro údržbu, upgrade, update a testování. Podrobnosti o rozsahu, schvalování a způsobu realizace plánovaných výluk jsou uvedeny v čl. 6.1.2 Smlouvy. Článek 6.1.2 Smlouvy taktéž definuje i neplánovanou výluku.



Podkategorie systému ISDS	Z hlediska funkcí ISDS, které jeho jednotlivé funkční celky plní, dělíme ISDS do těchto funkčních podkategorií: Webové služby, Uživatelský portál, Servisní modul, Jádro systému.
Provozní řád ISDS	Provozní řád v platném znění zveřejněný na webu: <a href="http://www.datoveschranky.info/">http://www.datoveschranky.info/</a>
Reakční doba	Doba mezi ohlášením incidentu, závady nebo problému (servisní požadavek) a potvrzeným převzetím servisního požadavku k řešení přiřazeným řešitelem. Jde o dobu mezi zaevidováním incidentu v Trouble Ticket System (TTS) a převedením servisního požadavku do stavu „Otevřen“ (přímo řešitelem nebo operátorem Service Desku (SD) na výzvu řešitele), která je automatizovaně vypočítávána v TTS.
SD	Service Desk – čl. 3.3. této Přílohy č. 7.
Service Level Agreement (SLA)	Dohoda o úrovni služeb zajišťujících běžný provoz a dostupnost ISDS (dále jen SLA), která popisuje službu ISDS, dokumentuje cíle úrovně služeb ISDS a specifikuje odpovědnosti Provozovatele a Správce.
Trouble Ticket System (TTS)	SW aplikace, která umožňuje zaznamenávat v režimu 24x7 hlášení o incidentech (závadách, problémech) v elektronické podobě ve formě tzv. poruchového lístku (TT – Trouble Ticket) a umožňuje sledovat postup zpracování zaevidovaného incidentu až do jeho vyřešení. Řešení TT je možné analyzovat i zpětně.
Úspěšný přístup	Úspěšný přístup představuje jedno volání webové služby na aplikačním serveru.
Útok proti ISDS	Neočekávaná událost vzniklá v důsledku jednání třetí strany, mající svou povahou nebo rozsahem výrazný negativní dopad na běžný provoz ISDS.
Vyhrazená doba	Nedostupnost ISDS nebo jeho části z níže uvedených důvodů: <ul style="list-style-type: none"><li>• plánovaná výluka, resp. výluky stanovené dohodou obou smluvních stran či výluka na základě rozhodnutí Správce (nařízená výluka). V případě, kdy je z doby plánované, resp. nařízené výluky využita jen část plánované doby, pak pro účely stanovení SLA je Vyhrazenou dobou jen časové rozmezí od vypnutí systému (zahájení plánované výluky) do okamžiku jeho uvedení do plného provozu (skutečně využitá Vyhrazená doba),</li><li>• výpadek nebo výluka způsobená realizací změny ISDS, na které Správce trval i přes písemná upozornění Provozovatele na nevhodnost resp. rizika takové změny,</li><li>• zatížení ISDS nad rámec jeho kapacity definované oběma smluvními stranami v čl. 2.1.1. (Tabulka č. 1) této Přílohy č. 7,</li><li>• výpadky prokazatelně způsobené zaviněním třetí strany,</li></ul>



Česká pošta



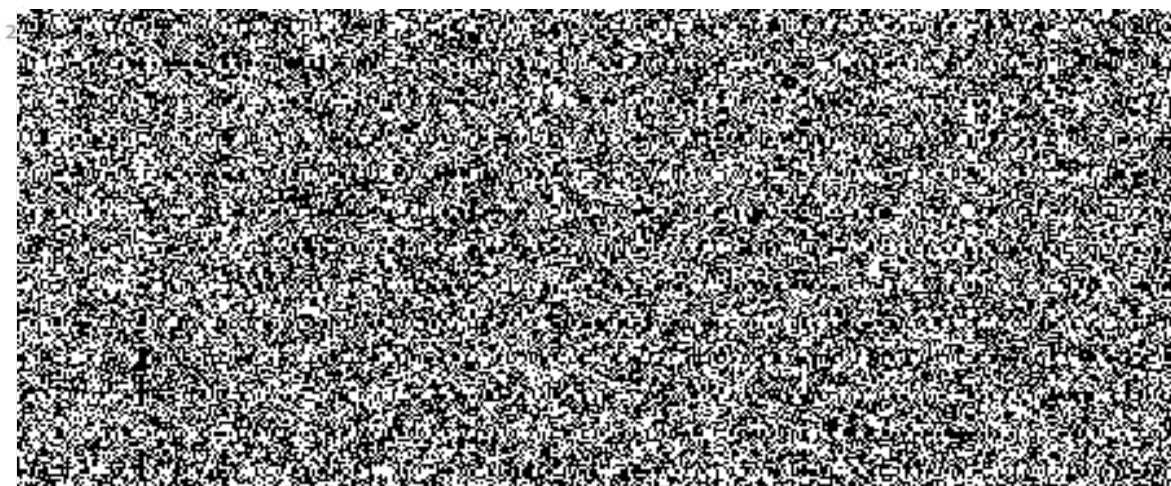
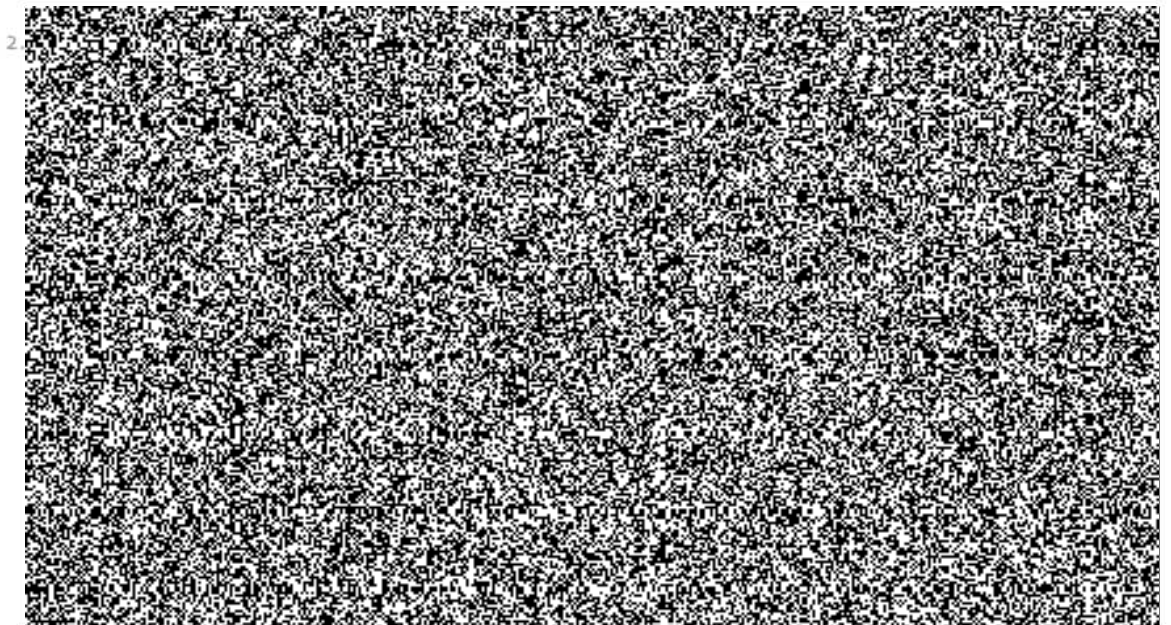
MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

	<ul style="list-style-type: none"><li>• výpadek způsobený okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku,</li><li>• výpadek způsobený obnovováním databáze nebo aplikace po chybě, která nebyla způsobena Provozovatelem.</li></ul>
<b>Garantovaná doba</b>	Garantovaná doba dodání datové zprávy je časový úsek od času podání do času dodání datové zprávy do datové schránky příjemce, u které doba dodání nepřevyší 60 minut. Do garantované doby se nezapočítává Vyhrazená doba.
<b>Zákon</b>	Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, v platném znění.
<b>Pracovní den</b>	Kterýkoliv den v období od pondělí do pátku mimo státních svátků a ostatních svátků.
<b>Pracovní hodina</b>	Kterákoliv hodina v době od 8.00 hod do 17.00 hod v průběhu pracovních dnů.

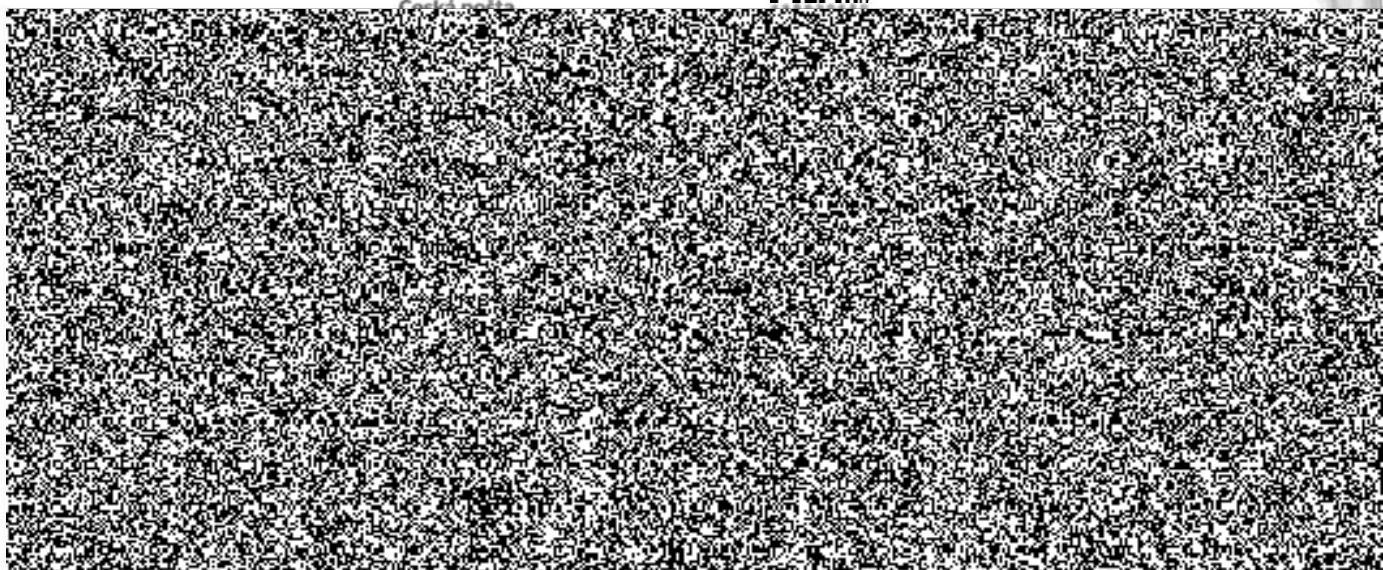
## 2. Předmět plnění komplexu služeb pro zajištění běžného provozu a dostupnosti ISDS (SLA)

2.1. Předmětem plnění této Přílohy č. 7 (dále jen „Příloha“) je stanovení úrovně poskytovaných služeb ISDS (SLA).

2.1.1. Smluvní strany souhlasí s tím, že SLA specifikovaná v článku 3. Přílohy je pro Provozovatele závazná s výjimkou doby, kdy dojde ke krátkodobému nárůstu počtu některé z událostí definovaných níže v Tabulce č. 1 jako limitní parametr. Krátkodobým nárůstem se rozumí počet událostí převyšující limitní hodnoty uvedené v Tabulce č. 1, uskutečněných za časové období odpovídající danému limitnímu parametru.



