

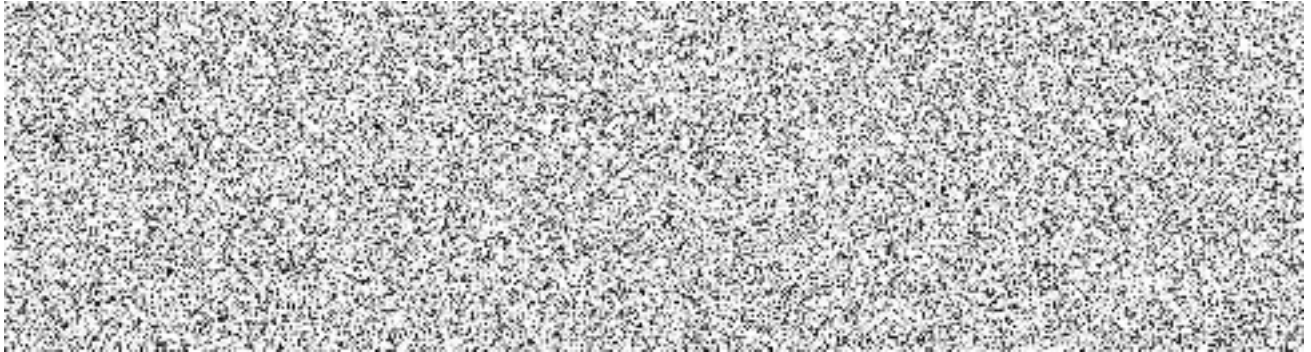
## Katalog Služeb

---

### 1. Definice dalších pojmů

**AIS** – Agendový informační systém.

**Celková měsíční paušální cena** – Součet paušálních měsíčních cen za katalogové listy ROB 01 až ROB 04.



**DCeGOV** – Dohledové centrum eGovernment

**ID Služby** – Identifikátor služby, např. ROB 01.

**Incident** – Incident je záznam v SD Objednatele o neshodě při provozu Služby.

**KPI** – Key Performance Indicator – ukazatel hodnocení výkonnosti.

**Odezva (response time)** - Je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na incident/požadavek zadaný mu prostřednictvím záznamu v Service Desku Objednatele, a to přijetím incidentu/požadavku.

**Obnovení služby (fix time)** - Je časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry Služby na sjednanou úroveň nebo dosáhnout nižší priority požadavku s tím, že doba obnovení parametrů Služby je počítána od přiřazení (původního) požadavku bez ohledu na případnou změnu kvalifikace priority požadavku.

Doba obnovení služby je interval mezi dobou zadání incidentu/požadavku Poskytovateli a dobou jeho ukončení nebo snížení priority. Za dobu ukončení incidentu se považuje čas změny jeho statusu na „vyřešený“ nebo čas snížení jeho priority v Service Desku Objednatele.

Doba rizikové činnosti se do doby obnovení služby nezapočítává.

V případě, že Poskytovatel pro obnovení služby využije plnění dle smluv na podporu komponent Systému, které má Objednatel uzavřeny s jinými poskytovateli podpory, pak se doba takového plnění třetí strany (doba od nahlášení požadavku na plnění do doby ukončení jeho realizace) nezapočítává do doby obnovení služby Poskytovatelem.

**Provozní prostředí** – Prostedí určené pro zajištění standardního provozu ROB podle zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů.

**ROB** – základní registr obyvatel.

**RobAdmin** – aplikace pro věcného správce ROB, umožňující přístup k údajům ROB.

**Rozsah poskytování služby (kalendář)** - doba, kdy je služba poskytována – od-do, které dny v týdnu:

8x5 – pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin

10x5 – pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin

24x7 – nepřetržitě

**Service Desk (SD)** – rozhraní provozované Objednatelům umožňující zejména příjem požadavků či hlášení incidentů od uživatelů ZR, jejich evidenci, zpracování, předávání jednotlivým řešitelům a vyhodnocování plnění podmínek jejich vyřešení.

**Systémem poskytované služby kategorie S1** – služby ROB poskytující individuální referenční údaje na základě jednoznačného identifikátoru nebo logické odpovědi na dotazy k těmto prvkům.

**Standardní SW** – je softwarové vybavení třetích stran dodané v rámci dodávky jednotlivých komponent Systému, které nebylo vyvinuto dodavatelem Systému.

