

S M L O U V A**o poskytování služeb**

Číslo smlouvy zhotovitele: 6600497714

Číslo smlouvy objednatele:

I.**Smluvní strany****Objednatel:**

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

*(dále jen Objednatel)***Zhotovitel:**

OKD, a.s.

se sídlem Ostrava, Moravská Ostrava, Prokešovo náměstí 6/2020, PSČ 728 30
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 2900

IČ: 26863154(66), DIČ: CZ 26863154, plátce DPH

zastoupena: na základě plné moci [REDACTED] zástupcem FaIT ředitelky - CSS Informační technologie

Týká se CSS Informační technologie

Bankovní spojení: [REDACTED], číslo účtu: [REDACTED]

Garant smlouvy: [REDACTED], poradce pro obchod

(dále jen Zhotovitel)

Preambule

Zhotovitel prohlašuje, že je vlastníkem, případně oprávněným poskytovatelem všech autorských a licenčních práv, potřebných k poskytování služeb specifikovaných touto Smlouvou o poskytování služeb (dále jen Smlouva).

Zhotovitel prohlašuje, že je vlastníkem nebo oprávněným pronajimatelem veškerého majetku a zařízení, potřebného k poskytování služeb specifikovaných touto Smlouvou.

Zhotovitel dále prohlašuje, že je na základě Smlouvy o poskytnutí uživatelských práv k software a jeho údržbě – fázový hodnotový kontrakt uzavřené dne 30. 6.1996 mezi zhotovitelem a společností SAP ČR, spol. s r.o., ve znění pozdějších dodatků, držitelem licence k software SAP a je na základě citované smlouvy oprávněn poskytnout uživatelská práva k tomuto software společností, které se zhotovitelem tvoří koncern, přičemž do koncernu zhotovitele náleží i objednatel.

II.

Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je Závazek Zhotovitele poskytovat Objednateli uživatelská práva k software a služby v oblasti ICT s odbornou péčí
2. Věcná skladba sjednaných ICT služeb (dále jen služeb) je vyjádřena výčtem pravidelně prováděných zakázek dle Přílohy č. 1 této Smlouvy. Bližší podmínky plnění jednotlivých služeb jsou definovány jednotlivými SLA, které tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy a jsou její nedílnou součástí.
3. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje zaplatit za uživatelská práva k software a práce a služby definované v bodě 2. tohoto článku a Příloze č. 1 této Smlouvy cenu za podmínek dále stanovených touto Smlouvou.

III.

Cena a placení

1. Ceny prací a služeb poskytovaných dle této Smlouvy se sjednávají dohodou smluvních stran.
2. Ceny za pravidelné zakázky dle článku II. bod 1. této Smlouvy jsou stanoveny pevnými měsíčními platbami a jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy. U zakázky č. SAP 0100 bude aktualizace počtu uživatelů v případě požadavku Objednatele prováděna vždy k 1. 1., 1. 4., 1. 7. a 1. 10. běžného roku.
3. Práce a služby s pravidelným plněním, hrazené pevnými měsíčními platbami dle Přílohy č. 1 (Tabulka č. 1), budou Objednateli fakturovány 1x měsíčně vždy do 4. pracovního dne následujícího měsíce.
4. Náklady na tisky a kopírování dle Přílohy č. 1 (Tabulka č. 2), budou objednateli fakturovány 1x měsíčně vždy do 4. pracovního dne následujícího měsíce.
5. Faktura - daňový doklad musí splňovat veškeré náležitosti účetních a daňových dokladů vyžadované platnými právními předpisy pro takové doklady a bude mít uvedeno číslo smlouvy Objednatele uvedené na titulní straně Smlouvy.
6. Zhotovitel je oprávněn požadovat po Objednateli úrok z prodlení se zaplacením faktury ve výši 0,03% z nezaplacené částky za každý byt' i započatý den prodlení.
7. Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje daňového dokladu vyžadované platnými právními předpisy, číslo smlouvy Objednatele nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě pěti (5) dnů od jejího obdržení Zhotoviteli s uvedením chybějících

náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Objednateli.

8. Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu činí čtyřicetpět (45) dní od data jeho vystavení. Daň z přidané hodnoty bude účtována v zákonem stanovené výši platné v době uskutečnění zdanitelného plnění. Daňový doklad se považuje za uhrazený dnem připsání fakturované částky na Zhotovitelův účet uvedený v záhlaví této Smlouvy.
9. Veškeré požadavky na poskytované služby v oblasti ICT uvedené v Příloze č.1 této Smlouvy (poruchy služeb, žádosti o změnu služby, stížnosti na služby, aj.) musí být Objednatelům zadány přes pracoviště ServiceDesk OKD Zhotovitele. Tyto požadavky jsou oprávněni za Objednatelův zadávat do ServiceDesku OKD pouze pracovníci uvedení v Příloze č.3 této Smlouvy.
Kontaktní údaje: Tel.: [REDACTED]; [REDACTED]
Tato podpora je zajišťována Zhotovitelem 7x24 hod. týdně.
Jedině u žádostí a reklamací podaných přes ServiceDesk OKD je Zhotovitel schopen zpětně vyhodnocovat jejich plnění, respektive neplnění.
10. V případě požadavků na zajištění prací a služeb nad rámec této Smlouvy budou tyto práce realizovány na základě samostatných objednávek Objednatelův se stanovenou cenou dohodou, případně s kalkulací dle příslušné aktuální hodinové sazby pracovníka Zhotovitele, případně jeho subdodavatele.
11. Zhotovitel má právo formou předložení dodatku této smlouvy, navýšit meziročně fakturaci za poskytované služby o index inflace za předcházející kalendářní rok. Pro stanovení míry inflace je rozhodný údaj Českého statistického úřadu.
12. Smluvní strany se dohodly na procentuální slevě z měsíční ceny dané služby při nedodržení dostupnosti stanovené úrovně jednotlivých služeb uvedených v Příloze č.2 této smlouvy. Tyto procentuální slevy jsou uvedeny v jednotlivých SLA, které tvoří Přílohu č.2 této smlouvy.

IV.

Zvláštní ujednání

1. Smluvní strany jsou si vědomy, že v rámci plnění této Smlouvy mohou ony nebo jejich zaměstnanci či smluvní partneři získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím této druhé smluvní strany. Smluvní strany se zavazují, že přijmou taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení nebo ztrátě, neoprávněným přenosům, či jinému neoprávněnému zpracování.
2. Zaměstnanci Zhotovitele nebo Objednatelův mohou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Zhotovitelem nebo Objednatelům stanoveném.
3. Zaměstnanci Zhotovitele nebo Objednatelův zpracovávající osobní údaje nebo přicházející do styku s těmito osobními údaji jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení zaměstnání nebo ukončení zpracování osobních údajů.
4. Smluvní strany se zavazují obdobně nakládat s důvěrnými informacemi jako s obchodním tajemstvím, popřípadě jako s informacemi osobního charakteru nebo citlivými údaji ve smyslu ustanovení § 4 a následujících zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění případných pozdějších předpisů, zejména je uchovávat v tajnosti a učinit veškerá smluvní i technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení. Smluvní strany mohou sdělit tyto důvěrné informace pouze svým zaměstnancům nebo smluvním partnerům v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění této Smlouvy.

5. Důvěrnými informacemi se pro účely této Smlouvy rozumějí veškeré informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou a dalšími jednáními s druhou stranou, a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle obchodního zákoníku, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu, a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny, všechna data, zejména také informace osobního charakteru nebo citlivé údaje ve smyslu ustanovení § 4 a následujících zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, o kterých se dozví zpracovatel v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy.
6. Porušení povinnosti utajit podklady a informace, jakož i povinnosti chránit autorská a jiná práva k duševnímu vlastnictví a informace osobního charakteru nebo citlivé údaje ve smyslu ustanovení § 4 a následujících zákona č. 101/2000 Sb., je podstatným porušením této Smlouvy, ledaže by se jednalo o takové porušení této povinnosti, které je zcela nepodstatné, neucíňené vědomě a nevznikla z něho druhé straně větší újma.
7. Smluvní strany mají nárok na náhradu prokazatelné vzniklé škody, která jim porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy vznikne.
Pro případ prokazatelného úniku informací způsobeného Zhotovitelem se Zhotovitel nad rámec náhrady škody zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé jednotlivé porušení svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, při kterém došlo k seznámení nepovolaných osob se zpracovávanými osobními údaji nikoliv zanedbatelného rozsahu. Za tento rozsah úniku informací bude považován zejména únik osobních dat, který mohl způsobit Objednateli nebo třetí osobě (například zaměstnanci Objednatele) závažnější újmu nebo opakovaný únik osobních dat zaviněný některým ze zaměstnanců Zhotovitele.