Tabulka č. 1



### 3. Specifikace služeb

#### 3.1. Zajištění provozu a dostupnosti ISDS

Kód služby	001
Název a druh služby	<b>Zajištění provozu a dostupnosti ISDS</b> - základní služba spojená s provozem
Popis služby	Služba, která je určena pro zajištění bezporuchového a bezvýpadkového provozu a dostupnosti ISDS za předpokladu, že bude Provozovateli řádně poskytnuta součinnost dle Přílohy č. 4 Smlouvy a této Přílohy.
<b>Základní parametry</b>	
Dostupnost služby měsíční (v %)	99,9
Rozsah zaručeného provozu služby	0:00 -24:00 hod. (24x7)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby)	podle předem Správcem schváleného plánu ve stanoveném rozsahu <sup>1</sup> a 1x týdně <sup>2</sup> pro běžnou údržbu systému

##### 3.1.1. Vymezení podmínky a definice

###### 3.1.1.1. Incidenty

- **Incidenty kategorie A** – Kritický incident, který zásadně ovlivňuje klíčovou funkci ISDS a všichni koncoví uživatelé nemají k službě přístup. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných stran. Incidentem je ohrožen provoz ISDS. Incident tedy způsobuje ve svých důsledcích Správci velké finanční nebo jiné škody.

<sup>1</sup> Provozovatel předkládá Správci plán pravidelných výluk vždy na následující kalendářní čtvrtletí nejméně 30 dní předem. Správce plán schvaluje nejpozději 5 pracovních dní před zahájením příslušného čtvrtletí.

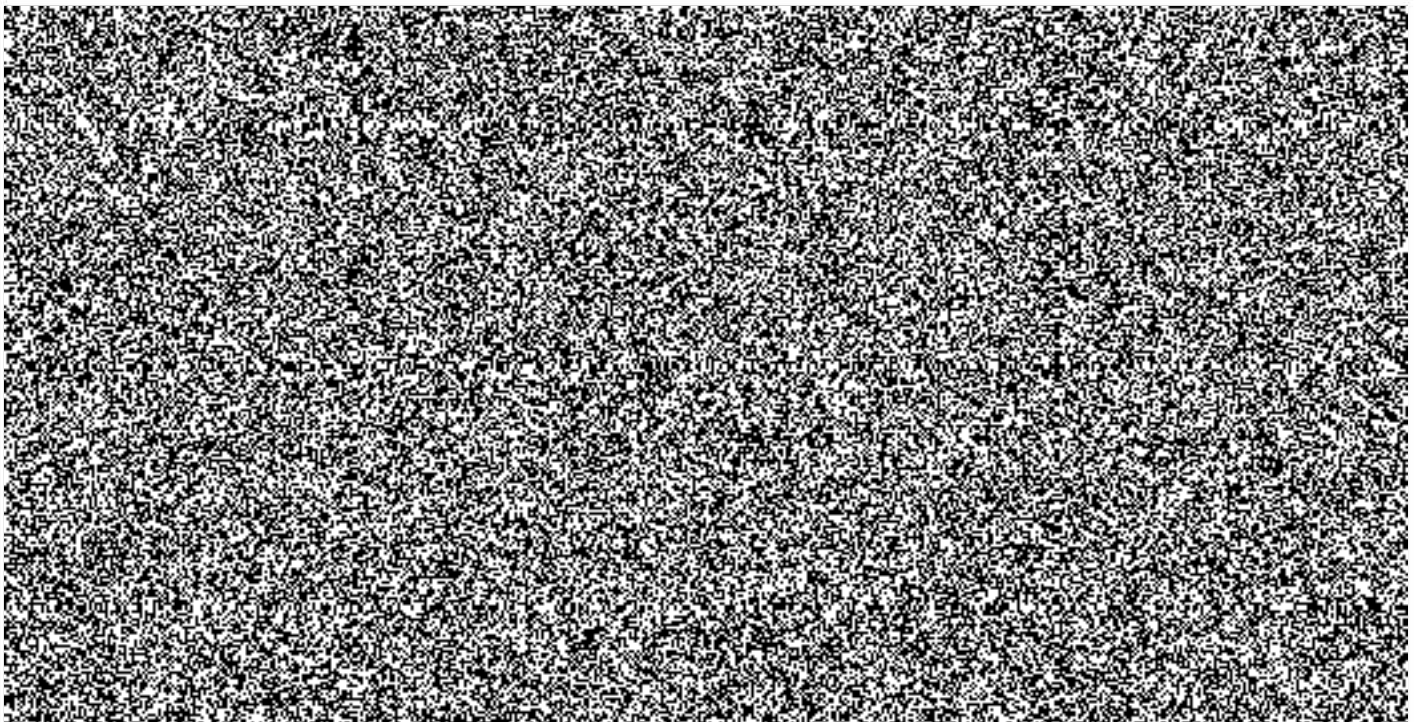
<sup>2</sup> Údržba ISDS může být učiněna kdykoliv během provozu, nejvýše však jedenkrát v kalendářním týdnu a to v čase od 24:00 do 1:00 hod. V této době nemusí být systém dostupný. (Provozní řád ISDS)

- **Incidenty kategorie B** – Incident, který zásadně neovlivňuje klíčovou funkci ISDS. Funkčnost ISDS není ve svých funkcích incidentem degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz ISDS či je incidentem zasažena z pohledu Správce nepřilíš významná část funkcionality ISDS.

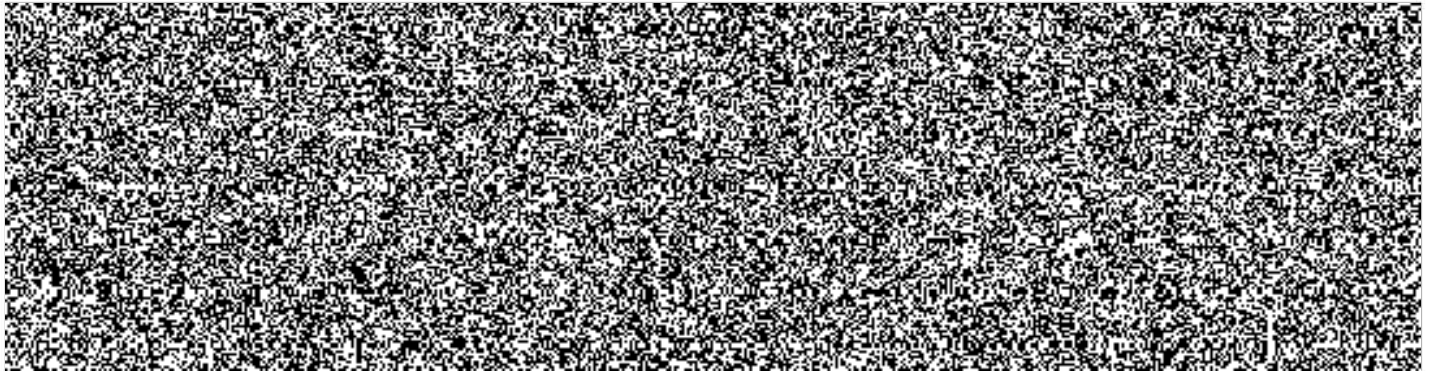
#### 3.1.1.2. Nedostupnost

- Za nedostupnost služby 001 je považován nevyřešený incident kategorie A zaevidovaný v systému Service Desk ISDS. (Povinnost Poskytovatele založit TT v aplikaci SD po zjištění nebo nahlášení incidentu kategorie A je stanovena v dokumentu "Manuál operátora provozu").
- Doba nedostupnosti je definována jako čas, který uplyne od ohlášení/zjištění incidentu kategorie A (čas zaregistrování nedostupnosti jedné nebo více definovaných kritických komponent monitorovacím systémem nebo založením TT v aplikaci SD) v souladu s Přílohou do doby obnovení provozu odstraněním projevu incidentu či nasazením náhradního řešení. O použití náhradního řešení informuje Provozovatel Správce.

3.1.1.3. V rámci procesu obnovení provozu je incident podle svého charakteru a příčiny alokován na jednu nebo více podkategorií systému ISDS – viz čl. 3.1.2.







### 3.1.2. Hlášené parametry služby (reporting)

- počet minut, neuzavřený incident kategorie A (podkategorie Webové služby)
- počet minut, neuzavřený incident kategorie A (podkategorie Uživatelský portál)
- počet minut, neuzavřený incident kategorie A (podkategorie Servisní modul)
- počet minut, neuzavřený incident kategorie A (podkategorie Jádro systému)
- počet incidentů kategorií A a B (podkategorie Webové služby)
- počet incidentů kategorií A a B (podkategorie Uživatelský portál)
- počet incidentů kategorií A a B (podkategorie Servisní modul)
- počet incidentů kategorií A a B (podkategorie Jádro systému)
- přehled incidentů kategorií A a B pro výše uvedené podkategorie

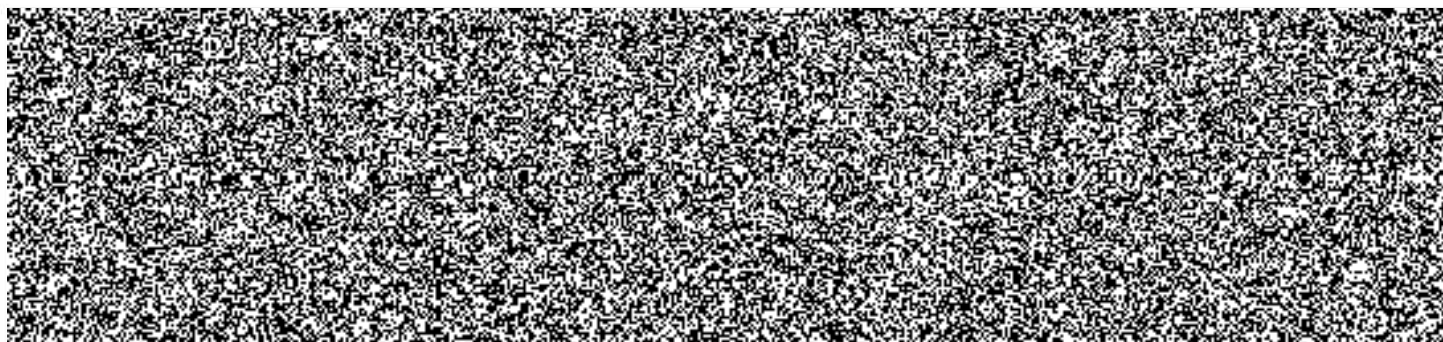
### 3.2. Služby hostingového centra

Kód služby	002
Název a druh služby	<b>Služby hostingového centra</b> - základní služba spojená s provozem
Popis služby	Základní služba, jejímž předmětem je provozování technologické infrastruktury HW a základního SW (produkty třetích stran) a dále aplikačního SW zajišťujícího požadované funkčnosti ISDS v hostingových centrech dle Smlouvy.
<b>Základní parametry</b>	
Dostupnost služby měsíční (v %)	99,9
Rozsah zaručeného provozu služby	0:00 - 24:00 hod. (24x7)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby)	Údržba a plánované výluky probíhají ve stejných termínech jako u služby 001, na základě Provozního řádu a Správcem schváleného plánu ve stanoveném rozsahu.

