



PŘÍLOHA Č. 1 SPECIFIKACE SLUŽEB

1. ZAJIŠTĚNÍ DOSTUPNOSTI

- 1.1 AIS PMS je navržen pro fungování na bázi 7×24×365 s garantovanou podporou [V ČASE OD 0:00 DO 23:59 V PRACOVNÍCH DNECH (REŽIM PODPORY 24x7)].
- 1.2 Pro AIS PMS je požadováno zajištění Dostupnosti Poskytovatelem dle níže uvedených parametrů v rámci každého kalendářního měsíce v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 („Měřený úsek“).
- 1.3 Poskytovatel je povinen splnit, že celková Dostupnost AIS PMS za každý Měřený úsek bude činit alespoň 98,9 %, [v Produkčním prostředí. Poskytovatel je povinen využívat nástroje pro skutečné a věrné měření dostupnosti AIS PMS a o tomto nástroji a metodice měření informovat Objednatele a umožnit mu přístup do tohoto nástroje za účelem ověření výsledků a metodiky měření Objednatelem; na žádost Objednatele je Poskytovatel povinen provést změnu metodiky měření či použitého nástroje, je-li to nezbytné tak, aby metodika, resp. použitý nástroj naplňovaly podmínky Servisní smlouvy. Poskytovatel je také povinen Objednatele informovat o plnění na straně Objednatele, které je pro něj zásadní a kritické, resp. na jakých aplikacích a službách je AIS PMS závislý, to vše pro účely řádného plnění podmínek Servisní smlouvy Poskytovatelem (ustanovení o poskytované součinnosti a jejím rozsahu nejsou dotčena)
- 1.4 Jakékoliv Výpadky, které nastanou v rámci Měřeného úseku v průběhu jednoho (1) kalendářního měsíce, se pro potřeby určení Celkové doby nedostupnosti sčítají a v jednotlivých prostředích nesmí ani ve svém součtu způsobit pokles Dostupnosti AIS PMS pod Poskytovatelem garantovanou hodnotu stanovenou v bodě 1.3 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*]. V případě, že Výpadek nastane na konci kalendářního měsíce a pokračuje v bezprostředně následujícím kalendářním měsíci, počítá se doba trvání Výpadku do 18:00 posledního pracovního dne daného měsíce do předchozího kalendářního měsíce, zbývající část Výpadku se počítá do dalšího kalendářního měsíce od 8:00 prvního pracovního dne následujícího kalendářního měsíce.
- 1.5 Jako Výpadek nebudou započítávány (i) Plánované odstávky systému, (ii) Plánované odstávky IT infrastruktury, (iii) nedostupnost AIS PMS v důsledku okolností, za které neodpovídá Poskytovatel (tj. například vada jiného souvisejícího systému třetí osoby, která není Poskytovatelem nebo Poddodavatelem, a k němuž Poskytovatel neposkytuje podporu, brání v řádném provozu AIS PMS), (iv) nedostupnost způsobená neposkytnutím jiné nezbytné součinnosti ze strany Objednatele včas anebo jiným prodlením Objednatele.
- 1.6 Nasazování Aktualizací anebo jakékoliv pravidelné nebo opakované činnosti Poskytovatele v rámci poskytování Služeb, které by mohly mít za následek Výpadek, nebo podstatné omezení užívání AIS PMS vůči jeho uživatelům, je Poskytovatel povinen provádět mimo Měřený úsek, tedy mimo pracovní dobu v pracovních dnech od 17:00 do 8:00 hodin dne následujícího nebo mimo pracovní dny; v pracovních dnech však nejvýše třikrát (3) měsíčně, nedohodnou-li se Strany jinak.
- 1.7 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost ohledně garantované Dostupnosti v jakémkoliv prostředí překročí za Měřený úsek uvedené v bodu 1.3 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*], vzniká Objednateli právo na zaplacení smluvní pokuty Poskytovatelem za překročení Celkové doby nedostupnosti příslušného prostředí, a to v níže uvedené výši:



Prostředí	Měřený úsek	Dostupnost	Smluvní pokuta
Produkční prostředí	pracovní dny od 8:00 do 17:00	[98,9 %,]	5.000 Kč za každé započaté promile pod garantovanou úroveň Dostupnosti.