V.

Vyšší moc

1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovených touto Smlouvou, pokud bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost (dále jen vyšší moc).
2. Za vyšší moc ve smyslu této Smlouvy se považují mimořádné okolnosti bránící dočasně nebo trvale splnění v ní stanovených povinností, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže nemohly být tyto okolnosti nebo jejich následky povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat (§ 374 Obchodního zákoníku).
3. Za vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních, zejména hospodářských poměrů povinné strany, a dále překážky plnění, které byla tato strana povinna překonat nebo odstranit podle této Smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projeví až v době, kdy byla povinná strana již v prodlení, ledaže by se jednalo o prodlení s plněním zcela nepodstatné povinnosti nemající na ostatní plnění ze Smlouvy vliv.
4. Za vyšší moc se rovněž nepovažuje okolnost, o které mohla a měla povinná strana při uzavírání Smlouvy předpokládat, že patrně nastane, ledaže by oprávněná strana dala najevo, že uzavírá Smlouvu i přesto, že tato překážka může plnění Smlouvy ohrozit, nebo jestliže o této okolnosti oprávněná strana nepochybně věděla a povinnou stranu na ni neupozornila, i když musela důvodně předpokládat, že není tato okolnost povinné straně známa.

VI.

Ukončení Smlouvy

1. Obě smluvní strany se dohodly na možnosti ukončení Smlouvy nebo její části výpovědí při dodržení 3 měsíční výpovědní lhůty nebo dohodou smluvních stran kdykoliv. Běh výpovědní lhůty se počítá od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně na adresu uvedenou na titulní straně této Smlouvy.
2. Objednatel je oprávněn dále odstoupit od Smlouvy v případě, že Zhotovitel je opakovaně v prodlení s poskytováním služeb dle této Smlouvy a jednotlivých SLA uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy. Objednatel je však povinen na takové prodlení Zhotovitele písemně upozornit a požadovat zjednání nápravy postupem upraveným v bodě 4 tohoto článku Smlouvy. Pro účinky odstoupení platí ustanovení bodu 3 tohoto článku Smlouvy.
3. Zhotovitel má dále právo odstoupit od této Smlouvy s účinností k datu doručení Objednateli písemného oznámení o odstoupení a to z následujících důvodů:
 - a. Na majetek Objednatele bude prohlášen úpadek ve smyslu § 3 zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (Insolvenční zákon), v platném znění.
 - b. Zhotovitel je oprávněn odstoupit od Smlouvy také v případě, že Objednatel je v prodlení s placením faktur Zhotovitele a toto prodlení trvá po dobu delší než třicet (30) dní po doručení písemného upozornění Objednateli.
4. Každá smluvní strana má právo dále odstoupit od této Smlouvy, z důvodu jiného podstatného porušení Smlouvy druhou stranou. Za podstatné porušení Smlouvy se kromě případů ve Smlouvě výslovně uvedených považuje takové závažné nebo opakované porušení povinností v ní stanovených, jímž je mařen účel této Smlouvy. Odstoupit od Smlouvy může smluvní strana jen, pokud druhá smluvní strana, která Smlouvu porušila přes písemné upozornění na porušení Smlouvy nesjedná nápravu ani v přiměřené lhůtě k nápravě, která jí byla poskytnuta. I v těchto případech nastávají účinky odstoupení ve smyslu bodu 3 tohoto článku Smlouvy.
5. Odstoupení od Smlouvy musí být provedeno písemným oznámením na adresu druhé smluvní strany uvedenou na titulní straně této Smlouvy. Odstoupení je účinné dnem doručení oznámení o odstoupení nebo dnem, kdy se za doručené považuje.

VII.

Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností ode dne **1. ledna 2012**.
2. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
3. Tato Smlouva může být měněna jen písemnými, pořadově číslovanými dodatky, které musí být podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran, pokud není dále v této Smlouvě uvedeno jinak. Návrhy změn této Smlouvy musí být předloženy písemně.
4. Smluvní strany se dohodly, že v případě požadavku Objednatele na navýšení, případně snížení objemu poskytovaných služeb uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy, bude oprávněnými osobami obou smluvních stran podepsána nová Příloha č. 1, zohledňující požadavky Objednatele, s uvedením data její platnosti a účinnosti. Počínaje tímto datem, nově podepsaná Příloha č. 1 se stává nedílnou součástí této Smlouvy a nahrazuje původní Přílohu č. 1.

Objednatel:

Příloha č. 1
ke Smlouvě č. 6600497714

Platnost a účinnost od: 1. 1. 2012

PRAVIDELNÉ ZAKAZKY

číslo služby	název služby dle Katalogu Služeb	měrná jednotka	počet	jednotková cena v Kč / měsíc	celková cena v Kč / měsíc bez DPH	
EK0301	LAN Internet <i>vyčlenění 8Mps kapacity v rámci internetové konektivity OKD pro potřeby zajištění služby EK0401</i>	paušál	-	██████	██████	
EK0403	OKD VPN LAN <i>Vzdálené spojení dvou LAN sítí přes síť Internet pomocí zabezpečeného šifrovaného komunikačního kanálu, vystavený mezi dvěma firewally pomocí protokolu IP sec.</i>	paušál	-	██████	██████	
SAP0100, 3	Subsystem SAP (logistika, báze) <i>uživatel-standardní</i>	uživatel	5	██████	██████	
NSAP0101	PAM (pro cca 211 zaměstnanců) <i>(aplikace Doplnkové mzdy, Směnovnice, Aplikace PaM komunikace, PaM (historie dat do roku 2011) pasivní přístup</i>	paušál	-	██████	██████	
NSAP0201	ASEP - ISUB ASEP (pro cca 211 zaměstnanců) <i>Pronájem SW ASEP a ASEP-Docházkový list</i>	paušál	-	██████	██████	
		<i>Používání SQL serveru (databáze ASEP)</i>	paušál	-	██████	██████
		<i>Technický servis snímačů a převodníků</i>	paušál	-	██████	██████
NSAP0202	ASEP - Centrální lampovna <i>Pronájem SW Evidence CL</i>	paušál	-	██████	██████	
		<i>Používání SQL serveru (databáze Lampovna)</i>	paušál	-	██████	██████
NSAP1000	Portál IS OKD	paušál	-	██████	██████	
	Subsystem MIS <i>státní účetní výkazy, výkaz zisku a ztrát, rozvaha, cash flow - ve formě tabulky (zasíláno e-mailem, měsíčně)</i>	paušál	-	██████	██████	
CELKEM od 1. 1.2012					85 190	

Poznámka: u poskytované služby SAP0100, 3 je počet navýšen o 1 uživatele (předpoklad pro SAP HR)

Datum: 21. 11. 2011

za OKD, a.s.