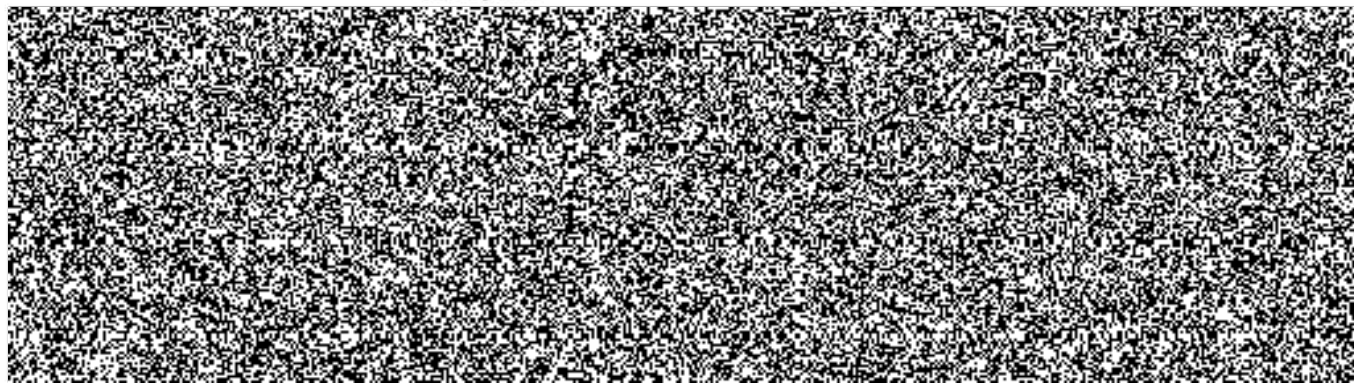
#### 3.2.1. Vymezení podmínky a definice

3.2.1.1. Nedostupnost Služby hostingového centra je dána nedostupností klíčových (kritických) komponent hostingového centra. Klíčové (kritické) komponenty hostingového centra jsou napájení, teplota, vlhkost, požární ochrana, síťová konektivita a bezpečnost.

3.2.1.2. Výpočet procentní dostupnosti kritických komponent provádí automatizovaně monitorovací systém hostingových center.







### 3.2.2. Hlášené parametry služby (reporting)

- Dostupnost IT služeb Hostingového centra Chodov
- Dostupnost IT služeb Hostingového centra Nagano
- Dostupnost Non-IT služeb Hostingového centra Chodov
- Dostupnost Non-IT služeb Hostingového centra Nagano
- Teplota v Hostingovém centru Chodov
- Teplota v Hostingovém centru Nagano
- Relativní vlhkost v Hostingovém centru Chodov
- Relativní vlhkost v Hostingovém centru Nagano
- Odběr elektrické energie v Hostingovém centru Chodov

### 3.3. Service Desk

Kód služby	003
Název a druh služby	<b>Service Desk</b> - základní služba spojená s provozem
Popis služby	Předmětem poskytované služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa (SpoC – Single Point of Contact) pro pracovníky Správce. Veškeré servisní požadavky týkající se konkrétních poskytovaných služeb Správci Provozovatelem je možné podávat či řešit prostřednictvím Service Desku.
<b>Základní parametry</b>	
Dostupnost služby měsíční (v %)	99,5
Rozsah zaručeného provozu služby	0:00 - 24:00 hod. (24x7)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby)	Údržba a plánované výluky probíhají v termínech podle Provozního řádu a Správcem schváleného plánu ve stanoveném rozsahu.

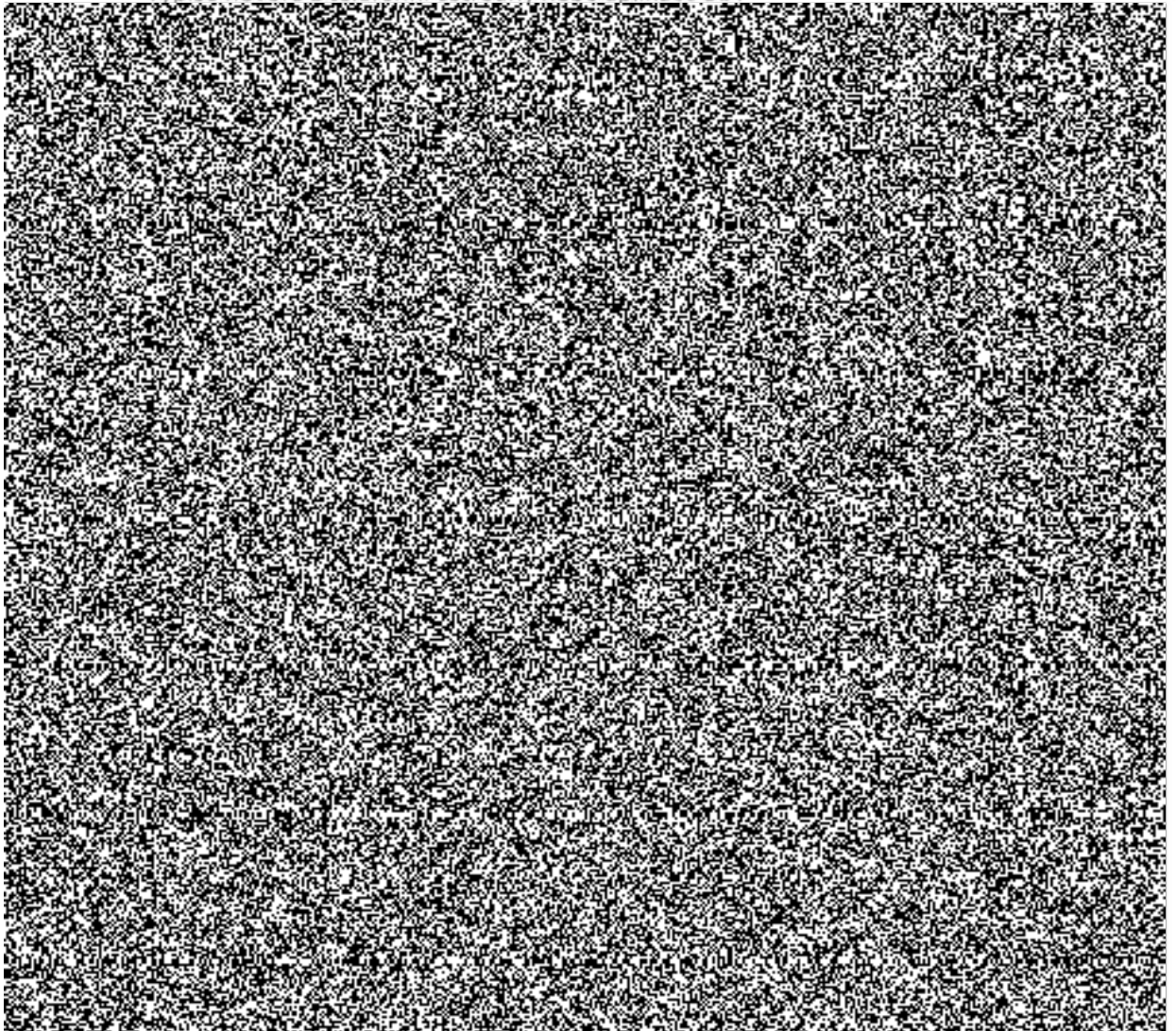
#### 3.3.1. Vymezení podmínek a definice

3.3.1.1. Součástí služby je poskytnutí následujících komunikačních kanálů (prostředků komunikace):

- Telefon
  - standardní telefonní kontakt na Service Desk Provozovatele
  - záložní telefonní kontakt na Service Desk Provozovatele (nezávislý na přenosových trasách standardního telefonického kontaktu),
  - eskalační telefonní kontakt na manažera Service Desku.
- Incident management aplikace dostupná z Internetu s použitím standardního prohlížeče WWW stránek, která slouží k zadávání servisních požadavků do Service Desku elektronickou cestou a následnému monitoringu průběhu jejich řešení.
- Elektronická pošta (e-mail) – tento komunikační kanál je doplňkovým kanálem předchozích dvou, které jsou součástí služby. Je určen pro komunikaci v případě nedostupnosti Incident management aplikace a pro případnou další komunikaci při řešení požadavků; komunikace tímto kanálem může probíhat pouze s

oprávněnými osobami (osoby, které mají přístup do Incident management aplikace).

- 3.3.1.2. Incidentsy identifikované pracovníky Správce jsou hlášeny Provozovateli výhradně prostřednictvím služby Service Desk, a to oprávněnými pracovníky Správce. Jejich jmenný seznam a identifikační údaje je Správce povinen pravidelně aktualizovat. Periodicitu aktualizace a rozsah identifikačních údajů stanoví obě smluvní strany písemnou dohodou, popř. e-mailem.
- 3.3.1.3. Dostupnost služby je definována jako dostupnost obsluhy telefonních hovorů.
- 3.3.1.4. Obsloužený hovor je takový hovor, který je přijat operátorem do devadesáti sekund, nebo který je do devadesáti sekund přeměřován do hlasové schránky, nebo který volající sám ukončí v době kratší než devadesát sekund.
- 3.3.1.5. Výpočet procentního podílu počtu obslužených hovorů je prováděn na základě výpisu hovorů z telefonní ústředny nebo aplikace SD.



### 3.3.2. Hlášené parametry služby (reporting)

- Dostupnost služby v %
- Počet neobsloužených volání na standardní telefonní kontakt SD
- Počet všech příchozích volání za měřené období na standardní telefonní kontakt SD
- Počet příchozích nevyzvednutých volání ukončených volajícím před uplynutím 90 sekund (pouze pevná linka)

### 3.4. Call Centrum

Kód služby	004
Název a druh služby	<b>Call Centrum</b> - základní služba spojená s provozem
Popis služby	Call Centrum je první úroveň uživatelské podpory pro uživatele ISDS. Předmětem poskytované služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa (SpoC – Single Point of Contact) pro uživatele ISDS.
<b>Základní parametry</b>	
Dostupnost služby měsíční (v %)	99,5
Rozsah zaručeného provozu služby	Telefonní kontakt: 8:00 -18:00 hod. (10x5)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby)	Údržba a plánované výluky probíhají v termínech podle Provozního řádu a Správcem schváleného plánu ve stanoveném rozsahu.