**Systém (též „Informační systém“ nebo „IS“)** - pro účely této Přílohy č. 1 zahrnuje soubor následujících komponent:

- ROB
- RobAdmin

**Systémem poskytované služby** – služby poskytované jednotlivými komponentami Systémem koncovým uživatelům

**Testovací prostředí** – Prostředí sloužící pro testování Systému a testování vydávání dat ze ZR.

**Transakce** – Jedno volání Systémem poskytované služby.

**Vyhrazené servisní okno** – je to časový interval definovaný Objednatelům a publikovaný na webových stránkách Objednatelů [www.szrcr.cz](http://www.szrcr.cz).

**ZR – Základní registry** – Registr osob (ROS), Registr obyvatel (ROB), Registr územní identifikace adres a nemovitostí (RÚIAN), Registr práv a povinností (RPP), ORG – Převodník identifikátorů (ORG), Informační systém základních registrů (ISZR).

## **2. Specifikace poskytovaných služeb**

Poskytovanými službami jsou služby údržby, podpory a rozvoje Systému a dále garance úrovně dostupnosti Systému a dodržování úrovně poskytovaných služeb podle jejich specifikací Objednatelům.

Konkrétně se jedná o následující služby (dále též jako „Služby“) specifikované v jednotlivých katalogových listech:

## Katalogové listy

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	<b>ROB 01</b>
Název Služby	Zajištění dostupnosti a výkonnosti Systému
Popis Služby	Zajištění provozu Systému dodržováním parametrů Systémem poskytovaných služeb podle definovaných KPI
<b>Definice KPI 1</b>	
Identifikace KPI	<b>KPI 1 [%]</b>
Název KPI	Maximální doba odezvy u ROB
Popis	Procento volání synchronních služeb kategorie S1 poskytovaných ROB s odezvou v požadovaném časovém limitu.
Měřicí bod	ROB vnější rozhraní, vyhodnocuje se podle provozních dat z tohoto rozhraní předaných Poskytovatelem Objednateli.
<b>Hodnota</b>	
Způsob měření a výpočtu	<p>Definice parametrů:</p> <p><b>O</b> = odezva na vnějším rozhraní ROB, tj. doba od přijetí požadavku na vnějším rozhraní do doby odeslání odpovědi z vnějšího rozhraní ROB.</p> <p>Vypočítá se:</p> <p><b>S</b> = počet transakcí,</p> <p><b>M</b> = počet včasné zpracovaných transakcí (tj. u kterých nebyl překročen parametr <b>O<sub>max</sub></b>).</p> <p>Pak:</p> $KPI\ 1 = M/S * 100$ <p>Hodnocení plnění probíhá v 1hodinových intervalech počínaje 0.00 hodin. Transakce se započítává do té hodiny, ve které byla přijata na vnějším rozhraní ROB.</p> <p>Pokud hodnota KPI 1 poklesne v daném intervalu pod 90% založí se v SD incident s prioritou dle tabulky priorit.</p>
Hodnota KPI 1	KPI 1 >= 90 %
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 4.3.1 této přílohy.
<b>Hodnoty parametrů pro výpočet KPI 1</b>	
Parametr <b>O<sub>max</sub></b> – odezva na vnějším rozhraní	<b>O<sub>max</sub></b> = 200ms ROB musí na přijatý požadavek odpovědět do 200 ms (měřeno na vnějším rozhraní ROB)
Parametr <b>P<sub>max</sub></b> – interval přípustných hodnot pro výpočet slevy	<b>P<sub>max</sub></b> = 90 transakcí/sekundu Počet přijatých transakcí nepřesáhne maximální hodnotu 90 transakcí za sekundu (měřeno na vnějším rozhraní ROB). Parametr <b>P<sub>max</sub></b> se bere v úvahu při výpočtu slevy z ceny (viz čl. 5.3 této přílohy).
Priority	Priorita 1 – KPI 1 je méně než 50 % Priorita 2 – KPI 1 je méně než 65 % a více nebo rovno 50 % Priorita 3 – KPI 1 je méně než 80 % a více nebo rovno 65 % Priorita 4 – KPI 1 je méně než 90 % a více nebo rovno 80 %
<b>Definice KPI 2</b>	
Identifikace KPI	<b>KPI 2 [%]</b>
Název KPI	Dostupnost poskytování Systémem poskytovaných služeb