████████████████████
zástupce FaIT ředitelky
CSS Informační technologie
na základě plné moci ze dne 14. 12. 2010

████████████████████
předseda představenstva
████████████████████

Příloha č.2

ke Smlouvě o poskytování služeb č. 6600497714

Seznam SLA

pro 

Sekce ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE (EK)

SLA EK0301 LAN Internet

Služba (Service)	EK0301 – LAN Internet
Popis služby (Service Description)	Připojení sítě LAN OKD do sítě Internet předem stanovenou a dohodnutou přenosovou rychlostí. Množství přenesených dat není omezeno. Přenosová rychlost je omezena. Toto omezení je dáno rychlostí připojení jednotlivých sítí LAN do sítě Internet viz Rozsah poskytované služby. Součástí Služby je: <ul style="list-style-type: none"> - správa připojení sítí OKD z/do internetu prostřednictvím dvou nezávislých poskytovatelů - ochrana datových sítí OKD a DMZ firewallem (správa, provoz a konfigurace firewallu); - nastavování pravidel na firewallu OKD do/z Internetu a do DMZ; - antivirová kontrola HTTP a FTP provozu na přítomnost škodlivých počítačových kódů;
Monitorování dostupnosti Služby, Předávací místo služby (Monitoring Availability, Service Delivery Point)	Služba je monitorována pomocí nástrojů Service Desk OKD. Předávacím místem je Vstupní/výstupní port serverů, které poskytují služby sítě Internet. Služba je nedostupná od okamžiku, kdy ServiceDesk na řešitele 2. stupně podpory předá incident, jehož důsledky vedou k přímé nefunkčnosti aplikace, která je součástí služby a to až do doby, kdy je přímá nefunkčnost aplikace odstraněna.
Garant služby na straně Dodavatele	██████████ SLA manager pro infrastrukturu, OKD, a.s tel.: ██████████ e-mail: ██████████
Doba po kterou může být služba užívána (Service Time)	Služba může být využívána v intervalu 7 x 24 hod (mimo dobu maintenance).
Doba pro pravidelnou údržbu (Maintenance Time)	Termín pro údržbu není pevně stanoven: Údržba bude prováděna ve schváleném servisním termínu. Vyluka z důvodu údržby bude oznamována minimálně 24 hodin předem v systému hlášení v aplikaci Intranet OKD. Povoleno je max. 5 hod/měsíc/v nepracovní dny.
Podpora poskytované služby I. a II. úrovně (Support Time)	Podporu I. úrovně zajišťuje ServiceDesk OKD v režimu 7 x 24 hod Telefon: ██████████ ██████████ Podporu II. úrovně zajišťují specialisté v režimu 7x24: Podpora je zajišťována prostřednictvím kontaktu zákazníka na ServiceDesk OKD
Závislost na ostatních službách (Dependencies)	Služba je závislá na poskytování služeb externím dodavatelem Internet služeb – providerem Internetových služeb (EK0403). Dále na službě INF0100 - OKDNET
Výkonnostní ukazatelé služby a výpočet garantované dostupnosti služby	Součet všech časů neplánovaných výpadků služby za kalendářní čtvrtletí vzhledem k provozní době služby: Garantovaná dostupnost služby (%): $(1 - HV / HC) \cdot 100$ HV = součet všech hodin neplánovaných výpadků služby, ke kterým došlo za období kalendářního čtvrtletí HC = součet všech hodin za období kalendářního čtvrtletí..
Doba garantované dostupnosti služby	7 x 24 hod Dostupnost 98 % za 3 měsíce
Reportování	Na vyžádání bude poskytnut report Tabulka /Graf: reálná dostupnost služby ve vztahu ke garantované dostupnosti
Rozsah a cena služby (Scope of Service, Pricing and charging)	Cena služby: EK0301 - LAN Internet 8Mps - ██████████ Kč/měsíc (vyčlenění 8Mps kapacity v rámci internetové konektivity OKD pro potřeby zajištění služby EK0401) Slevy při nedodržení dostupnosti (stanovené úrovně služby): nedodržení < 1% - sleva 2% z fakturované částky za službu (měsíc) 1% < nedosažení > 3% - sleva 4% z fakturované částky za službu (měsíc) 3% < nedosažení > 5% - sleva 6% z fakturované částky za službu (měsíc) 5% < nedosažení > 7% - sleva 8% z fakturované částky za službu (měsíc) 7% < nedodržení - sleva 10% z fakturované částky za službu (měsíc)

Sekce ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE (EK)
SLA EK0403 OKD VPN LAN

Služba (Service)	EK0403 – OKD VPN LAN
Popis služby (Service Description)	EK0403 OKD VPN_LAN Vzdálené spojení dvou LAN sítí přes síť Internet pomocí zabezpečeného šifrovaného komunikačního kanálu, který je vystaven mezi dvěma firewally pomocí protokolu IP sec. Činnosti: - Konfigurace a správa zařízení SSL Gateway; - Konfigurace a správa zařízení firewall OKD; - Konfigurace a správa zařízení směrovačů CISCO
Monitorování dostupnosti Služby, Předávací místo služby (Monitoring Availability, Service Delivery Point)	Služba je monitorována pomocí nástrojů Service Desk OKD. Předávacím místem je Vstupní/výstupní port FireWall OKD a SSL GateWay Služba je nedostupná od okamžiku, kdy ServiceDesk na řešitele 2. stupně podpory předá incident, jehož důsledky vedou k přímé nefunkčnosti aplikace, která je součástí služby a to až do doby, kdy je přímá nefunkčnost aplikace odstraněna.
Garant služby na straně Dodavatele	██████████ SLA manager pro infrastrukturu, OKD, a s tel. ██████████ e-mail ██████████
Doba po kterou může být služba užívána (Service Time)	Služba může být využívána v intervalu 7 x 24 hod (mimo dobu maintenance).
Doba pro pravidelnou údržbu (Maintenance Time)	Termín pro údržbu není pevně stanoven: Údržba bude prováděna ve schváleném servisním termínu. Výluka z důvodu údržby bude oznamována minimálně 24 hodin předem v systému hlášení v aplikaci Intranet OKD. Povoleno je max. 5 hod/měsíc/v nepracovní dny
Podpora poskytované služby I. a II. úrovně (Support Time)	Podporu I. úrovně zajišťuje ServiceDesk OKD v režimu 7 x 24 hod Telefon: ██████████ Podporu II. úrovně zajišťují specialisté v režimu 7x24: Podpora je zajišťována prostřednictvím kontaktu zákazníka na ServiceDesk OKD.
Závislost na ostatních službách (Dependencies)	Služba je závislá na poskytování služeb externím dodavatelem Internet služeb – providerem Internetových služeb (jedná se o skupinu služeb EK030x) Dále na službě INF0100 - OKDNET
Výkonnostní ukazatelé služby a výpočet garantované dostupnosti služby	Součet všech časů neplánovaných výpadků služby za kalendářní čtvrtletí vzhledem k provozní době služby: Garantovaná dostupnost služby (%): $(1 - HV / HC) * 100$ HV = součet všech hodin neplánovaných výpadků služby, ke kterým došlo za období kalendářního čtvrtletí HC = součet všech hodin za období kalendářního čtvrtletí..
Doba garantované dostupnosti služby	7 x 24 hod Dostupnost 98 % za 3 měsíce
Reportování	Na vyžádání budou poskytnuty reporty: Tabulka /Graf: reálná dostupnost služby ve vztahu ke garantované dostupnosti
Rozsah a cena služby (Scope of Service, Pricing and charging)	Cena služby: EK0403 - OKD VPN LAN 8Mps - 7.250,- Kč/měsíc Slevy při nedodržení dostupnosti (stanovené úrovně služby): nedodržení < 1% - sleva 2% z fakturované částky za službu (měsíc) 1% < nedosažení > 3% - sleva 4% z fakturované částky za službu (měsíc) 3% < nedosažení > 5% - sleva 6% z fakturované částky za službu (měsíc) 5% < nedosažení > 7% - sleva 8% z fakturované částky za službu (měsíc) 7% < nedodržení - sleva 10% z fakturované částky za službu (měsíc)

SLA - Sekce APLIKACE SAP- (SAP)