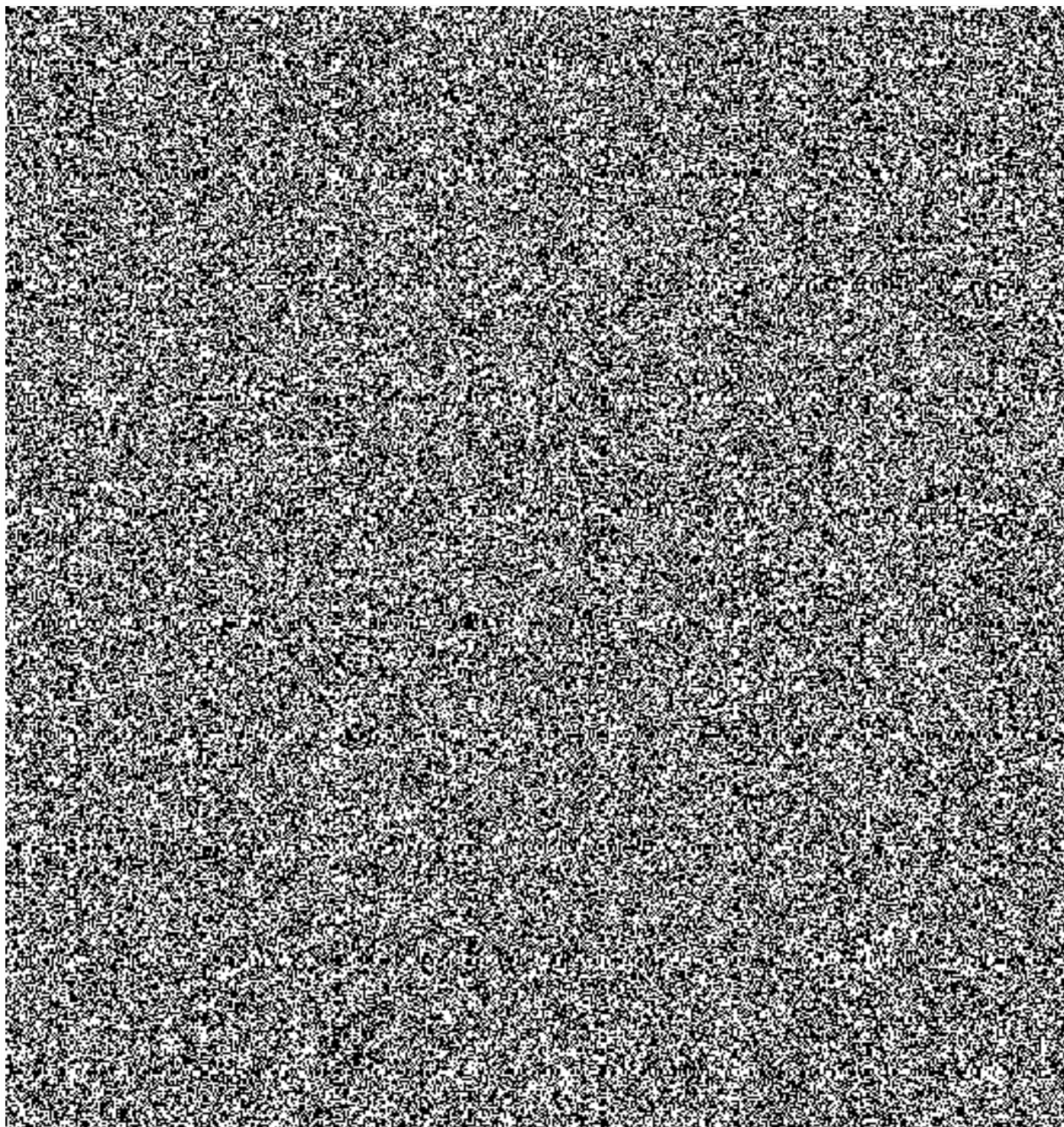
#### 3.4.1. Vymezení podmínky a definice

- 3.4.1.1. Provozovatel garantuje příjem požadavků na Call Centrum prostřednictvím telefonního hovoru.
- 3.4.1.2. Služba telefonického příjmu požadavků na Call Centrum je považována za dostupnou, jestliže nejméně 90 % telefonních hovorů je za běžných provozních podmínek vyzvednuto operátorem do 10 minut a je navázán verbální kontakt.
- 3.4.1.3. V případech, kdy je zaznamenán nárazový nebo náhlý nárůst požadavků na hovory, který je reakcí na příčinu mimo ISDS a kterou nemohl Provozovatel ovlivnit, časová lhůta pro vyzvednutí hovoru neplatí.
- 3.4.1.4. Služba Call Centrum je považována za dostupnou, jestliže nejméně 70 % přijatých požadavků je vyřešeno při prvním kontaktu (v rámci hovoru) anebo nejméně 90 % přijatých požadavků je vyřešeno na druhé úrovni technické podpory Provozovatele nejpozději pátý pracovní den po přijetí požadavku při prvním kontaktu. Prvním dnem se rozumí pracovní den následující po dni, kdy byl požadavek přijat. Přijatým požadavkem se za běžných provozních podmínek rozumí takový požadavek, kdy



operátor vyzvedne příchozí telefonní hovor do 10 minut a naváže s volajícím verbální kontakt.

3.4.1.5. Dostupnost služby vyjádřená v procentech se stanovuje podle následujícího schématu:



#### 3.4.2. Hlášené parametry služby (reporting)

- Dostupnost služby v %
- Počet požadavků přijatých v časovém limitu
- Počet telefonicky podávaných požadavků (pokusů o hovor)
- Počet požadavků vyřešených při prvním kontaktu (v rámci hovoru)
- Celkový počet požadavků
- Počet vyřešených požadavků na druhé úrovni Provozovatele ve stanovené době
- Celkový počet požadavků předaných na druhou úroveň Provozovatele

### 3.5. Řešení provozních incidentů

Kód služby	005
Název a druh služby	<b>Řešení provozních incidentů</b> - základní služba spojená s provozem
Popis služby	Předmětem poskytované služby je řešení incidentů v provozním prostředí ISDS s garantovanou reakční dobou na straně Provozovatele. Incident je událost, která není součástí standardního provozu ISDS a která způsobuje či může způsobovat přerušení nebo omezení kvality dané služby ISDS.
Základní parametry	
Dostupnost služby měsíční (v %)	99,5
Rozsah zaručeného provozu služby	0:00 - 24:00 hod. (24x7)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby)	Údržba a plánované výluky probíhají v termínech podle Provozního řádu a Správcem schváleného plánu ve stanoveném rozsahu.

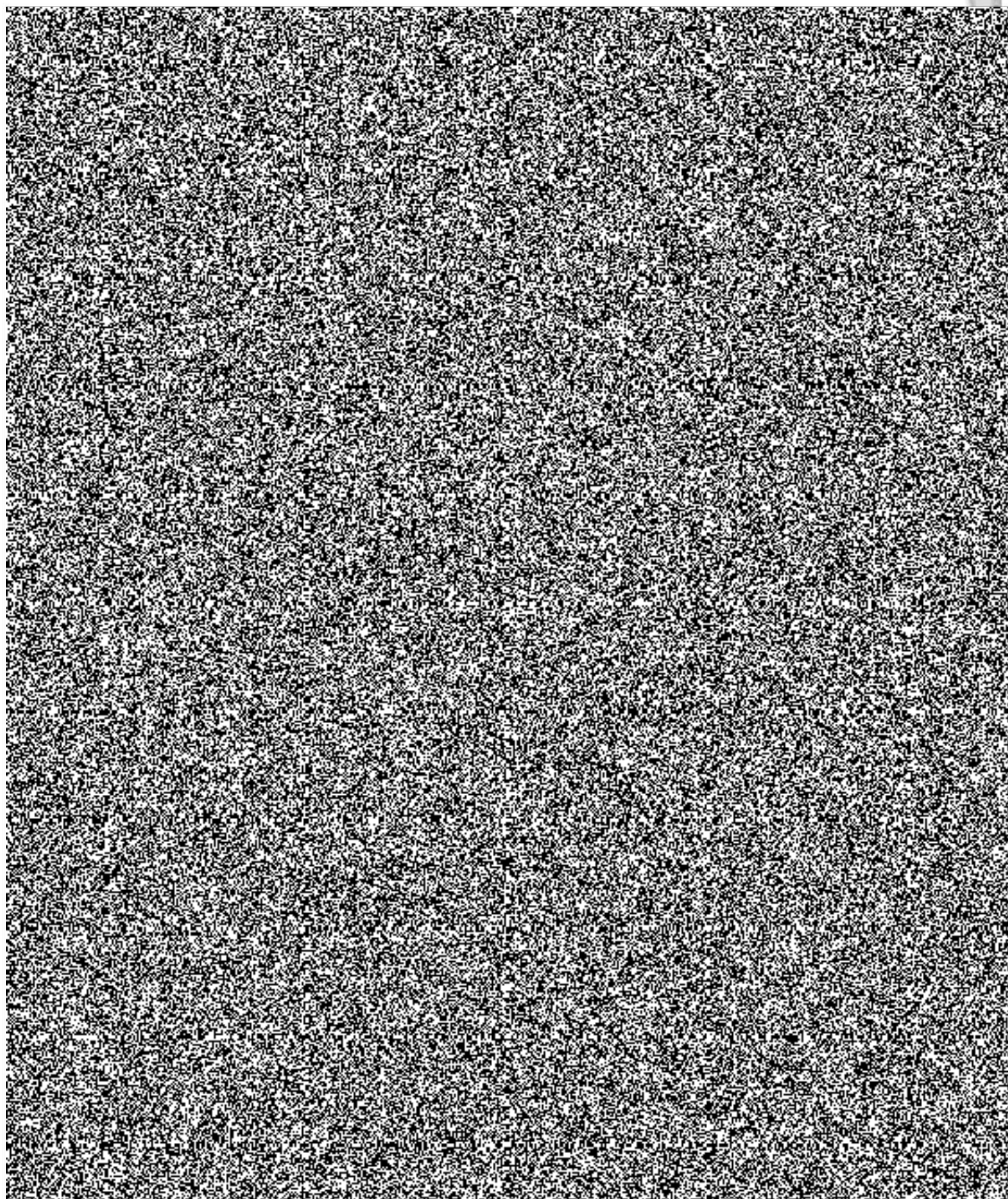
#### 3.5.1. Vymezení podmínek a definice

- 3.5.1.1. Provozní incidenty se dělí dle možnosti dopadu a naléhavosti na Incidenty kategorie A a Incidenty kategorie B, definice viz čl. 3.1.1.
- 3.5.1.2. Dostupnost služby je definována jako dodržení reakční doby a maximální doby obnovy.
- 3.5.1.3. Cílem služby „Řešení provozních incidentů“ je co nejrychlejší obnovení standardního provozního stavu IS a minimalizace důsledků výpadků v provozním prostředí na provozní činnosti uživatelů či zákazníka Správce. Incidenty identifikované pracovníky Správce jsou hlášeny Provozovateli výhradně prostřednictvím služby Service Desk.
- 3.5.1.4. Kategorie incidentu nahlášeného Provozovateli je stanovena, resp. navržena pracovníkem Provozovatele. V případě nesouhlasu Správce s navrhovanou kategorizací incidentu jsou povinny smluvní strany zahájit bez zbytečného odkladu společné jednání, jehož výsledkem bude konečné a závazné určení kategorie