Popis	Dostupnost poskytování Systémem poskytovaných služeb při standardním provozu
Měřicí bod	Vnější rozhraní komponent Systému, podle údajů z Wily a podle provozních dat v monitoringu Objednatele
<b>Hodnota</b>	
Způsob měření a výpočtu	<p>Pro kontrolu dostupnosti ROB je používán nástroj Objednatele Wily, který provolává službu PROBE definovanou pro ověřování dostupnosti ROB. Wily volá ověřovací službu každé 2 minuty, volání je vyhodnoceno jako nedostupné, jestliže odpověď neobsahuje standardizovanou informaci o dostupnosti ROB nebo pokud odpověď na dotaz neobdrží do 90 s. Služba je vyhodnocena jako nedostupná, jestliže pět po sobě následující volání budou vyhodnocena jako nedostupná a Poskytovatel neprokáže dostupnost ROB jiným způsobem (např. logy, SNMP monitoringem, resp. provozními daty).</p> <p>V rámci kontroly dostupnosti a řádného provozu RobAdmin zaměstnanci věcného správce ROB při zjištění nedostupnosti nebo nefunkčnosti aplikace RobAdmin vytvoří záznam v SD Objednatele, u kterého jeho operátoři nastaví prioritu a přidělí incident k řešení Poskytovateli.</p> <p>Při nedostupnosti některé komponenty Systému je vytvořen záznam do SD s prioritou 1.</p> <p>Měří se:  SP = Celková doba standardního provozu,  N = celková doba nedostupnosti komponenty Systému v minutách v době standardního provozu.</p> <p>Pak:  <math>KPI\ 2 = (SP - N) / SP * 100</math>.</p> <p>Služby poskytované komponentou ROB jsou poskytovány v rozsahu 24x7, a služby poskytované komponentou RobAdmin v rozsahu 10x5.</p>
Hodnota KPI 2	KPI 2 > = 99,9% pro ROB v rozsahu 24x7 KPI 2 > = 99,5% pro RobAdmin v rozsahu 10x5
Hodnota N	Hodnota N je doba mezi přidělením incidentu v SD Objednatele o nedostupnosti komponenty Systému Poskytovateli do doby obnovení Služby zaznamenané o incidentu v SD Objednatele (změna statusu incidentu na „vyřešený“). Hodnota N je započtena do roční kumulované nedostupnosti komponenty Systému vykazované měsíčně prostřednictvím SD, přičemž požadavek na KPI 2 > = 99,9% odpovídá roční kumulované hodnotě nedostupnosti maximálně 526 minut, resp. KPI 2 > = 99,5% odpovídá roční kumulované hodnotě nedostupnosti maximálně 780 minut (v rozsahu 10x5), měřeno za kalendářní rok nebo poměrné části odpovídající počátku platnosti smlouvy.
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 4.3.1 této přílohy – Priorita 1
<b>Doplňující informace pro oba KPI</b>	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba.
Sleva z ceny	Pro KPI 1 podle čl. 5.3 této přílohy. Pro KPI 2 podle čl. 5.2 této přílohy.

Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách. Součástí Záznamu o poskytnutých Službách je přehled incidentů, přehled hodnot KPI 1 v hodinových intervalech, doby jednotlivých nedostupností komponent Systému v příslušném měsíci a kumulovaná hodnota KPI 2 od začátku kalendářního roku, přehled činností proaktivní údržby, aktuální seznam HW a standardního SW.
Poznámka	Přípravu a předání dat potřebných pro vyhodnocení KPI 1 Objednatelem zajišťuje Poskytovatel (více v katalogovém listu ROB 02).