SAP0100 – subsystém SAP - logistika

Služba (Service)	SAP0100 – Subsystém SAP - logistika
Popis služby (Service Description)	<p>Podpora provozu centrálního informačního subsystému SAP R/3</p> <p>Aplikace, které jsou součástí poskytované služby: -SAP R/3 Enterprise MM (SW podporující nejdůležitější business procesy modulu MM) -SAP R/3 Enterprise PM (SW podporující nejdůležitější business procesy modulu PM) -SAP R/3 Enterprise SD (SW podporující nejdůležitější business procesy modulu SD)</p> <p>Služba zahrnuje: Blížší specifikace služby je uvedena v Příloze č.1 tohoto SAP0100.</p>
Monitorování dostupnosti Služby, předávací místo služby (Monitoring Availability, Service Delivery Point)	<p>Služba je monitorována pomocí nástrojů Service Desk OKD. Předávacím místem je aplikační a databázové rozhraní operačního systému, na kterém jsou aplikace SAP provozovány.</p> <p>Služba je nedostupná od okamžiku, kdy ServiceDesk na řešitele 2. stupně podpory předá incident, jehož důsledky vedou k přímé nefunkčnosti aplikace, která je součástí služby a to až do doby, kdy je přímá nefunkčnost aplikace odstraněna.</p>
Garant služby na straně Dodavatele	<p>██████████, SLA manager pro aplikace SAP, OKD, a.s. tel.: ██████████ e-mail ██████████</p>
Doba po kterou může být služba užívána (Service Time)	<p>Služba může být využívána v intervalu 7 x 24 hod. (mimo maintenance time)</p>
Doba a čas pro údržbu (v případě údržby vedoucí k nedostupnosti služby) (Maintenance Time)	<p>Termín pro pravidelnou údržbu služby není pevně stanoven. Mimořádná údržba bude prováděna v předem schváleném servisním termínu. Vyluka z důvodu údržby bude oznamována minimálně 48 hodin předem v systému hlášení v aplikaci Intranet OKD. Údržbu lze akceptovat v mimo pracovní dny neděle od 15:00 do 04:00 hod. a zcela mimořádně v pracovních dnech od 22:00 do 24:00 hod.</p>
Podpora poskytované služby I. a II. úrovně (Support Time)	<p>Podporu I. úrovně zajišťuje ServiceDesk OKD v režimu 7 x 24 hod. Telefon: ██████████</p> <p>Podporu II. úrovně zajišťují specialisté: od 6:00 do 15:30 hod. v pracovní dny. Podpora je zajišťována prostřednictvím kontaktu zákazníka na ServiceDesk OKD.</p>
Výkonnostní ukazatelé služby a výpočet garantované dostupnosti služby:	<p>Součet všech časů neplánovaných výpadků služby za kalendářní měsíc vzhledem k provozní době služby podle všech definovaných úrovní</p> <p>úroveň X (%): $(1 - HV / HC) * 100$ HV = součet všech hodin neplánovaných výpadků služby, ke kterým došlo za období, kdy byla služba v režimu podpory úrovně X v daném kalendářním měsíci. HC = součet všech hodin za období, kdy byla služba v režimu podpory úrovně X v daném kalendářním měsíci.</p> <p>Poznámka: Každá aplikace v rámci služby je měřena zvlášť</p>
Na jakých dalších službách je tato služba závislá (Dependence)	<p>Poskytování služby je závislé na službách: - INF0101-03 – OKDNET Connection .. - KZ0101 – Koncové stanice - OST0300 Servis CVT HW</p>
Úrovně a doba garantované dostupnosti služby	<p>Úroveň 1 – 98%: od 6:00 do 15:30 hod. v pracovní dny</p> <p>Úroveň 2 – 85%: od 15:30 do 6:00 hod. v pracovní dny a po celé nepracovní dny</p>
Reportování	<p>Na vyžádání budou poskytnuty reporty: Tabulka /Graf: reálná dostupnost služby ve vztahu ke garantované dostupnosti</p>
Cena služby (Pricing and charging)	<p>Základní cena této služby je stanovena na uživatele a činí – 7.500,- Kč/měsíc</p> <p>Slevy při nedodržení dostupnosti: nedodržení < 1% - sleva 2% z fakturované částky za službu (měsíc) 1% < nedosažení>3% - sleva 4% z fakturované částky za službu (měsíc) 3% < nedosažení>5% - sleva 6% z fakturované částky za službu (měsíc) 5% < nedosažení>7% - sleva 8% z fakturované částky za službu (měsíc) 7% < nedodržení - sleva 10% z fakturované částky za službu (měsíc)</p>

SPECIFIKACE POSKYTOVANÝCH ČINNOSTÍ V RÁMCI ÚDRŽBY PROVOZU, ROZVOJE A UŽIVATELSKÉ PODPORY SLUŽBY

1.

Činnosti zajišťující údržbu a podporu provozu služby (tj. zajištění funkčnosti služby) = součást paušálních služeb dle smlouvy

Činnosti zajišťující údržbu a podporu provozu služby SAP100, které jsou garantovány v neomezeném rozsahu:

1.1 Správa aplikací

[REDACTED]

1.2 Řešení incidentů

[REDACTED]

1.3 Monitoring

[REDACTED]

1.7 Centrální správa a údržba kmenových dat

1.7.1 Kmenová data odběratelů a dodavatelů

[REDACTED]

1.7.2 Kmenová data služeb

[REDACTED]

1.7.3 Kmenová data materiálu

[REDACTED]

1.8 Závěrkové práce v oblasti modulu SD

[REDACTED]

1.9 Činnosti spojené s údržbou aplikace Odbyt paliv

[REDACTED]

[Redacted text block]

2. Činnosti zajišťující rozvoj služby (tj. rozšíření funkčnosti služby podle požadavků Objednatele) (není součástí paušálních plateb dle Smlouvy)

Činnosti zajišťující rozvoj služeb SAP100 a SAP101 souhrnně v kategorii paušálních hodin maximálně však 850 hod./měsíčně
2.1 Aplikační podpora systému ve standardní funkcionalitě a v uživatelsky vytvořených aplikacích

[Redacted text block]

SLA - Sekce APLIKACE SAP- (SAP)

SAP0103 – subsystem SAP - báze

Služba (Service)	SAP0103 – Subsystem SAP - báze
Popis služby (Service Description)	<p>Služba poskytuje SW podporu nejdůležitějších a kritických business procesů společnosti. Součástí služby je rovněž komplexní podpora týmem specialistů provozovaných centrálních informačních subsystemů SAP R/3 Enterprise a BW v oblastech :</p> <ul style="list-style-type: none"> - provozního zabezpečení systému - uživatelské podpory <p>Provozní zabezpečení systému</p> <p>[Redacted]</p> <p>Uživatelská podpora na úrovni certifikovaného SAP CCC pro SAP BC:</p> <p>[Redacted]</p>
Monitorování dostupnosti Služby, předávací místo služby (Monitoring Availability, Service Delivery Point)	<p>Služba je monitorována pomocí nástrojů Service Desk OKD. Předávacím místem je aplikační a databázové rozhraní operačního systému, na kterém jsou aplikace SAP provozovány</p> <p>Služba je nedostupná od okamžiku, kdy ServiceDesk na řešitele 2. stupně podpory předá incident, jehož důsledky vedou k přímé nefunkčnosti aplikace, která je součástí služby a to až do doby, kdy je přímá nefunkčnost aplikace odstraněna.</p>
Garant služby na straně Dodavatele	[Redacted], SLA manager pro aplikace SAP, OKD, a s tel.: [Redacted] e-mail: [Redacted]
Doba po kterou může být služba užívána (Service Time)	Služba může být využívána v intervalu 7 x 24 hod. (mimo maintenance time)
Doba a čas pro údržbu (v případě údržby vedoucí k nedostupnosti služby) (Maintenance Time)	<p>Termín pro pravidelnou údržbu služby není pevně stanoven.</p> <p>Mimořádná údržba bude prováděna v předem schváleném servisním termínu. Výluka z důvodu údržby bude oznamována minimálně 48 hodin předem v systému hlášení v aplikaci Intranet OKD. Údržbu lze akceptovat v mimo pracovní dny neděli od 15:00 do 04:00 hod. a zcela mimořádně v pracovních dnech od 22:00 do 24:00 hod.</p>
Podpora poskytované služby I. a II. úrovně (Support Time)	<p>Podporu I. úrovně zajišťuje ServiceDesk OKD v režimu 7 x 24 hod Telefon [Redacted]</p> <p>Podporu II. úrovně zajišťují specialisté: od 6:00 do 15:30 hod. v pracovní dny. Podpora je zajišťována prostřednictvím kontaktu zákazníka na ServiceDesk OKD</p>
Výkonnostní ukazatelé služby a výpočet garantované dostupnosti služby:	<p>Součet všech časů neplánovaných výpadků služby za kalendářní měsíc vzhledem k provozní době služby podle všech definovaných úrovní:</p> <p>úroveň X (%): $(1 - HV / HC) * 100$</p> <p>HV = součet všech hodin neplánovaných výpadků služby, ke kterým došlo za období, kdy byla služba v režimu podpory úrovně X v daném kalendářním měsíci.</p> <p>HC = součet všech hodin za období, kdy byla služba v režimu podpory úrovně X v daném kalendářním měsíci.</p> <p>Poznámka: Každá aplikace v rámci služby je měřena zvlášť</p>