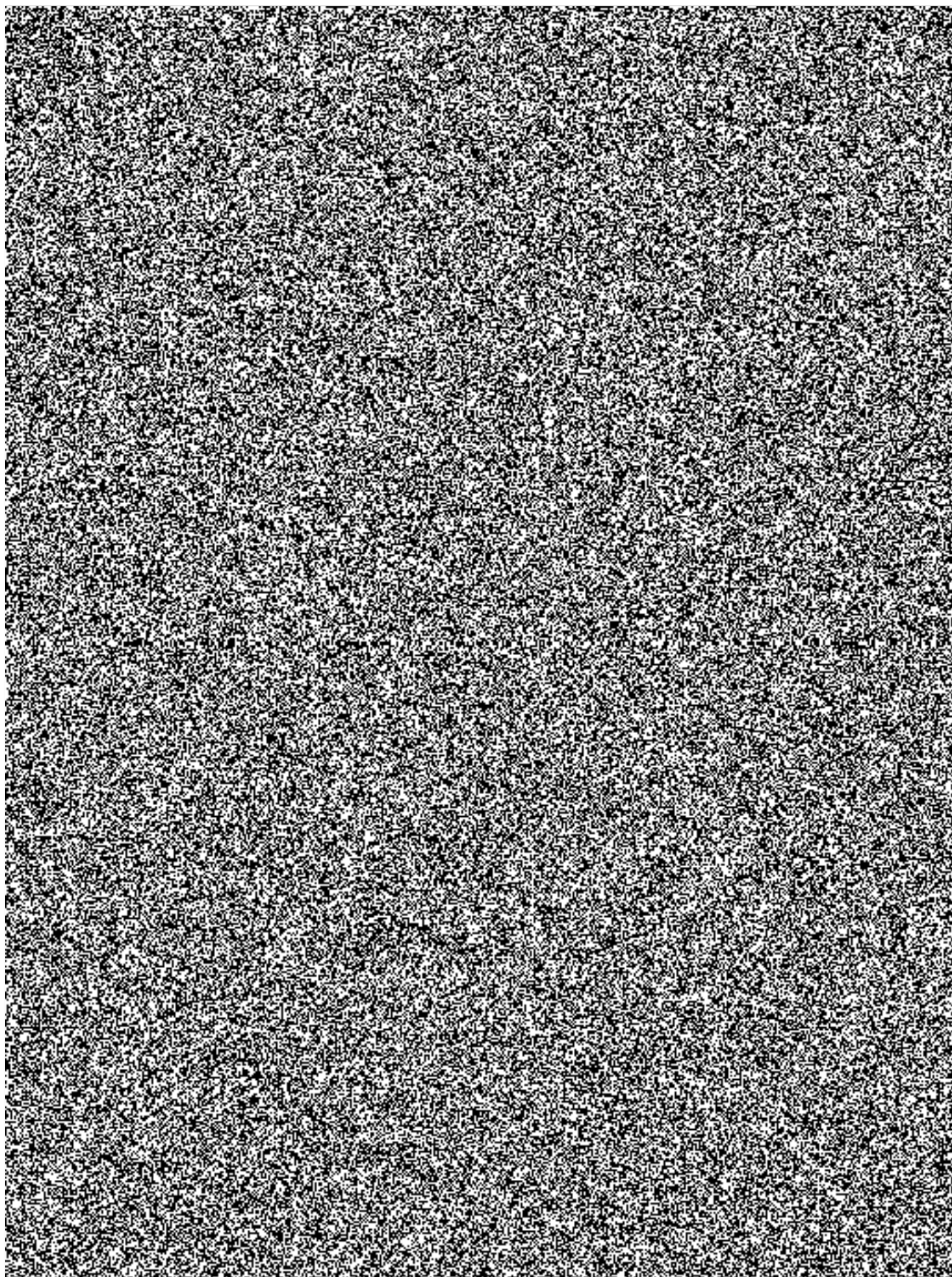


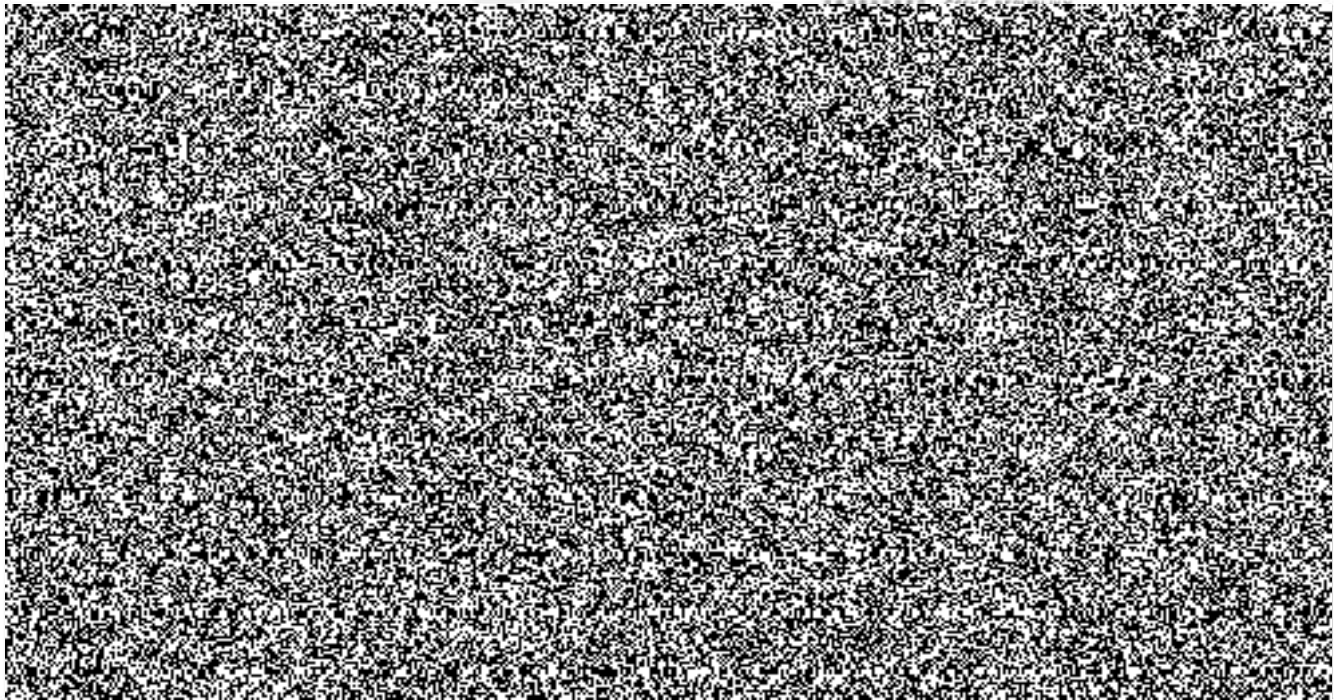
incidentu formou dohody potvrzené písemným protokolem. SLA se počítá od řádného nahlášení incidentu a doba obnovy se posuzuje dle dohodou určené kategorie incidentu.

- 3.5.1.5. Klíčové parametry služby jsou reakční doba a doba obnovy (fix time).
- 3.5.1.6. Pro službu „Řešení provozních incidentů“ jsou stanoveny následující reakční doby, na základě kterých se Provozovatel zavazuje zahájit práce na řešení incidentů dle jejich kategorií, a to v následujících termínech:
- Incidenty kategorie A - nejpozději do jedné hodiny od nahlášení nebo zjištění
  - Incidenty kategorie B - nejpozději nejbližší následující pracovní den od nahlášení nebo zjištění.
- 3.5.1.7. Pro službu „Řešení provozních incidentů“ je stanovena maximální doba obnovy:
- Incidenty kategorie A - 4 hodiny od doby reakce
  - Incidenty kategorie B - 5 pracovních dnů
- 3.5.1.8. Do reakční doby a doby obnovy se nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována oprávněná součinnost od Správce, dále doba Plánovaných výluk dle článku 6.1.2 Smlouvy a Vyhrazená doba.
- 3.5.1.9. V průběhu řešení/odstraňování incidentu je Provozovatel oprávněn požádat Správce o zajištění podmínek pro řádné poskytování služby, poskytnutí doplňujících informací a obecně k poskytnutí nezbytné součinnosti. Správce se zavazuje k poskytnutí součinnosti podle zdůvodněných požadavků Provozovatele a zajištění podmínek pro řádné poskytování služby.
- 3.5.1.10. Incident je považován za odstraněný/vyřešený odstraněním nalezené vady či jejich důsledků nebo nalezením a předáním náhradního řešení Správci. Incident kategorie B také převedením/překlasifikováním na problém. Použitím náhradního řešení lze u incidentů kategorie A překlasifikovat Provozovatelem incident na kategorii B.
- 3.5.1.11. Výpočet dostupnosti služby, vyjádřeno v procentech, se z hlediska SLA stanoví ve dvou kvalitativních rovinách:
- Podíl překročení dohodnuté reakční doby v minutách (čl. 3.5.1.6.) k celkovému počtu minut v měřeném období,
  - Podíl překročení doby obnovy v minutách (čl. 3.5.1.7.) k celkovému počtu minut v měřeném období.









### 3.5.2. Hlášené parametry služby (reporting)

- Dostupnost služby v %
- Počet incidentů kategorie A neobsložených v řádné reakční době
- Doba překročení řádné reakční doby incidentů kategorie A
- Doba překročení maximální doby obnovy incidentů kategorie A
- Počet všech evidovaných incidentů kategorie A (v měřené době)
- Počet incidentů kategorie B neobsložených v řádné reakční době
- Doba překročení řádné reakční doby incidentů kategorie B
- Doba překročení maximální doby obnovy incidentů kategorie B
- Počet všech evidovaných incidentů kategorie B (v měřené době)
- Počet neuzavřených incidentů kategorií A a B k poslednímu dni měřeného období

### 3.6. Řešení provozních problémů

Kód služby	006
Název a druh služby	<b>Řešení provozních problémů</b> - základní služba spojená s provozem
Popis služby	Předmětem služby je řešení a správa problémů v provozním prostředí ISDS. Správa problémů (Problem management) se snaží nalézt neznámou hlavní příčinu incidentů a následně tuto příčinu odstranit. Činnosti v rámci Problem managementu nekončí obnovou standardního běhu systému jako u Incident managementu (služba „Řešení provozních incidentů“), který se snaží o zajištění maximální dostupnosti systému.
<b>Základní parametry</b>	
Dostupnost služby měsíční (v %)	99,5
Rozsah zaručeného provozu služby	8:00 -17:00 hod. v pracovní dny
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby)	Údržba a plánované výluky probíhají v termínech podle Provozního řádu a Správcem schváleného plánu ve stanoveném rozsahu.

#### 3.6.1. Vymezení podmínek a definice

- 3.6.1.1. Problémy jsou kategorizovány dle priority jejich řešení. Určení kategorie problému probíhá na základě dopadu, naléhavosti a existenci náhradního řešení ke konkrétnímu problému.
- 3.6.1.2. Kategorizaci problémů provádí Provozovatel na základě priority jejich řešení následovně:
- Problémy s prioritou 1 – klasifikováno A – Kritický problém, který zásadně ovlivňuje klíčovou funkci IS. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných stran.
  - Problémy s prioritou 2 – klasifikováno B – Běžný problém, který zásadně neovlivňuje klíčovou funkci IS. Funkčnost IS není ve svých funkcích problémem degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Správce či je problémem