2. KATEGORIZACE INCIDENTŮ, REAKČNÍ DOBA, DOBY PRO ODSTRAŇOVÁNÍ INCIDENTŮ

2.1 Incidenty se dělí do kategorií:

(a) **Kategorie A:** Incident spočívající v nedostupnosti, resp. Výpadku celého AIS PMS. AIS PMS není v případě této kategorie Incidentu použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující používání AIS PMS. Tento stav může ohrozit běžný provoz, bezpečnost nebo integritu dat, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.

(i) Jedná se zejména o dílčí i kompletní nefunkčnost modulu

- Jednotná správa identit PMS (JSI)
- eJustice Service Bus PMS

(ii) Jedná se zejména o kompletní nefunkčnost modulu

- Číselníky, katalogy, slovníky a pomocné evidence
- Zaručené dokumentované úložiště (ZDU) vč. celkového úložiště
- Spisová služba PMS (eSSL)

(iii) Jedná se zejména o kompletní nefunkčnost obou modulů Kategorie B (ii)

(b) **Kategorie B:** Incident znemožňující využívání některých částí AIS PMS. AIS PMS je v případě této kategorie Incidentu ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Bez vlivu na bezpečnost nebo integritu dat.

(i) Zejména se jedná o dílčí nefunkčnost modelu

- Číselníky, katalogy, slovníky a pomocné evidence
- Zaručené dokumentované úložiště (ZDU) vč celkového úložiště
- Spisová služba PMS (eSSL)
- Portálu PMS (PPMS)

(ii) Zejména se jedná o dílčí i kompletní nefunkčnost modelu

- Probační a mediační rejstřík
- Spisový deník

(iii) Zejména se jedná o kompletní nefunkčnost modelu

- Spisovna (eSPI)
- Kalendář probačního pracovníka
- Katalog poskytovatelů OPP

(c) **Kategorie C:** Ostatní drobné incidenty/vady, které nespádají do kategorií A a/nebo B a které nejsou způsobeny okolnostmi, za které neodpovídá Poskytovatel.

2.2 Garantovaná doba přijetí Incidentu, Reakční doba, Doba dodání Náhradního řešení a Doba



dodání Finálního řešení jsou pro jednotlivé Incidenty stanoveny následovně:

Produkční prostředí					
Kategorie Incidentu	Maximální počet Incidentů	Garantovaná doba přijetí Incidentu	Reakční doba	Doba dodání Náhradního řešení	Doba dodání Finálního řešení
A	1	5min	do 0,5 hod.	Náhradní řešení nepožadováno	[DO 4 HODIN OD NAHLÁŠENÍ INCIDENTU]
B	5	do 0,25 hod.	do 4 hod.	do 8:00 následujícího pracovního dne od nahlášení Incidentu	[DO 14:00 NÁSLEDUJÍCÍHO PRACOVNÍHO DNE OD NAHLÁŠENÍ INCIDENTU]
C	10	do 0,25 hod.	do 18:00 následujícího pracovního dne od nahlášení Incidentu	do 18:00 třetího pracovního dne od nahlášení Incidentu	do 18:00 pátého pracovního dne od nahlášení Incidentu
Testovací prostředí a Cvičné prostředí					
Kategorie Incidentu	Reakční doba	Doba dodání Náhradního řešení	Doba dodání Finálního řešení		
A	do 4 hod.	Náhradní řešení nepožadováno	do 18:00 druhého pracovního dne od nahlášení Incidentu		
B	do 4 hod.	Náhradní řešení nepožadováno	do 18:00 pátého pracovního dne od nahlášení Incidentu		

V Testovacím a Cvičném prostředí nejsou Doba dodání Náhradního řešení a Doba dodání Finálního řešení pro Incident kategorie C pevně stanoveny.

- 2.3** Čas nahlášení Incidentu nastává okamžikem zaevidování Incidentu v rámci Help Desku v případě přímého zadání Incidentu do Help Desku, v případě nahlášení Incidentu e-mailem odesláním e-mailu Objednatele a v případě nahlášení Incidentu telefonicky, okamžikem ukončení telefonického hovoru. V případě přímého zadání Incidentu do Help Desku Poskytovatele mimo Měřený úsek se má za to, že Časem nahlášení Incidentu je 8:00 bezprostředně následujícího Měřeného úseku.
- 2.4** Lhůty stanovené v hodinách (respektive minutách) v tabulce v bodu 2.2 této Přílohy č. 1 [Specifikace Služeb] běží pouze v Měřeném úseku, mimo Měřený úsek se staví a pokračují dále v běhu od začátku bezprostředně následujícího Měřeného úseku. Strany pro zamezení pochybnostem prohlašují, že toto se netýká lhůt stanovených v tabulce v bodu 2.2 této Přílohy



č. 1 [Specifikace Služeb] v pracovních dnech ani počítání doby prodlení v rámci výpočtu smluvních pokut dle bodů níže.