Příloha č.2: SLA služby SAP (Příloha č.1 k SLA SAP0103 – Subsystem SAP –báze)

<p>Na jakých dalších službách je tato služba závislá (Dependence)</p>	<p>Poskytování služby je závislé na službách: - INF0101 -03 – OKDNET Connection ... - KZ0101 – Koncové stanice - OST0300 Servis CVT HW</p>
<p>Úrovně a doba garantované dostupnosti služby</p>	<p>Úroveň 1 – 98%: od 6.00 do 15.30 hod. v pracovní dny</p> <p>Úroveň 2 – 85%: od 15 30 do 6 00 hod. v pracovní dny a po celé nepracovní dny</p>
<p>Reportování</p>	<p>Na vyžádání budou poskytnuty reporty: Tabulka /Graf: reálná dostupnost služby ve vztahu ke garantované dostupnosti</p>
<p>Cena služby (Pricing and charging)</p>	<p>Cena této služby je zahrnuta do SLA SAP 0100</p> <p>Slevy při nedodržení dostupnosti: nedodržení < 1% - sleva 2% z fakturované částky za službu (měsíc) 1% < nedosažení>3% - sleva 4% z fakturované částky za službu (měsíc) 3% < nedosažení>5% - sleva 6% z fakturované částky za službu (měsíc) 5% < nedosažení>7% - sleva 8% z fakturované částky za službu (měsíc) 7% < nedodržení - sleva 10% z fakturované částky za službu (měsíc)</p>

Sekce APLIKACE NONSAP (NSAP)
SLA NSAP0101 –PaM

Služba (Service)	NSAP0101 - PaM
Popis služby (Service Description)	<p>Jedná se o aplikace pro zpracování vstupních podkladů pro zpracování mezd</p> <p>Služba je určena pro:</p> <p>Služba zahrnuje:</p>
Monitorování dostupnosti Služby, Předávací místo služby (Monitoring Availability, Service Delivery Point)	<p>Služba je monitorována pomocí nástrojů Service Desk OKD. Předávacím místem je aplikační a databázové rozhraní operačního systému, na kterém jsou aplikace a aplikační databáze provozovány</p> <p>Služba je nedostupná od okamžiku, kdy ServiceDesk na řešitele 2. stupně podpory předá incident, jehož důsledky vedou k přímé nefunkčnosti aplikace, která je součástí služby a to až do doby, kdy je přímá nefunkčnost aplikace odstraněna</p>
Garant služby na straně Dodavatele	<p>SLA manager pro aplikace non SAP, OKD, a.s tel.: , e-mail: </p>
Doba po kterou může být služba užívána (Service Time)	<p>Služba může být využívána v intervalu 7 x 24 hod. (mimo maintenance time)</p>
Doba pro pravidelnou údržbu (Maintenance Time)	<p>Není stanovena: max. 5 hod./měsíc. Zákazník bude informován min. 1 pracovní den předem. Tento čas se nezapočítává do nedostupnosti služby. Údržba bude pokud možno prováděna mimo garantovanou dobu podpory II. úrovně</p>
Podpora poskytované služby I. a II. úrovně (Support Time)	<p>Podporu I. úrovně zajišťuje ServiceDesk: 7 x 24 hod Telefon: ;</p> <p>Podporu II. úrovně zajišťují specialisté:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 7 x 24 hod. v období zpracování uzávěrek, tj. do 5 pracovního dne v měsíci, včetně - od 6:00 do 14:00 hod. v ostatní pracovní dny, mimo úroveň 1 <p>Podpora je zajišťována prostřednictvím kontaktu zákazníka na ServiceDesk OKD</p>
Doba odezvy na požadavek servisního zásahu / doba do vyřešení tohoto požadavku (Response Time/Fix Time)	<p>Odstranění závad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nefunkčnost serverů, nemožnost spustit aplikaci na serveru a nedostupnost databáze na serveru - do 2 hodin
Na jakých dalších službách je tato služba závislá (Dependence)	<p>Poskytování služby je závislé na službách:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NSAP1000 – Portál IS OKD - OST0301 – Servis a správa centrální výpočetní techniky - OST0401 – Servis CSP - INF0101 – 03 – OKDNET Connection ... - KZ0101 – Správa koncových stanic - KZ0102 – Periferní zařízení
Úrovně a doba garantované dostupnosti služby	<p>Pro aplikace 1. až 3.:</p> <p>Úroveň 1 – 98%: v pracovní dny v době zpracování uzávěrek, tj. do 5 pracovního dne v měsíci, včetně)</p> <p>Úroveň 2 – 96%: od 6:00 do 14:00 hod. v ostatní pracovní dny, mimo úroveň 1</p> <p>Úroveň 3 – 85%: od 14:00 do 6:00 hod. v pracovní dny a po celé nepracovní dny</p> <p>Pro aplikaci 4:</p> <p>Úroveň 1 – 85%: od 6:00 do 14:00 hod. v pracovní dny</p>
Výkonnostní ukazatelé služby a výpočet garantované dostupnosti služby	<p>Součet všech časů neplánovaných výpadků služby za kalendářní měsíc vzhledem k provozní době služby podle všech definovaných úrovní:</p> <p>úroveň X (%): $(1 - HV / HC) \cdot 100$</p> <p>HV = součet všech hodin neplánovaných výpadků služby, ke kterým došlo za období, kdy byla služba v režimu podpory úrovně X v daném kalendářním měsíci</p> <p>HC = součet všech hodin za období, kdy byla služba v režimu podpory úrovně X v daném kalendářním měsíci</p> <p>Poznámka: Každá aplikace v rámci služby je měřena zvlášť</p>

Příloha č2: SLA služby NONSAP (Příloha č.1 k SLA NSAP0101 – PaM)

Reportování	Na vyžádání budou poskytnuty reporty: Tabulka /Graf: reálná dostupnost služby ve vztahu ke garantované dostupnosti
Cena služby (Pricing and charging)	Cena služby: NSAP0101 - PaM - ████████ Kč/měsíc Slevy při nedodržení dostupnosti (stanovené úrovně služby): nedodržení < 1% - sleva 2% z fakturované částky za službu (měsíc) 1% < nedosažení > 3% - sleva 4% z fakturované částky za službu (měsíc) 3% < nedosažení > 5% - sleva 6% z fakturované částky za službu (měsíc) 5% < nedosažení > 7% - sleva 8% z fakturované částky za službu (měsíc) 7% < nedodržení - sleva 10% z fakturované částky za službu (měsíc)

SPECIFIKACE POSKYTOVANÝCH ČINNOSTÍ V RÁMCI ÚDRŽBY PROVOZU, ROZVOJE A UŽIVATELSKÉ PODPORY SLUŽBY

1. Činnosti zajišťující funkčnost služby (součást paušálních služeb dle Smlouvy)

1.1 Správa aplikací

[REDACTED]

1.2 Správa uživatelů

[REDACTED]

1.3 Řešení incidentů (má přednost před realizací zménových požadavků)

[REDACTED]

2. Činnosti zajišťující rozvoj služby dle požadavků Objednatele (není součástí paušálních služeb dle Smlouvy)