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	<b>ROB 02</b>
Název Služby	Předávání provozních dat a zajišťování podkladů a výstupů do výkazů o poskytovaných Službách
Popis Služby	Předávání provozních dat ze Systému do IS Objednatele za účelem ověření fungování Služby, plnění KPI a poskytování pravidelných výstupů.
<b>Společné doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách.
<b>Definice činnosti</b>	
Činnost	<b>ROB 02-01</b>
Název činnosti	Předávání provozních dat pro monitoring a reporting Objednatele
Popis činnosti	Předávání provozních dat o všech transakcích v ROB v Objednatelem požadované struktuře a frekvenci na sdílené úložiště Objednatele tak, aby Objednatel byl z nich schopen průběžně vyhodnocovat plnění KPI 1 a KPI 2. Data o uskutečněné transakci budou předávána na sdílené úložiště Objednatele nejpozději do 1 minuty od přijetí transakce v Systému.
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování činnosti	24x7
Odezva	1 minuta
Obnovení Služby	Podle čl. 4.3.1 této přílohy, Priorita 3
Měřicí bod	Sdílené úložiště Objednatele
<b>Doplňující informace pro ROB 02-01</b>	
Sleva z ceny	Podle čl. 5.4 této přílohy – Priorita 3
<b>Definice činnosti</b>	
Činnost	<b>ROB 02-02 bezpečnostní data</b>
Název činnosti	Předávání bezpečnostních dat pro monitoring Objednatele
Popis činnosti	Předávání bezpečnostních dat ze všech komponent Systému v Objednatelem požadované struktuře a frekvenci na sdílené úložiště Objednatele tak, aby Objednatel byl z nich schopen průběžně vyhodnocovat a řešit bezpečnostní hrozby, události a incidenty (viz bezpečnostní dokumentace Systému). Bezpečnostní data budou předávána na sdílené úložiště Objednatele nejpozději do 1 minuty od vzniku v Systému. Do doby, než Objednatel bude mít k dispozici funkční vlastní nástroj pro příjem a vyhodnocování bezpečnostních dat, Poskytovatel umožní vybraným zástupcům Objednatele přístup do svého bezpečnostního monitoringu v rozsahu nezbytném pro vyhodnocování a řešení bezpečnostních hrozeb, událostí a incidentů.
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování činnosti	24x7
Odezva	1 minuta
Obnovení Služby	Podle čl. 4.3.1 této přílohy, Priorita 2
Měřicí bod	Sdílené úložiště Objednatele
<b>Doplňující informace pro ROB 02-02</b>	
Sleva z ceny	Podle čl. 5.4 této přílohy – Priorita 2
<b>Definice činnosti</b>	
Činnost	<b>ROB 02-03</b>

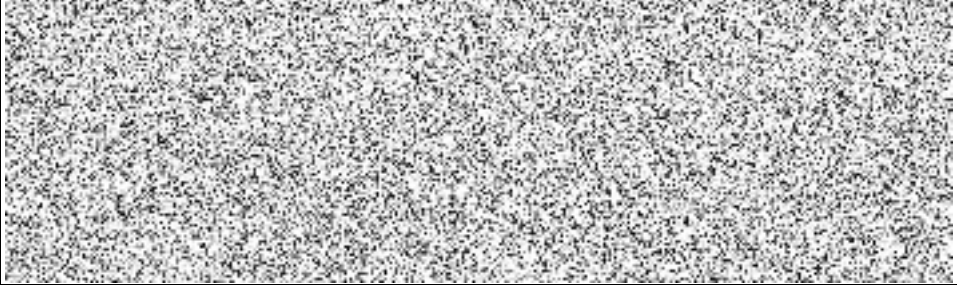
Název činnosti	Předávání měsíčních výkazů o poskytnutých Službách
Popis činnosti	Průběžné zajišťování podkladů a výstupů pro předávání měsíčních Záznamů o poskytnutých Službách. Předání kompletní aktuální provozní a bezpečnostní dokumentace Systému a zdrojových kódů na elektronicky čitelném mediu jednou za kvartál v rámci předávání měsíčních Záznamů o poskytovaných Službách.
<b>Parametry činnosti</b>	
Termín plnění	Do 10. kalendářního dne následujícího po vykazovaném období.
<b>Doplňující informace pro ROB 02-03</b>	
Sleva z ceny	Podle čl. 5.5 této přílohy – Priorita 4