- 2.5 Překročí-li počet Incidentů v Produkčním prostředí hodnoty uvedené v bodě 2.2 této Přílohy č. 1 [Specifikace Služeb] za jeden (1) kalendářní měsíc, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši:
- (a) 4.000 Kč (slovy: čtyři tisíce korun českých) za každý Incident kategorie A nad maximální počet Incidentů kategorie A;
 - (b) 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý Incident kategorie B nad maximální počet Incidentů kategorie B;
 - (c) 500 Kč (slovy: pět set korun českých) za každý Incident kategorie C nad maximální počet Incidentů kategorie C.
- 2.6 Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet sjednanou Garantovanou dobu přijetí Incidentu anebo Reakční dobu, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané Garantované doby přijetí Incidentu anebo Reakční doby v Produkčním prostředí, Testovacím prostředí, nebo Cvičném prostředí.
- 2.7 Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet sjednanou **Dobu dodání Náhradního řešení**, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty za každé takové prodlení (každý Incident) nad rámec sjednané Doby dodání Náhradního řešení:

Produkční prostředí	
Kategorie Incidentu	Smluvní pokuta
B	500 Kč za každou započatou hodinu v případě každého Incidentu
C	1.000 Kč za každý započatý pracovní den v případě každého Incidentu

- 2.8 Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet sjednanou **Dobu dodání Finálního řešení**, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty za každé takové prodlení (každý Incident) nad rámec sjednané Doby dodání Finálního řešení:

Produkční prostředí	
Kategorie Incidentu	Smluvní pokuta
A	1.000 Kč za každou započatou hodinu v případě každého Incidentu
B	3.000 Kč za každý započatý pracovní den v případě každého Incidentu
C	1.000 Kč za každý započatý pracovní den v případě každého Incidentu

3. ŽIVOTNÍ CYKLUS INCIDENTU

- 3.1 Proces řešení a vyřešení Incidentu je zpravidla tvořen následující posloupností kroků:
- (a) Nahlášení (založení) Incidentu v Help Desku Ohlašovatelem včetně vyhodnocení kategorie Incidentu;
 - (b) Prokazatelné potvrzení přijetí Incidentu Poskytovatelem v Help Desku – Reakce;
 - (c) Zahájení řešení Incidentu;
 - (d) Poskytovatel si může vyžádat doplňující podklady k Incidentu od Ohlašovatele;



- (e) Poskytovatel nalezne příčinu Incidentu na základě dodaných informací, případně vzdáleným přístupem do AIS PMS;
- (f) Poskytovatel předloží Objednateli návrh řešení Incidentu, a to buď formou Finálního řešení, nebo formou Náhradního řešení
- (g) **Poskytovatel vytvoří Náhradní řešení;**
 - (i) Poskytovatel popíše postup pro nasazení a testování Náhradního řešení k ohlášenému Incidentu do Help Desku a nasadí Náhradní řešení do Testovacího prostředí, je-li to možné;
 - (ii) Proběhnou Testy Náhradního řešení na Testovacím prostředí, je-li to možné;
 - (iii) V případě, že Náhradní řešení vykazuje Vady, je Náhradní řešení Objednatelem odmítnuto a vráceno Poskytovateli k dopracování;
 - (iv) V případě úspěšného průběhu Testů nasadí Poskytovatel Náhradní řešení do Produkčního prostředí. Nasazením Náhradního řešení do Produkčního prostředí nastává Čas dodání Náhradního řešení;
- (h) **Poskytovatel vytvoří Finální řešení;**
 - (i) Poskytovatel popíše postup pro nasazení a testování Finálního řešení k ohlášenému Incidentu do Help Desku a nasadí Finální řešení do Testovacího prostředí, je-li to možné;
 - (ii) Proběhnou Testy Finálního řešení na Testovacím prostředí, je-li to možné;
 - (iii) V případě, že Finální řešení vykazuje Vady, je Finální řešení Objednatelem odmítnuto a vráceno Poskytovateli k dopracování;
 - (iv) V případě úspěšného průběhu Testů nasadí Poskytovatel Finální řešení do Produkčního prostředí. Nasazením Finálního řešení do Produkčního prostředí nastává Čas dodání Finálního řešení.
- (i) Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu procesu řešení Incidentu tento proces pozastavit. Okamžikem pozastavení řešení Incidentu se pozastavují lhůty, které se k předmětnému Incidentu vztahují. Objednatel je oprávněn požadavek na vyřešení Incidentu obnovit; v takovém případě lhůty, které se k předmětnému Incidentu vztahují, počínají běžet znovu od počátku.