2.1 Podpora rozvoje systémů ve standardní funkcionalitě a v uživatelsky vytvořených aplikacích

[REDACTED]

3. Činnosti zajišťující podporu a rozvoj uživatelů podle požadavků Objednatele (není součástí paušálních služeb dle Smlouvy)

3.1 Podpora rozvoje uživatelů

[REDACTED]

4. Výjimky a omezení

[Redacted content]

Sekce APLIKACE NONSAP (NSAP)
 SLA NSAP0201 – ISUB ASEP

Služba (Service)	NSAP0201 – ISUB ASEP
Popis služby (Service Description)	<p>Komplexní systém automatizované evidence pracovní doby zaměstnanců objednatele, včetně řízení přístupů</p> <p><u>1 Aplikace IS ASEP</u> Automatizovaný systém evidence pracovníků Evidence časů, směn a absencí pracovníků s využitím bezkontaktních identifikačních karet a snímačů v okruzích podnik, lampovna, důl, dále časů přerušení, průchodů a odběrů na kartu ASEP prováděných na stanovených odběrných místech - výměna pracovních oděvů - odběr osobních hygienických prostředků - příležitostné odběry Podklady pro výpočet mezd</p> <p><u>2 Aplikace ASEP - docházka, ASEP - docházkový list</u> Intranetový prohlížeč údajů ASEP: Docházka - jednoduchý, určený zejména pro pružnou pracovní dobu, Docházkový list - určený pro pevnou pracovní dobu, obsahuje i souhrnné přehledy časů, směn a absencí.</p> <p>Služba je určena pro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - potřebu personálního a mzdového oddělení - potřebu evidence osob v jednotlivých okruzích (vrátnice, důl, lampovna) - pro všechny uživatele IS OKD <p>Služba zahrnuje: Bližší specifikace služby je uvedena v Příloze č 1 tohoto SLA, NSAP0201</p>
Monitorování dostupnosti Služby, předávací místo služby (Monitoring Availability, Service Delivery Point)	<p>Služba je monitorována pomocí nástrojů Service Desk OKD Předávacím místem je aplikační a databázové rozhraní operačního systému, na kterém jsou aplikace a aplikační databáze provozovány</p> <p>Služba je nedostupná od okamžiku, kdy ServiceDesk na řešitele 2. stupně podpory předá incident, jehož důsledky vedou k přímé nefunkčnosti aplikace, která je součástí služby a to až do doby, kdy je přímá nefunkčnost aplikace odstraněna</p>
Garant služby na straně Dodavatele	<p>██████████ SLA manager pro aplikace non SAP, OKD, a s tel.: ██████████ e-mail ██████████</p>
Doba po kterou může být služba užívána (Service Time)	<p>Služba může být využívána v intervalu 7 x 24 hod. (mimo maintenance time)</p>
Doba pro pravidelnou údržbu (Maintenance Time)	<p>Není stanovena: max 4 hod./měsíc. Zákazník bude informován min 1 pracovní den předem. Tento čas se nezapočítává do nedostupnosti služby. Údržba bude pokud možno prováděna mimo dobu, kdy je zajišťována podpora II. úrovně</p>
Podpora poskytované služby I. a II. úrovně (Support Time)	<p><u>Podporu I. úrovně zajišťuje ServiceDesk: 7 x 24 hod</u> Telefon: ██████████ ██████████</p> <p><u>Podporu II. úrovně zajišťují specialisté: od 6.30 do 14.30 hod v pracovní dny</u> Podpora je zajišťována prostřednictvím kontaktu zákazníka na ServiceDesk OKD</p>
Doba odezvy na požadavek servisního zásahu / doba do vyřešení tohoto požadavku (Response Time/Fix Time)	<p><u>Odstranění závad:</u></p> <p><u>1 Aplikace IS ASEP</u> - nefunkčnost serverů, nemožnost spustit aplikaci na serveru a nedostupnost databáze na serveru, nefunkčnost koncového zařízení (snímače, převodníku) v pracovních dnech v době od 6 00 do 14 00 hod.: do 2 hodin v ostatní době do 8 00 hodiny ranní v prvním následujícím pracovním dni - běžné změnové požadavky – dohodou</p> <p><u>2 ASEP - docházka, ASEP - docházkový list</u> nemožnost spustit aplikaci na serveru do 8 00 hodiny ranní v prvním následujícím pracovním dni - běžné změnové požadavky – dohodou</p>
Na jakých dalších službách je tato služba závislá (Dependence)	<p>Poskytování služby je závislé na službách:</p> <ul style="list-style-type: none"> - INF0101 – 03 – OKDNET Connection - KZ0101 – Koncové stanice - KZ0102 – Periferní zařízení - OST0102 – Poskytování platformy pro provoz aplikací - NSAP1000 – Portál IS OKD
Úrovně a doba garantované dostupnosti služby	<p>Úroveň 1 – 96%: od 6 30 do 14 30 hod v pracovní dny Úroveň 2 – 85%: od 14 30 do 6 30 hod v pracovní dny a po celé nepracovní dny</p>
Výkonnostní ukazatelé služby a výpočet garantované dostupnosti služby	<p>Součet všech časů neplánovaných výpadků služby za kalendářní měsíc vzhledem k provozní době služby podle všech definovaných úrovní:</p> <p>úroveň X (%): $(1 - HV / HC) * 100$</p> <p>HV = součet všech hodin neplánovaných výpadků služby, ke kterým došlo za období, kdy byla služba v režimu podpory úrovně X v daném kalendářním měsíci; HC = součet všech hodin za období, kdy byla služba v režimu podpory úrovně X v daném kalendářním měsíci;</p> <p>Poznámka: Každá lokality (VOJ) v rámci služby je měřena zvlášť</p>

Příloha č2: SLA služby NONSAP (Příloha č.1 k SLA NSAP0201 – ASEP)

Reportování	Na vyžádání budou poskytnuty reporty: Tabulka /Graf: reálná dostupnost služby ve vztahu ke garantované dostupnosti
Cena služby (Pricing and charging)	Cena služby: NSAP0201 – ASEP – ISUB ASEP - ████████ Kč/měsíc Slevy při nedodržení dostupnosti (stanovené úrovně služby): nedodržení < 1% - sleva 2% z fakturované částky za službu (měsíc) 1% < nedosažení>3% - sleva 4% z fakturované částky za službu (měsíc) 3% < nedosažení>5% - sleva 6% z fakturované částky za službu (měsíc) 5% < nedosažení>7% - sleva 8% z fakturované částky za službu (měsíc) 7% < nedodržení - sleva 10% z fakturované částky za službu (měsíc)

SPECIFIKACE POSKYTOVANÝCH ČINNOSTÍ V RÁMCI ÚDRŽBY PROVOZU, ROZVOJE A UŽIVATELSKÉ PODPORY SLUŽBY

1. Činnosti zajišťující funkčnost služby (součást paušálních služeb dle Smlouvy)

1.1 Správa aplikací

[Redacted text block]

1.2 Správa uživatelů

[Redacted text block]

1.3 Řešení Incidentů (má přednost před realizací změnových požadavků)

[Redacted text block]

2. Činnosti zajišťující rozvoj služby dle požadavků Objednatele (není součástí paušálních služeb dle Smlouvy)

2.1 Podpora rozvoje systémů ve standardní funkcionalitě a v uživatelsky vytvořených aplikacích

[Redacted text block]

3. Činnosti zajišťující podporu a rozvoj uživatelů podle požadavků Objednatele (není součástí paušálních služeb dle Smlouvy)

3.1 Podpora rozvoje uživatelů

[Redacted text block]

4. Výjimky a omezení

[REDACTED]

TECHNICKÉ PARAMETRY SLUŽBY

Technické zabezpečení pro vyšší provozní dostupnost a spolehlivost služeb

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

IS ASEP

[REDACTED]