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	<b>ROB 03</b>
Název Služby	Zajištění provozu a bezpečnosti Systému a podpora jeho uživatelů.
Popis Služby	Aktualizace a udržování HW a SW infrastruktury Systému v provozu a ve stavu doporučeném výrobcí jednotlivých komponent a zálohování Systému. Zajištění provozní bezpečnosti Systému, poskytování požadovaných informací o bezpečnostních incidentech do DCeGOV a řešení bezpečnostních incidentů v Systému i bezpečnostních incidentů obdržených z DCeGOV. Poskytování podpory pracovníků Objednatele při řešení problémů a dotazů týkajících se přímo provozu Systému, resp. vlastní řešení problémů v případě, že toho nejsou schopni pracovníci Objednatele.
<b>Definice činnosti</b>	
Činnost	<p>Provádění prací spojených s udržením Systému v provozu a součinnost poskytovatelům servisní podpory komponent HW a SW infrastruktury Systému podle této Smlouvy s využitím dalších smluv na podporu komponent Systému, které má Objednatel uzavřeny s jinými poskytovateli podpory a byl s jejich obsahem Poskytovatel seznámen. Poskytovatel v souvislosti s touto činností zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Analýzu příčin nefunkčnosti, resp. problémů, identifikace chybující komponenty.</li> <li>2) Dohoda s poskytovatelem podpory chybující komponenty na způsobu její opravy, resp. výměny a poskytnutí nezbytné součinnosti při realizaci opravy, resp. výměny.</li> <li>3)</li> </ol> <p>Provádění prací spojených s pravidelnými aktualizacemi HW a SW infrastruktury Systému a jejích komponent podle instrukcí, které vydávají výrobci jednotlivých komponent Systému. Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na Systém, výběr vhodných aktualizací.</li> <li>2) Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s aplikačními administrátory a Objednatelem.</li> <li>3) Implementace odsouhlasených aktualizací.</li> <li>4) Aktualizace provozní dokumentace.</li> <li>5) Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci HW a SW.</li> </ol> <p>Provádění pravidelné kontroly a monitorování provozní bezpečnosti Systému, řešení bezpečnostních incidentů, aktualizace bezpečnostní dokumentace Systému. Poskytování informací o bezpečnostních incidentech v Systému dle specifikace v aktuální verzi dokumentu Politika řízení bezpečnosti informací. Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) provoz a správu bezpečnostního monitoringu událostí v Systému,</li> <li>2) přenos incidentů z bezpečnostního systému Systému do DCeGOV,</li> <li>3) bezpečnostní monitoring událostí v Systému,</li> <li>4) příjem, analýzu, návrh řešení a řešení bezpečnostních incidentů v Systému,</li> <li>5) příjem, návrh řešení analýzu a řešení incidentů obdržených z DCeGOV,</li> <li>6) aktuálnost bezpečnostní dokumentace Systému.</li> </ol>



	<p>Zálohování Systému ve smyslu zálohování jednotlivých serverů Systému a jejich systémového nastavení, zálohování Systému jako takového (vč. logů) a zálohování dat certifikační autority. Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Funkčnost, provoz a správu zálohování (provedení záloh dle předaného dokumentu Provozní postupy zálohování, sledování běhu záloh).</li> <li>2) Pravidelný report Objednateli s výsledkem provedených záloh.</li> <li>3) Eskalaci v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu a předání/řešení incidentu.</li> <li>4) Pravidelnou kontrolu čitelnosti zálohovacích médií.</li> <li>5) Řízení životního cyklu zálohovacích médií.</li> </ol> <p>Podpora pracovníků Objednatele při řešení problémů a dotazů obdržených v SD Objednatele týkajících se přímo provozu Systému, resp. vlastní řešení problémů v případě, že toho nejsou schopni pracovníci Objednatele, řešení provozních událostí a poskytování údajů a informací Objednateli pro řízení provozu Systému, které nelze získat jeho standardními nástroji přístupnými pracovníkům Objednatele</p> <p>Typickými činnostmi podpory pracovníků Objednatele jsou zejména, a nikoliv výhradně, tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• řešení provozních událostí majících vliv na zajištění provozu a bezpečnosti Systému,</li> <li>• kontrola platnosti využívaných certifikátů a jejich výměna,</li> <li>• analýza příčin chybových transakcí uživatele a transakcí nesplňujících kontroly oprávnění,</li> <li>• dotazy na fungování služeb Systému detailně nespecifikované v jejich popisu,</li> <li>• analýza problémů uživatelů při navazování komunikace se Systémem,</li> <li>• ad-hoc statistiky na vyžádání Objednatele o provozu Systému, které nelze generovat jeho standardně dostupnými nástroji nebo z dat, které má Objednatel k dispozici,</li> <li>• součinnost s pracovníky Objednatele při přípravě změn nastavení provozních parametrů Systému, vlastním nastavení, testování a ověřování jejich funkčnosti.</li> </ul> <p>Problémy a dotazy jsou Objednatelem předávány Poskytovateli formou požadavku v SD Objednatele, výjimečně mohou být předány i E-mailem na odborně příslušného člena projektového týmu Poskytovatele.</p> <p>Služba nezahrnuje aktivity, jejichž řešení vyžaduje zásahy do zdrojových kódů nebo vývoj nových funkcionalit Systému.</p>
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování činnosti	24 x 7 - Zajištění provozu a součinnost poskytovatelům servisní podpory komponent HW a SW infrastruktury. Rozsah ostatních činností je dán aktuálními potřebami Objednavatele.
Odezva	Zajištění provozu a součinnost poskytovatelům servisní podpory komponent HW a SW infrastruktury podle čl. 4.3.1 této přílohy. Pro ostatní činnosti následující pracovní den.
Vyřešení požadavku	Zajištění provozu a součinnost poskytovatelům servisní podpory komponent HW a SW infrastruktury podle čl. 4.3.1 této přílohy.