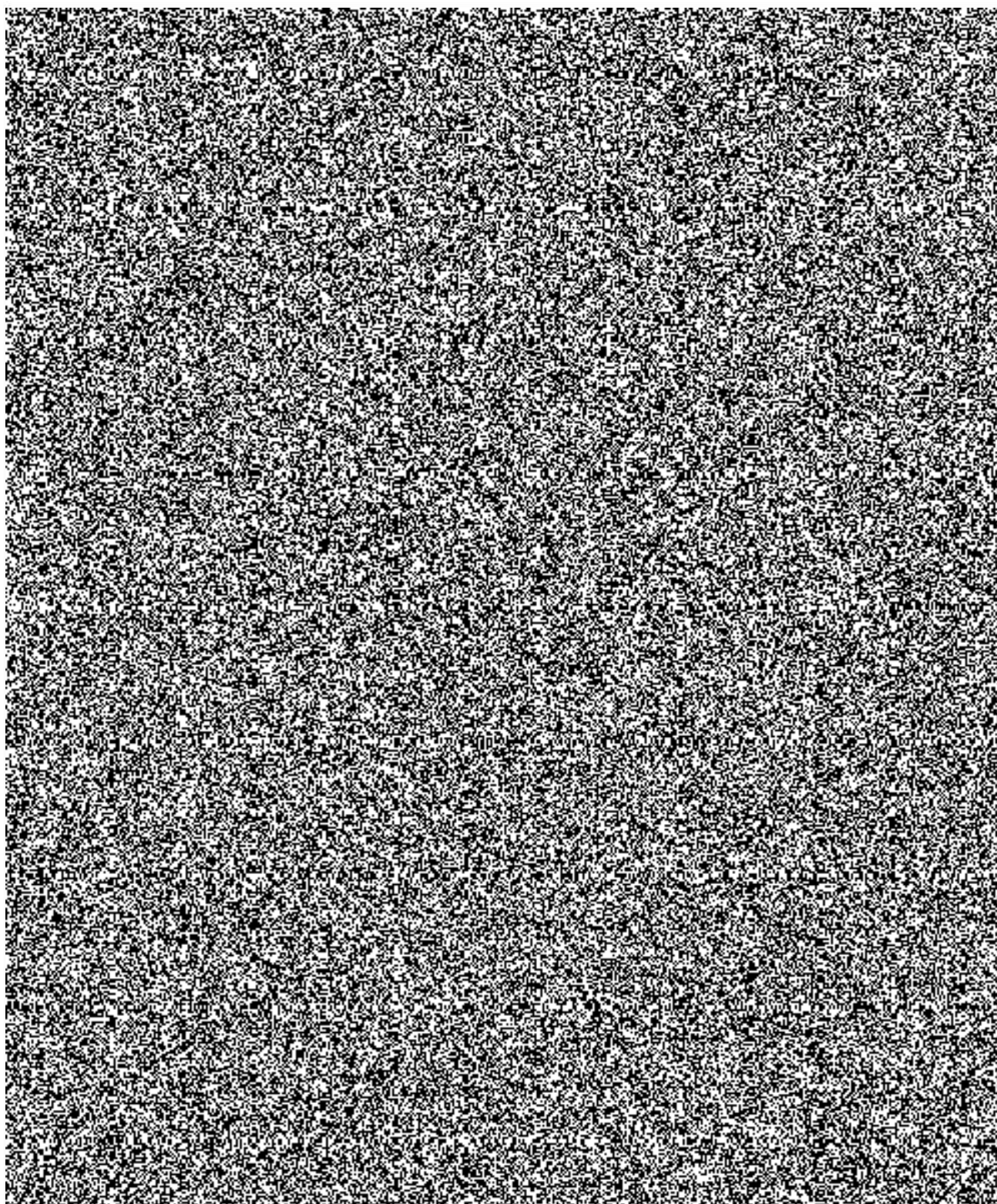
zasažena z pohledu Správce nepřilíš významná část funkcionality IS.

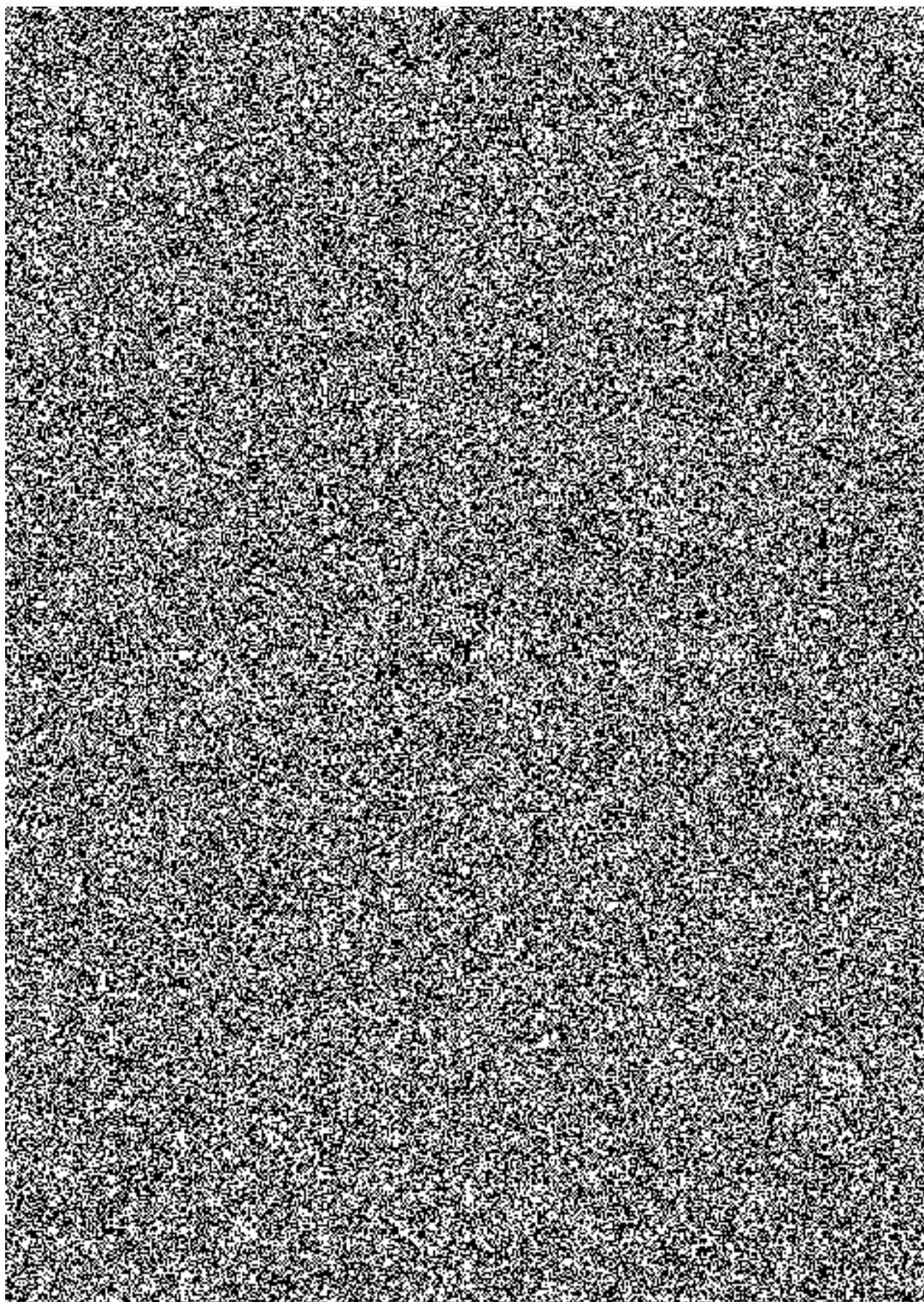
- 3.6.1.3. Pro službu „Řešení provozních problémů“ jsou stanoveny následující reakční doby, na základě kterých se Provozovatel zavazuje zahájit práce na řešení problémů dle jejich klasifikace, a to v následujících termínech:
- a) problémy klasifikované A (priorita 1) - nejpozději do jedné pracovní hodiny od nahlášení či identifikace problému,
  - b) problémy klasifikované B (priorita 2) - nejpozději druhý pracovní den po nejbližším následujícím pracovním dni od nahlášení či identifikace problému.
- 3.6.1.4. Pro službu „Řešení provozních problémů“ je stanovena maximální doba obnovy:
- a) problémy klasifikované A – 30 dní,
  - b) problémy klasifikované B – 45 dní.
- 3.6.1.5. V průběhu řešení problému má Provozovatel možnost opakovaně žádat o prodloužení o další období v případě, že jde např. o složitý problém nebo jeho vyřešení leží mimo možnosti Provozovatele (např. lhůty dodavatele technologie apod.). Období se prodlužuje vždy do konce následujícího kalendářního měsíce.
- 3.6.1.6. Do reakční doby a doby obnovy se nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována oprávněná součinnost od Správce, dále doba Plánovaných výluk dle článku 6.1.2 Smlouvy a Vyhrazená doba.
- 3.6.1.7. V průběhu řešení/odstraňování problému je Provozovatel oprávněn požádat Správce o zajištění podmínek pro řádné poskytování služby, poskytnutí doplňujících informací a obecně k poskytnutí nezbytné součinnosti. Správce se zavazuje k poskytnutí součinnosti podle zdůvodněných požadavků Provozovatele a zajištění podmínek pro řádné poskytování služby.
- 3.6.1.8. Problém je považován za vyřešený nalezením řešení. V případě, že problém vznikl jako důsledek náhradního řešení (workaround), pak toto náhradní řešení bude nahrazeno nalezeným konečným řešením.
- 3.6.1.9. Výpočet dostupnosti služby, vyjádřeno v procentech, se z hlediska SLA stanoví ve dvou kvalitativních rovinách:
- a) podíl doby překročení dohodnuté reakční doby v minutách (čl. 3.6.1.3.) k celkovému počtu minut v měřeném období a
  - b) podíl překročení doby obnovy v minutách (čl. 3.6.1.4.) k celkovému počtu minut



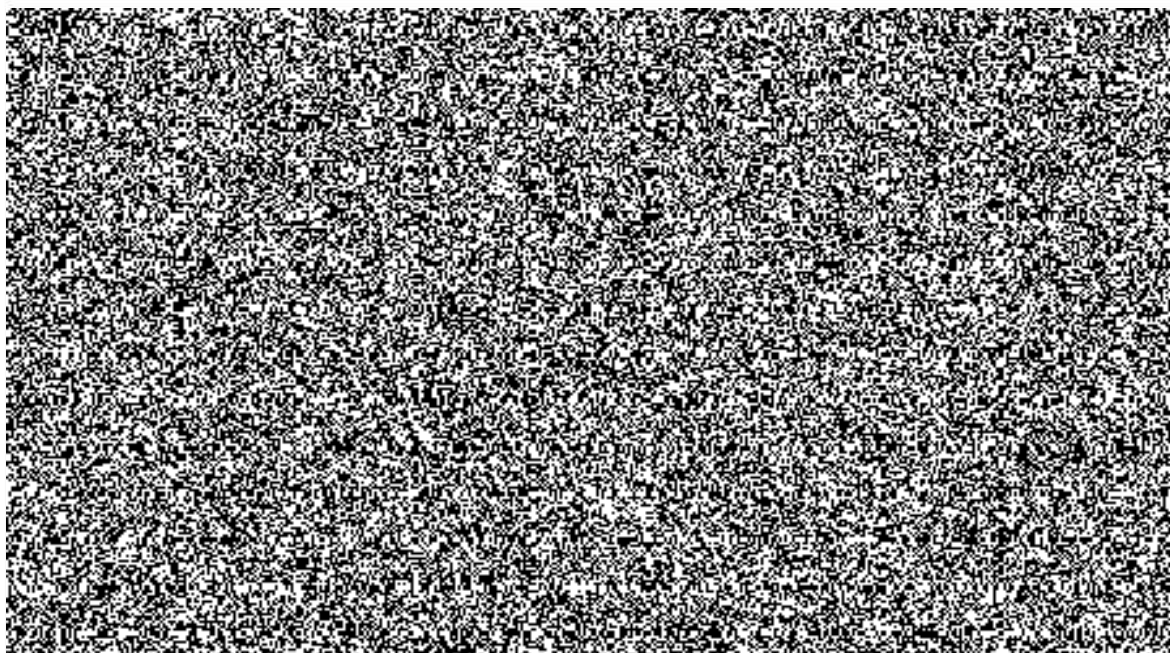
v měřeném období

3.6.1.10. Celková dostupnost služby se pak stanoví dle výpočetních schémat uvedených dále:









### 3.6.2. Hlášené parametry služby (reporting)

- Dostupnost služby v %
- Počet problémů kategorie „A“ neobsložených v řádné reakční době
- Doba překročení řádné reakční doby problémů kategorie „A“
- Doba překročení maximální doby obnovy problémů kategorie „A“
- Počet všech evidovaných problémů kategorie „A“ (v měřené době)
- Počet problémů kategorie „B“ neobsložených v řádné reakční době
- Doba překročení řádné reakční doby problémů kategorie „B“
- Doba překročení maximální doby obnovy problémů kategorie „B“
- Počet všech evidovaných problémů kategorie „B“ (v měřené době)
- Přehledová tabulka problémů, včetně přehledu neuzavřených problémů kategorií „A“ a „B“ k poslednímu dni měřeného období