Sekce APLIKACE NONSAP (NSAP)
 SLA NSAP0202 - ASEP – Centrální lampovna

Služba (Service)	NSAP0202 - Centrální lampovna										
Popis služby (Service Description)	<p>Komplexní systém pro zajištění centrálního hospodaření a servisní činnosti v oblasti důlních svítidel, důlní indikační techniky a důlních sebezáchranných přístrojů na HBZS, a.s i na důlních VOJ</p> <p>Služba je určena pro: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]</p> <p>Služba zahrnuje: Bližší specifikace služby je uvedena v Příloze č 1 SLA NSAP0202</p>										
Monitorování dostupnosti Služby (Monitoring Availability)	<p>Dostupnost služby je monitorována na aplikačním a databázovém serveru pomocí nástrojů ServiceDesk</p> <p>Služba je nedostupná od okamžiku, kdy ServiceDesk na řešitele 2. stupně podpory předá incident, jehož důsledky vedou k přímé nefunkčnosti aplikace, která je součástí služby a to až do doby, kdy je přímá nefunkčnost aplikace odstraněna</p>										
Garant služby na straně Dodavatele	<p>[REDACTED] SLA manager pro aplikace non SAP, OKD, a s tel.: [REDACTED] e-mail [REDACTED]</p>										
Doba po kterou může být služba užívána (Service Time)	<p>Služba může být využívána v intervalu 7 x 24 hod. (mimo maintenance time)</p>										
Doba pro pravidelnou údržbu (Maintenance Time)	<p>Není stanovena: max 5 hod /měsíc. Zákazník bude informován min 1 pracovní den předem. Tento čas se nezapočítává do nedostupnosti služby. Údržba bude pokud možno prováděna mimo garantovanou dobu podpory II. úrovně</p>										
Podpora poskytované služby I. a II. úrovně (Support Time)	<p>Podporu I. úrovně zajišťuje ServiceDesk: 7 x 24 hod Telefon: [REDACTED]</p> <p>Podporu II. úrovně zajišťují specialisté: od 6:30 do 14:30 hod. v pracovní dny Podpora je zajišťována prostřednictvím kontaktu zákazníka na ServiceDesk OKD</p>										
Doba odezvy na požadavek servisního zásahu / doba do vyřešení tohoto požadavku (Response Time/Fix Time)	<p>Odstranění závad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nefunkčnost serverů, nemožnost spustit aplikaci na serveru a nedostupnost databáze na serveru - do 2 hodin - koncová stanice na lampovně – do 5 hodin - nefunkčnost jednoho koncového zařízení – do 24 hodin - běžné změnové požadavky – dohodou 										
Na jakých dalších službách je tato služba závislá (Dependence)	<p>Poskytování služby je závislé na službách:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NSAP1000 – Portál IS OKD - OST0301 – Servis a správa centrální výpočetní techniky - OST0401 – Servis CSP - INF0101 – 03 – OKDNET Connection ... - KZ0101 – Správa koncových stanic - KZ0102 – Periferní zařízení 										
Úrovně a doba garantované dostupnosti služby	<p>Úroveň 1 – 97%: od 6:30 do 14:30 hod. v pracovní dny Úroveň 2 – 85%: od 14:30 do 6:30 hod. v pracovní dny a po celé nepracovní dny</p>										
Výkonnostní ukazatelé služby a výpočet garantované dostupnosti služby	<p>Součet všech časů neplánovaných výpadků služby za kalendářní měsíc vzhledem k provozní době služby podle všech definovaných úrovní:</p> $\text{úroveň } X (\%) = (1 - HV / HC) \cdot 100$ <p>HV = součet všech hodin neplánovaných výpadků služby, ke kterým došlo za období, kdy byla služba v režimu podpory úrovně X v daném kalendářním měsíci HC = součet všech hodin za období, kdy byla služba v režimu podpory úrovně X v daném kalendářním měsíci.</p> <p>Poznámka: Každá aplikace v rámci služby je měřena zvlášť.</p>										
Reportování	<p>Na vyžádání budou poskytnuty reporty: Tabulka /Graf: reálná dostupnost služby ve vztahu ke garantované dostupnosti</p>										
Cena služby (Pricing and charging)	<p>Cena služby:</p> <p>Pronájem SW Evidence CL - 15 000,- Kč/měsíc Používání SQL serveru (databáze Lampovna) - 3 000,- Kč/měsíc</p> <p>Slevy při nedodržení dostupnosti (stanovené úrovně služby):</p> <table border="0"> <tr> <td>nedodržení < 1%</td> <td>- sleva 2% z fakturované částky za službu (měsíc)</td> </tr> <tr> <td>1% < nedosažení > 3%</td> <td>- sleva 4% z fakturované částky za službu (měsíc)</td> </tr> <tr> <td>3% < nedosažení > 5%</td> <td>- sleva 6% z fakturované částky za službu (měsíc)</td> </tr> <tr> <td>5% < nedosažení > 7%</td> <td>- sleva 8% z fakturované částky za službu (měsíc)</td> </tr> <tr> <td>7% < nedodržení</td> <td>- sleva 10% z fakturované částky za službu (měsíc)</td> </tr> </table>	nedodržení < 1%	- sleva 2% z fakturované částky za službu (měsíc)	1% < nedosažení > 3%	- sleva 4% z fakturované částky za službu (měsíc)	3% < nedosažení > 5%	- sleva 6% z fakturované částky za službu (měsíc)	5% < nedosažení > 7%	- sleva 8% z fakturované částky za službu (měsíc)	7% < nedodržení	- sleva 10% z fakturované částky za službu (měsíc)
nedodržení < 1%	- sleva 2% z fakturované částky za službu (měsíc)										
1% < nedosažení > 3%	- sleva 4% z fakturované částky za službu (měsíc)										
3% < nedosažení > 5%	- sleva 6% z fakturované částky za službu (měsíc)										
5% < nedosažení > 7%	- sleva 8% z fakturované částky za službu (měsíc)										
7% < nedodržení	- sleva 10% z fakturované částky za službu (měsíc)										

SPECIFIKACE POSKYTOVANÝCH ČINNOSTÍ V RÁMCI ÚDRŽBY PROVOZU, ROZVOJE A UŽIVATELSKÉ PODPORY SLUŽBY

1. Činnosti zajišťující funkčnost služby (součást paušálních služeb dle Smlouvy)

1.1 Správa aplikací

[REDACTED]

1.2 Správa uživatelů

[REDACTED]

1.3 Řešení incidentů (má přednost před realizací změnových požadavků)

[REDACTED]

2. Činnosti zajišťující rozvoj služby dle požadavků Objednatele (není součástí paušálních služeb dle Smlouvy)

2.1 Podpora rozvoje systémů ve standardní funkcionalitě a v uživatelsky vytvořených aplikacích

[REDACTED]

3. Činnosti zajišťující podporu a rozvoj uživatelů podle požadavků Objednatele (není součástí paušálních služeb dle Smlouvy)

3.1 Podpora rozvoje uživatelů

[REDACTED]

4. Výjimky a omezení

[REDACTED]

TECHNICKÉ PARAMETRY SLUŽBY

[REDACTED]