3.2 Úspěšný průběh Testů a Dodání Náhradního a Finálního řešení budou Objednatelem potvrzeny prostřednictvím Help Desku.

3.3 O všech úkonech v rámci řešení Incidentu je aktuálně odpovědný pracovník Poskytovatele povinen učinit záznam do Help Desku, a to bez zbytečného prodlení, případně o nich podat zprávu pracovníkům Help desku Objednatele anebo Ohlašovatelé prokazatelným způsobem. U záznamů rozhodných pro výpočet dodržení termínů ze strany Poskytovatele se za čas provedení úkonu považuje prokazatelný čas oznámení takové skutečnosti Objednateli.

4. MĚSÍČNÍ VÝKAZ

4.1 Měsíční výkaz vždy ve vztahu k Paušálním službám za každý kalendářní měsíc obsahuje:

- (a) počet řešených a doposud nevyřešených Incidentů a jejich kategorií a počet Incidentů a jejich kategorií vyřešených za kalendářní měsíc, za který je Měsíční výkaz vyhotovován;
- (b) počet jiných požadavků;
- (c) počet Servisních zásahů k jednotlivým Incidentům;



- (d) celková délka překročení Garantované doby přijetí Incidentu, Reakční doby, Doby dodání Náhradního řešení, Doby dodání Finálního řešení u jednotlivých Kategorí Incidentů;
- (e) délka překročení Garantované doby přijetí Incidentu, doby Reakce, Doby dodání Náhradního řešení, Doby dodání Finálního řešení u jednotlivých Incidentů;
- (f) seznam všech jednotlivých Výpadků a jejich délka a skutečná Dostupnost v jednotlivých prostředích s rozdělením na jednotlivé instance; a
- (g) výše smluvních pokut, na které vzniklo Objednateli právo za daný kalendářní měsíc (dle Smlouvy i této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*]);

a to vše sumárně a též s rozdělením na všechny instance AIS PMS.

4.2 Měsíční výkaz vždy ve vztahu ke Službám na objednávku obsahuje:

- (a) nevyčerpaná část z limitu Člověkodnů pro poskytování Služeb na objednávku a z maximální celkové Ceny Služeb na objednávku za příslušný kalendářní rok;
- (b) seznam účinných Dílčích smluv v kalendářním měsíci, za který je Měsíční výkaz vyhotovován;
- (c) shrnutí provedených činností v rámci jednotlivých Dílčích smluv;
- (d) seznam dokončených dílčích částí plnění dle Dílčích smluv;
- (e) uvedení časové náročnosti v Člověkodnech k jednotlivým Dílčím smlouvám;
- (f) shrnutí časové náročnosti v Člověkodnech za všechny Služby na objednávku poskytnuté v daném kalendářním měsíci a určení výše Ceny Služeb na objednávku;
- (g) uvedení členů Realizačního týmu odpovědných za plnění konkrétních Dílčích smluv; a
- (h) uvedení členů Realizačního týmu, kteří poskytnuli jakékoliv Služby na objednávku s uvedením počtu Člověkohodin (u každého člena) strávených poskytováním Služeb na objednávku a stručného popisu obsahu činnosti takového člena Realizačního týmu za každý Člověkoden (jednalo-li se o kontinuální činnost, pak postačuje uvedení obsahu činnosti a počtu Člověkodnů strávených danou činností), přičemž pro splnění této části postačí uvedení osob, které poskytovali Služby v rozsahu více než čtyři (4) Člověkohodiny.

4.3 Měsíční výkaz bude Objednateli předáván v přehledné tabulce rozdělené na jednotlivé listy, které budou v takové tabulce seřazeny v pořadí:

- (a) Cena Paušálních služeb, Cena Služeb na objednávku za daný kalendářní měsíc;
- (b) Přehled poskytnutých Paušálních služeb za daný kalendářní měsíc; a
- (c) Přehled poskytnutých Služeb na objednávku za daný kalendářní měsíc.