	Pro ostatní činnosti dle smluveného termínu a pracnosti.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele.
Objem poskytované Služby	Dle požadavku provozu.
<b><i>Doplňující informace</i></b>	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba.
Sleva z ceny	Podle čl. 5.5 této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, seznam aktivních požadavků přiřazených Poskytovateli v SD Objednatele.

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	<b>ROB 04</b>
Název Služby	Čerpání garantovaného rozsahu prací
Popis Služby	Čerpání garantovaného finančního rozsahu poskytovaných prací na základě objednávky Objednatele a ve smluvních cenách za člověkoděn pro jednotlivé role podle článku 4.1.2 Smlouvy.
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	Realizace změn, drobných úprav a další práce na Systému z garantovaného finančního rozsahu poskytovaných prací na základě objednávky Objednatele. Finanční hodnota objednávky se z ročního garantovaného finančního rozsahu poskytovaných prací odečte po akceptaci výstupů objednávky Objednatelem (podpisem akceptačního protokolu).
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování činnosti	8 x 5
Odezva	Následující pracovní den.
Vyřešení požadavku	Dle smluveného termínu a pracnosti.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele.
Objem poskytované Služby	
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba.
Sleva z ceny	Podle čl. 5.5 této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní objednávky – akceptační protokol, záznam požadavku v SD Objednatele.

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	<b>ROB 05</b>
Název Služby	Další služby nad rámec paušálu.
Popis Služby	Poskytování dalších odborných služeb.
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	Poskytování odborných služeb nad rámec služeb poskytovaných v ostatních katalogových listech ve smluvních cenách za člověkodenní pro jednotlivé role podle článku 4.1.2 Smlouvy.
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování činnosti	8 x 5
Odezva	Následující pracovní den.
Vyřešení požadavku	Dle smlouveného termínu a pracnosti.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele.
Objem poskytované Služby	Dle objednávky Objednatele.
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti.
Sleva z ceny	Podle čl. 5.5 této přílohy

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	<b>ROB 06</b>
Název Služby	Zajištění podpory a maintenance na vybrané HW komponenty Systému
Popis Služby	Zajištění servisní podpory a maintenance na HW komponenty Systému, pro které ji nezajišťuje Objednatel. Seznam HW komponent, pro které zajišťuje podporu a maintenance Poskytovatel je v Příloze č. 7 Smlouvy.
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	Zajištění servisní podpory a maintenance na HW komponenty Systému, pro které ji nezajišťuje Objednatel.
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování činnosti	Po celou dobu platnosti Smlouvy dle specifikace pro jednotlivé HW komponenty v Příloze č. 7 Smlouvy.
Odezva	Dle specifikace pro jednotlivé HW komponenty v Příloze č. 7 Smlouvy.
Vyřešení požadavku	Není relevantní
Měřicí bod	SD Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle specifikace pro jednotlivé HW komponenty v Příloze č. 7 Smlouvy
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Jednou ročně k dni obnovy servisní podpory a maintenance HW komponenty.
Sleva z ceny	Podle čl. 5.5 této přílohy