### 3.7. Dodání datových zpráv

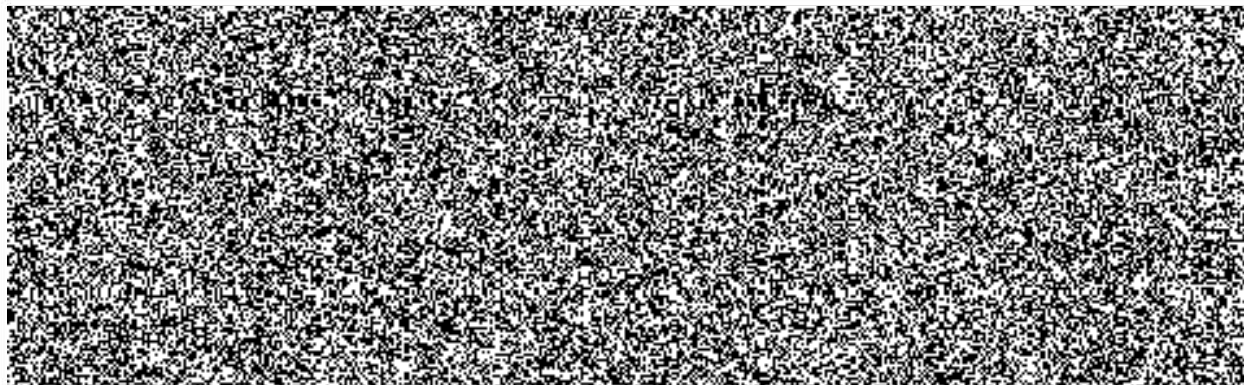
Kód služby	007
Název a druh služby	<b>Dodání datových zpráv</b> – klíčová funkcionality systému.
Popis služby	Dodání datové zprávy je klíčovou funkcionalitou systému. ISDS garantuje dodání řádně podané datové zprávy ze schránky odesílatele do schránky adresáta.
<b>Základní parametry</b>	
Doba dodání datové zprávy přijaté systémem	do 72 hodin
Míra neúspěšnosti dodání datových zpráv (v %)	0,001
Rozsah zaručeného provozu služby	0:00 – 24:00 (24x7)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby)	Údržba a plánované výluky probíhají v termínech podle Provozního řádu a Správcem schváleného plánu ve stanoveném rozsahu.

#### 3.7.1. Vymezení podmínky a definice

- 3.7.1.1. Dodáním datové zprávy se rozumí provedení operací k zajištění správného a bezpečného přenesení řádně podané bezchybné datové zprávy z datové schránky odesílatele do datové schránky příjemce.
- 3.7.1.2. Doba dodání datové zprávy je časový úsek od času podání do času dodání datové zprávy do datové schránky příjemce.
- 3.7.1.3. Dostupnost služby se nevyhodnocuje ve Vyhrazené době. Parametr „Dodání datových zpráv“ se nesleduje u datových zpráv, kde došlo k zachycení nebezpečného kódu antivirovou kontrolou.
- 3.7.1.4. Za úspěšně dodanou datovou zprávou se považuje datová zpráva, u které doba dodání nepřevyšuje 72 hodin. Datové zprávy, které se nepodaří dodat v době do 72 hodin, jsou pro potřeby SLA považovány za nedodané.
- 3.7.1.5. Míra neúspěšnosti „Dodání datové zprávy“ se vypočítává jako poměr počtu

datových zpráv nedodaných do 72 hodin k celkovému počtu podaných datových zpráv za měřené období do ISDS, v procentech.

- 3.7.1.6. Výpočet míry neúspěšnosti Dodání datových zpráv se provádí podle následujícího výpočtového schématu:



### 3.7.2. Hlášené parametry služby (reporting)

- Počet dodaných datových zpráv za měřené období, dodaných do 72 hodin od podání
- Počet datových zpráv za měřené období, nedodaných ve lhůtě 72 hodin od podání
- Počet podaných datových zpráv za měřené období
- Míra neúspěšnosti Dodání datových zpráv v %

### 3.8. Postservis

Kód služby	008
Název a druh služby	Služba PostServis - doplňková služba spojená s provozem ISDS.
Popis služby	Služba spojená s rozesíláním písemné komunikace směrem k uživatelům datových schránek (např. rozesílání přístupových údajů, informací o zneplatnění respektive zrušení služby)
Základní parametry	
Parametry služby	Vnitrostátní zásilka – vypravení do 1 pracovního dne od obdržení datové věty. Mezinárodní zásilka – vypravení do 5 pracovních dnů od obdržení datové věty.
Měsíční dostupnost služby (v %)	99,0
Rozsah zaručeného provozu služby	8:00 – 17:00 (9x5)
Maximální denní dávka	800 ks listovních zásilek

#### 3.8.1. Vymezení podmínek a definice

- 3.8.1.1. Provozovatel garantuje, že vytiskne, zkompletuje a vypraví do poštovní přepravní sítě listovní zásilky, k nimž obdrží příslušné bezchybné datové věty ve výše stanovených lhůtách.
- 3.8.1.2. V případě, že se ani s vynaložením přiměřených prostředků nepodaří doplnit zjevně chybnou adresu adresáta (neúplná, zjevně nesmyslná, nebo do země, kam Provozovatel neposkytuje poštovní služby), je tato zásilka vyjmuta a Správci jsou poskytnuta podrobná data o této zásilce.
- 3.8.1.3. V případě, že dojde ke skutečnosti popisované v čl. 3.8.1.2., dopisy u kterých nemohlo dojít k opravě adresy, nejsou započítávány do počtu zásilek pro účely SLA.

#### 3.8.2. Hlášené parametry služby (reporting)

- Počet předaných objednávek (požadavků na doručení listinných zásilek v Měřeném období)
- Počet odmítnutých objednávek z důvodu chyby v adrese, která neumožní objednanou zásilku zařadit do procesu doručení.
- Počet vypravených zásilek
- Počet zásilek nevypravených do sjednané doby (roztříděno na zásilky vnitrostátní a mezinárodní)
- Počet zásilek, u kterých se nepodařilo opravit či doplnit korespondenční adresu a které se budou vracet Správci.

### 3.9. Anonymní služba portálů bez přihlášení uživatele

Kód služby	009
Název a druh služby	Anonymní služba portálů bez přihlášení uživatele
Popis služby	Základní služba, jejímž předmětem je nabídka dalších služeb prostřednictvím webového rozhraní pro uživatele ISDS bez nutnosti jejich přihlášení
Dostupnost služby měsíční (v %)	99,0
Rozsah zaručeného provozu služby	0:00 – 24:00 (24x7)
Plánované výluky (nezapočítáváno do doby zaručeného provozu služby)	Údržba a plánované výluky probíhají v termínech podle Provozního řádu a Správcem schváleného plánu ve stanoveném rozsahu

#### 3.9.1. Vymezení podmínek a definice

- 3.9.1.1. Provozovatel zajistí dostupnost webového rozhraní pro nabídku dalších služeb, které nevyžadují přihlášení (autentizaci) uživatele.
- 3.9.1.2. Nedostupnost služby je dána nedostupností úvodní stránky webového rozhraní.
- 3.9.1.3. Dostupnost úvodní webové stránky je sledována a vyhodnocována monitorovacím systémem. Za nedostupnost je považováno zjištění nedostupnosti po souvislou dobu delší než 10 minut.
- 3.9.1.4. Výpočet procentuální dostupnosti služby provádí automatizovaně monitorovací systém ISDS – viz následující příklad - printscreen obrazovky monitorovacího systému

SLA 3 - Anonymní služba portálů bez přihlášení uživatele	OK	-	100%	19.02.2017.00
SLI 3.1 - Dostupnost webového rozhraní ASP	OK	-	100%	19.02.2017.00
SIE - Dostupnost webového serveru ASP	OK	-	100%	19.02.2017.00

#### 3.9.2. Hlášené parametry služby (reporting)

- Dostupnost služby v %

### 3.10. Technicko-organizační podmínky a součinnost

3.10.1. Mimo obecných podmínek součinnosti vymezených Smlouvou a touto Přílohou je Správce pro řádné poskytování komplexu služeb dle článku 3. Přílohy povinen zajistit a poskytnout následující podmínky a součinnost:

- umožnit konzultace s uživateli a Správcem ISDS, zejména s ohlašovatelem incidentu
- zajistit součinnosti provozovatelů podpory rozhraní spolupracujících systémů
- doplňovat požadované a nezbytné informace v průběhu řešení konkrétních servisních požadavků

3.10.2. V případě, kdy se vyskytnou překážky na straně Správce, které Provozovateli neumožňují řádně poskytovat služby v rozsahu Přílohy, nenese Provozovatel žádnou odpovědnost za neposkytnutí těchto služeb a následky s tím spojené.

## 4. Hlášení parametrů služeb – Reporting

4.1. Přehled jednotlivých reportovaných hodnot je uveden v příslušných kapitolách článku 3. a kapitolách článku 7. Tyto parametry jsou vykázány ve Zprávě o plnění SLA ISDS (za příslušný kalendářní měsíc).

4.2. Zprávy o plnění SLA ISDS dle Přílohy za předcházející měřené období zpracovává Provozovatel a předkládá je Správci do 10. dne následujícího měsíce.

4.3. Pripadá-li uvedený den dle předchozího článku 4.2. na den pracovního volna nebo klidu, Provozovatel předkládá Zprávu poslední pracovní den před tímto dnem (nedojde-li s ohledem na aktuální kalendář k jiné vzájemné dohodě, stvrzené e-mailovou korespondencí mezi oprávněnými osobami ve smyslu Smlouvy).

## 5. Kvalitativní ukazatele komplexu služeb

Provozovatel garantuje dostupnost služby ISDS v souladu s čl. 3.1. až 3.9. Pro případ nedodržení parametrů SLA u služeb 003, 004, 007 a 009 se ustanovení dle čl. 10.1.2 a 10.1.3 Smlouvy nepoužijí.