Sekce APLIKACE NONSAP (NSAP)
SLA NSAP1000 – Portál IS OKD

Služba (Service)	NSAP1000 – Portál IS OKD
Popis služby (Service Description)	<p>Portál IS OKD je prostředek pro řízený a zabezpečený přístup k IS OKD. Informace jsou rozděleny na informace bez ověření (bez přihlášení do IS OKD), informace pro všechny přihlášené uživatele, informace pro všechny uživatele z dané VOJ (účetní okruh) a informace (možnost spuštění aplikace) pro jednotlivé uživatele. Portál IS OKD také obsahuje systém zveřejňování hlášení cíleným uživatelům.</p> <p>Pro zajištění těchto funkcí portál obsahuje podpůrné aplikace / moduly, které umožňují přidělovat přihlašovací účty uživatelům, definici oprávnění pro jednotlivé uživatele na jednotlivé aplikace i v rámci aplikace, rozhraní pro získávání oprávnění přihlášeného uživatele na danou aplikaci, ověřování uživatele, zablokování přístupu k danému účtu, povolení přihlášení ze specifikovaných IP adres, možnost vkládat hlášení a určovat komu je zpráva určena, a modul pro schvalování přístupových oprávnění.</p> <p>Portál IS OKD je prostředek pro řízený a zabezpečený přístup k IS OKD. Informace jsou rozděleny na informace bez ověření (bez přihlášení do IS OKD), informace pro všechny přihlášené uživatele, informace pro všechny uživatele z dané VOJ (účetní okruh) a informace (možnost spuštění aplikace) pro jednotlivé uživatele. Portál IS OKD také obsahuje systém zveřejňování hlášení cíleným uživatelům.</p> <p>Pro zajištění těchto funkcí portál obsahuje moduly, které umožňují přidělovat přihlašovací účty uživatelům, definici oprávnění pro jednotlivé uživatele na jednotlivé aplikace i v rámci aplikace, rozhraní pro získávání oprávnění přihlášeného uživatele na danou aplikaci, ověřování uživatele, zablokování přístupu k danému účtu, povolení přihlášení ze specifikovaných IP adres, možnost vkládat hlášení a určovat komu je zpráva určena, a modul pro schvalování přístupových oprávnění.</p>
Monitorování dostupnosti Služby, předávací místo služby (Monitoring Availability, Service Delivery Point)	<p>Služba je monitorována pomocí nástrojů Service Desk OKD. Předávacím místem je aplikační a databázové rozhraní operačního systému, na kterém jsou aplikace a aplikační databáze provozovány.</p> <p>Služba je nedostupná od okamžiku, kdy ServiceDesk na řešitele 2. stupně podpory předá incident, jehož důsledky vedou k přímé nefunkčnosti aplikace, která je součástí služby a to až do doby, kdy je přímá nefunkčnost aplikace odstraněna.</p>
Garant služby na straně Dodavatele	<p>██████████ SLA manager pro aplikace non SAP, OKD, a.s. tel.: ██████████ e-mail: ██████████</p>
Doba po kterou může být služba užívána (Service Time)	<p>Služba může být využívána v intervalu 7 x 24 hod. (mimo maintenance time)</p>
Doba pro pravidelnou údržbu (Maintenance Time)	<p>Není stanovena: max 4 hod./měsíc. Zákazník bude informován min. 1 pracovní den předem. Tento čas se nezapočítává do nedostupnosti služby. Údržba bude pokud možno prováděna mimo dobu, kdy je zajišťována podpora II. úrovně.</p>
Podpora poskytované služby I. a II. úrovně (Support Time)	<p>Podporu I. úrovně zajišťuje ServiceDesk: 7 x 24 hod. Telefon: ██████████</p> <p>Podporu II. úrovně zajišťují specialisté: od 6.30 do 14.30 hod. v pracovní dny Podpora je zajišťována prostřednictvím kontaktu zákazníka na ServiceDesk OKD</p>
Doba odezvy na požadavek servisního zásahu / doba do vyřešení tohoto požadavku (Response Time/Fix Time)	<p>Odstranění závad: - nefunkčnost serverů, nemožnost spustit aplikaci na serveru a nedostupnost databáze na serveru v pracovních dnech v době od 6.00 do 16.00 hod.: do 2 hodin v ostatní době: do 4 hodin od 16.00 do 6.00 hod. Přepnutí spuštění aplikace Portál OKD na HWV jiné lokality - do 1 hodiny (v režimu 7x24)</p>
Na jakých dalších službách je tato služba závislá (Dependence)	<p>Poskytování služby je závislé na službách: - INF0101 – 03 – OKDNET Connection ... - KZ0101 – Koncové stanice - KZ0102 – Periferní zařízení - OST0102 – Poskytování platformy pro provoz aplikací</p>
Úrovně a doba garantované dostupnosti služby	<p>Úroveň 1 – 98%: od 6.30 do 14.30 hod. v pracovní dny Úroveň 2 – 85%: od 14.30 do 6.30 hod. v pracovní dny a po celé nepracovní dny</p>
Výkonnostní ukazatelé služby a výpočet garantované dostupnosti služby	<p>Součet všech časů neplánovaných výpadků služby za kalendářní měsíc vzhledem k provozní době služby podle všech definovaných úrovní:</p> $\text{úroveň X (\%)} = (1 - \text{HV} / \text{HC}) \cdot 100$ <p>HV = součet všech hodin neplánovaných výpadků služby, ke kterým došlo za období, kdy byla služba v režimu podpory úrovně X v daném kalendářním měsíci HC = součet všech hodin za období, kdy byla služba v režimu podpory úrovně X v daném kalendářním měsíci</p> <p>Poznámka: Každá lokality (VOJ) v rámci služby je měřena zvlášť</p>

Příloha č2: SLA služby NONSAP (Příloha č.1 k SLA NSAP1000 – Portál IS OKD)

Reportování	Na vyžádání budou poskytnuty reporty: Tabulka /Graf: reálná dostupnost služby ve vztahu ke garantované dostupnosti										
Cena služby (Pricing and charging)	<p>Cena služby: NSAP1000 –Portál IS OKD - ██████ měsíc</p> <p>Slevy při nedodržení dostupnosti (stanovené úrovně služby):</p> <table data-bbox="555 309 1289 441"> <tr> <td>nedodržení < 1%</td> <td>- sleva 2% z fakturované částky za službu (měsíc)</td> </tr> <tr> <td>1% < nedosažení > 3%</td> <td>- sleva 4% z fakturované částky za službu (měsíc)</td> </tr> <tr> <td>3% < nedosažení > 5%</td> <td>- sleva 6% z fakturované částky za službu (měsíc)</td> </tr> <tr> <td>5% < nedosažení > 7%</td> <td>- sleva 8% z fakturované částky za službu (měsíc)</td> </tr> <tr> <td>7% < nedodržení</td> <td>- sleva 10% z fakturované částky za službu (měsíc)</td> </tr> </table>	nedodržení < 1%	- sleva 2% z fakturované částky za službu (měsíc)	1% < nedosažení > 3%	- sleva 4% z fakturované částky za službu (měsíc)	3% < nedosažení > 5%	- sleva 6% z fakturované částky za službu (měsíc)	5% < nedosažení > 7%	- sleva 8% z fakturované částky za službu (měsíc)	7% < nedodržení	- sleva 10% z fakturované částky za službu (měsíc)
nedodržení < 1%	- sleva 2% z fakturované částky za službu (měsíc)										
1% < nedosažení > 3%	- sleva 4% z fakturované částky za službu (měsíc)										
3% < nedosažení > 5%	- sleva 6% z fakturované částky za službu (měsíc)										
5% < nedosažení > 7%	- sleva 8% z fakturované částky za službu (měsíc)										
7% < nedodržení	- sleva 10% z fakturované částky za službu (měsíc)										

SPECIFIKACE POSKYTOVANÝCH ČINNOSTÍ V RÁMCI ÚDRŽBY PROVOZU, ROZVOJE A UŽIVATELSKÉ PODPORY SLUŽBY

1. Činnosti zajišťující funkčnost služby (součást paušálních služeb dle Smlouvy)

1.1 Správa aplikací

[Redacted text block]

1.2 Správa uživatelů

[Redacted text block]

1.3 Řešení incidentů (má přednost před realizací změnových požadavků)

[Redacted text block]

2. Činnosti zajišťující rozvoj služby dle požadavků Objednatele (není součástí paušálních služeb dle Smlouvy)

2.1 Podpora rozvoje systémů ve standardní funkcionalitě a v uživatelsky vytvořených aplikacích

[Redacted text block]

3. Činnosti zajišťující podporu a rozvoj uživatelů podle požadavků Objednatele (není součástí paušálních služeb dle Smlouvy)

3.1 Podpora rozvoje uživatelů

[Redacted text block]

4. Výjimky a omezení

[Redacted text block]

TECHNICKÉ PARAMETRY SLUŽBY

Technické zabezpečení pro vyšší provozní dostupnost a spolehlivost služeb

- [Redacted text]
- [Redacted text]

**Seznam vybraných pracovníků objednatele
oprávněných zadávat požadavky na služby ICT zhotovitele,
prostřednictvím pracoviště ServiceDesk OKD**

[Redacted content]