### 5.1. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služby Zajištění provozu a dostupnosti ISDS (služba 001)

Sankce za nedodržení parametrů služby Zajištění provozu a dostupnosti ISDS (služba 001) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 5.8.) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň služby:

Dostupnost služby	
99,8% ≤ dostupnost < 99,9%	
99,7% ≤ dostupnost < 99,8%	
99,6% ≤ dostupnost < 99,7%	
99,5% ≤ dostupnost < 99,6%	
99,4% ≤ dostupnost < 99,5%	
99,3% ≤ dostupnost < 99,4%	
99,2% ≤ dostupnost < 99,3%	
99,1% ≤ dostupnost < 99,2%	
99,0% ≤ dostupnost < 99,1%	
Při poklesu pod hodnotu 99,0% za každé další započaté procento	
Při poklesu pod hodnotu 80,0% za každé další započaté procento	
Při poklesu pod hodnotu 10,0% za každé další započaté procento	

## 5.2. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služby Služby hostingového centra (služba 002)

Sankce za nedodržení parametrů služby Služby hostingového centra (služba 002) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 5.8.) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň služby:

Dostupnost služby	
99,8% ≤ dostupnost < 99,9%	
99,7% ≤ dostupnost < 99,8%	
99,6% ≤ dostupnost < 99,7%	
99,5% ≤ dostupnost < 99,6%	
99,4% ≤ dostupnost < 99,5%	
99,3% ≤ dostupnost < 99,4%	
99,2% ≤ dostupnost < 99,3%	
99,1% ≤ dostupnost < 99,2%	
99,0% ≤ dostupnost < 99,1%	
Při poklesu pod hodnotu 99,0% za každé další započaté procento	
Při poklesu pod hodnotu 80,0% za každé další započaté procento	
Při poklesu pod hodnotu 10,0% za každé další započaté procento	

## 5.3. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služby Service Desk (služba 003)

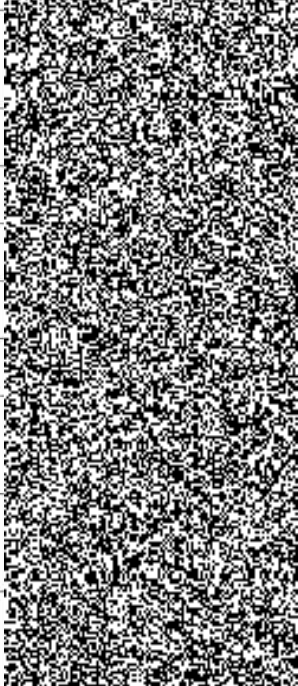
Sankce za nedodržení parametrů Service Desk (služba 003) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 5.8.) a počtu nepřijatých hovorů za měřené období:

Dostupnost služby	
dostupnost < 99,5%	



## 5.4. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služeb 004 až 006


Sankce za nedodržení parametrů služeb Call Centrum, Řešení provozních incidentů a Řešení provozních problémů (služby 004 až 006) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz čl. 5.8.) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň služby:

Dostupnost služby	
$99,4\% \leq \text{dostupnost} < 99,5\%$	
$99,3\% \leq \text{dostupnost} < 99,4\%$	
$99,2\% \leq \text{dostupnost} < 99,3\%$	
$99,1\% \leq \text{dostupnost} < 99,2\%$	
$99,0\% \leq \text{dostupnost} < 99,1\%$	
Při poklesu pod hodnotu 99,0% za každé další započaté procento	
Při poklesu pod hodnotu 80,0% za každé další započaté procento	
Při poklesu pod hodnotu 10,0% za každé další započaté procento	

## 5.5. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služby Dodání datových zpráv (služba 007)


Sankce za nedodržení parametrů služby Dodání datových zpráv (služba 007) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz bod 5.8) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň služby:

Míra neúspěšnosti dodání zprávy	
$0,001\% < \text{míra neúspěšnosti} \leq 0,002\%$	
$0,002\% < \text{míra neúspěšnosti} \leq 0,003\%$	
$0,003\% < \text{míra neúspěšnosti} \leq 0,004\%$	
$0,004\% < \text{míra neúspěšnosti} \leq 0,005\%$	
$0,005\% < \text{míra neúspěšnosti} \leq 0,006\%$	
$0,006\% < \text{míra neúspěšnosti} \leq 0,007\%$	

0,007% < míra neúspěšnosti ≤ 0,008%	
0,008% < míra neúspěšnosti ≤ 0,009%	
0,009% < míra neúspěšnosti ≤ 0,01%	
Od 0,01% do 0,1% za každou 0,01%	
Od 0,1% do 20% za každé další započaté procento	
Od 20% do 80% za každé další započaté procento	
Od 80% do 100% za každé další započaté procento	

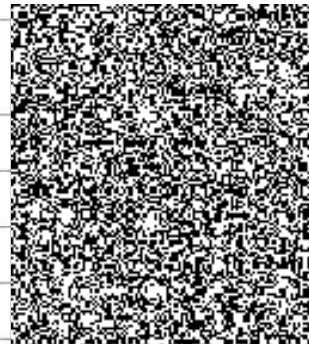
### 5.6. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služby PostServis (služba 008)


Sankce za nedodržení parametrů služby Postservis (služba 008) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz. čl. 5.8.) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň služby:

Dostupnost služby	
dostupnost < 99,5%	


### 5.7. Smluvní pokuty (sankce) za nedodržení parametrů SLA služby Anonymní služba portálů bez přihlášení uživatele (služba 009)

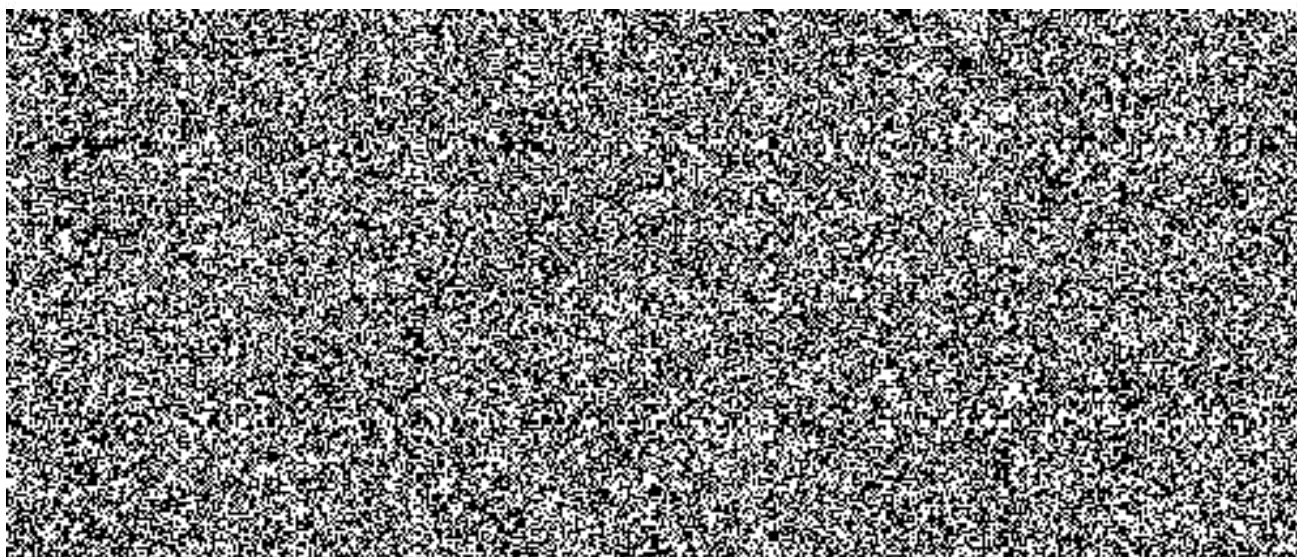
Sankce za nedodržení parametrů služeb Anonymní služba portálů bez přihlášení uživatele (služba 009) je rovna součinu hodnoty sankční jednotky (viz bod 5.8) a počtu sankčních jednotek pro příslušnou úroveň služby:

Dostupnost služby	
98% ≤ dostupnost < 99%	
97% ≤ dostupnost < 98%	
96% ≤ dostupnost < 97%	
95% ≤ dostupnost < 96%	

Při poklesu pod hodnotu 95,0% za každé další započaté procento	
Při poklesu pod hodnotu 80,0% za každé další započaté procento	

### 5.8. Hodnoty sankční jednotky pro jednotlivé služby

Kód služby	Název služby	
001	Zajištění provozu a dostupnosti ISDS	
002	Služby hostingového centra	
003	Service Desk	
004	Call Centrum	
005	Řešení provozních incidentů	
006	Řešení provozních problémů	
007	Dodání datových zpráv	
008	Postservis	
009	Anonymní služba portálů bez přihlášení uživatele	



## 7. Sledování a měření kvantitativních parametrů (bez měření dostupnosti).

### 7.1. Způsob reportování

- 7.1.1. Provozovatel se zavazuje, že po celou dobu účinnosti Přílohy bude pro Správce sledovat u dále uvedených funkcionalit ISDS jejich kvantitativní a kvalitativní parametry a předkládat za tím účelem Správci příslušné zprávy (reporty).
- 7.1.2. Činnosti Provozovatele dle tohoto článku nepodléhají ustanovením této Přílohy o sankcích a nevztahují se na ně relevantní ustanovení Smlouvy o odstoupení.

### 7.2. Dodání datových zpráv v Garantované době

- 7.2.1. Provozovatel ISDS zajistí dodání řádně podané datové zprávy ze schránky odesílatele do schránky příjemce v garantované době
- 7.2.2. Doba dodání datové zprávy přijaté systémem - do 60 minut v rozsahu 0:00 – 24:00 (24x7)
- 7.2.3. Provozovatel ISDS dodá řádně podané datové zprávy ze schránky odesílatele do schránky adresáta do 60 minut. Za úspěšně dodanou datovou zprávou se považuje datová zpráva, u které doba dodání nepřevyšuje 60 minut.
- 7.2.4. Hlášené parametry funkcionality
  - Počet dodaných datových zpráv do 60 minut od podání, za měřené období
  - Počet datových zpráv nedodaných ve lhůtě 60 minut od podání, za měřené období

### 7.3. Stažení (download) datové zprávy

- 7.3.1. Přípravou dodané, resp. doručené datové zprávy k stažení na žádost uživatele se rozumí sestavení obsahu datové zprávy včetně všech jejích příloh a připravenost dat představujících tento obsah k stažení uživatelem DS
- 7.3.2. Parametry funkcionality - do 2 minut
- 7.3.3. Rozsah provozu funkcionality – 0:00 – 24:00 (24x7)
- 7.3.4. Provozovatel zajistí dostupnost datového souboru s obsahem datové zprávy a souborů jejích příloh z datového úložiště ISDS k stažení sestavením obsahu datové zprávy včetně všech jejích příloh a připraveností dat představujících tento obsah k stažení uživatelem DS.
- 7.3.5. Data reprezentující obsah datové zprávy včetně příloh DS budou pro stažení na rozhraní infrastruktury k dispozici nejdéle do 2 minut od úspěšného zadání požadavku k stažení
- 7.3.6. Hlášené parametry funkcionality
- Počet stažených datových zpráv, za měřené období
  - Počet datových zpráv za měřené období, připravených k stažení včas

### 7.4. Stažení (download) dodejky a doručenky

- 7.4.1. Přípravou dodejky nebo doručenky k stažení na žádost uživatele se rozumí sestavení dodejky nebo doručenky a připravenost dat reprezentujících dodejku nebo doručenku k stažení uživatelem DS
- 7.4.2. Parametry funkcionality - do 1 minuty
- 7.4.3. Rozsah provozu funkcionality – 0:00 – 24:00 (24x7)
- 7.4.4. Provozovatel zajistí dostupnost dodejky nebo doručenky z datového úložiště ISDS sestavením dodejky nebo doručenky a připraveností dat reprezentujících dodejku nebo doručenku k stažení uživatelem DS.
- 7.4.5. Dodejka nebo doručenka bude pro stažení na rozhraní infrastruktury k dispozici nejdéle do 1 minuty od úspěšného zadání požadavku k stažení
- 7.4.6. Hlášené parametry funkcionality
- Počet stažených dodejek a doručenek, za měřené období
  - Počet dodejek a doručenek za měřené období, připravených ke stažení včas