<b>Katalogový list Služby</b>	
Identifikace (ID)	<b>ROB 07</b>
Název Služby	Zajištění podpory a maintenance na vybrané SW komponenty Systému od výrobce
Popis Služby	Zajištění servisní podpory a maintenance od výrobce na SW komponenty Systému, pro které ji nezajišťuje Objednatel. Seznam SW komponent, pro které zajišťuje podporu a maintenance Poskytovatel je v Příloze č. 7 Smlouvy.
<b>Definice činnosti</b>	
Popis činnosti	Zajištění servisní podpory a maintenance od výrobce na SW komponenty Systému, pro které ji nezajišťuje Objednatel.
<b>Parametry činnosti</b>	
Rozsah poskytování činnosti	Po celou dobu platnosti Smlouvy dle specifikace pro jednotlivé SW komponenty v Příloze č. 7 Smlouvy.
Odezva	Dle specifikace pro jednotlivé SW komponenty v Příloze č. 7 Smlouvy.
Vyřešení požadavku	Není relevantní
Měřicí bod	SD Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle specifikace pro jednotlivé SW komponenty v Příloze č. 7 Smlouvy
<b>Doplňující informace</b>	
Platební podmínky	Jednou ročně k dni obnovy servisní podpory a maintenance u výrobce SW komponenty.
Sleva z ceny	Podle čl. 5.5 této přílohy



### 3. Seznam HW, standardního SW, aplikační SW a přehled činností

Kompletní seznam HW a standardního SW, jenž jsou součástí Systému je v Příloze č. 5 Smlouvy.

Dokumentaci „Globální architektura ZR“ a „Detailní návrh implementace ROB“ k aplikačnímu SW obdrží Poskytovatel na vyžádání.

Aktuální zdrojové kódy aplikačního SW obdrží Poskytovatel do 1 týdne od podpisu Smlouvy.

V článku 4.1.2 Smlouvy jsou uvedeny standardní činnosti a částky za jeden člověkodenní pracovní den ve vazbě na specializaci (rolí), použité v [ROB 04](#) a [ROB 05](#).

### 4. Vyhodnocování kvality poskytovaných Služeb

#### 4.1. Měření Služeb

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu provádění činností dle katalogového listu. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána nebo byla vykonána v rozporu s požadavky vyplývajícími ze Smlouvy, zaznamená tuto skutečnost do SD Objednatele prostřednictvím přidělení incidentu Poskytovateli.

#### 4.2. Kategorie provozních stavů

Jsou definované následující kategorie provozních stavů:

##### a. Standardní provoz

**Definice:** Provoz na provozním nebo testovacím prostředí je bez omezení, Systém je plně funkční.

##### b. Riziková činnost

**Definice:** Objednatelem předem definovaný a veřejně oznámený časový interval na provozním nebo testovacím prostředí, ve kterém může dojít ke snížení nebo omezení funkčnosti Systému nebo některé z jeho částí. Po jeho dobu Objednatel nemůže uplatňovat slevy z ceny.

O vyhlášení Rizikové činnosti rozhoduje Objednatel.

#### 4.3. Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA

##### 4.3.1. Pro provozní prostředí

Priorita	Definice priority požadavku nebo incidentu	Parametry řešení požadavku – SLA
Priorita 1 Kritická	Některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	<a href="#">Odezva</a> : 30 minut <a href="#">Obnovení Služby</a> : 4 hodiny <a href="#">Kalendář</a> : 24x7
Priorita 2 Vysoká	Činnost Systému je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému, např. není dostupná jedna instance Systému.	<a href="#">Odezva</a> : 30 minut <a href="#">Obnovení Služby</a> : 8 hodin <a href="#">Kalendář</a> : 24x7

Priorita	Definice priority požadavku nebo incidentu	Parametry řešení požadavku – SLA
Priorita 3 Střední	Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Systému. Některá ze Systémem poskytovaných služeb vykazuje funkční vady, pouze některé funkce pro jednotlivé agendové informační systémy nejsou plně funkční.	<a href="#">Odezva</a> : 60 minut <a href="#">Obnovení Služby</a> : 24 hodin <a href="#">Kalendář</a> : 24x7
Priorita 4 Nízká	Systém je operativní, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.	<a href="#">Odezva</a> : 60 minut <a href="#">Obnovení Služby</a> : 5 dní <a href="#">Kalendář</a> : 10x5
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení). Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.	<a href="#">Odezva</a> : 60 minut <a href="#">Obnovení Služby</a> : 20 dnů <a href="#">Kalendář</a> : 10x5

Marným uplynutím lhůty pro splnění odezvy dochází k přijetí incidentu/požadavku na straně Poskytovatele.

#### 4.3.2. Pro testovací prostředí

Priorita	Definice priority požadavku nebo incidentu	Parametry řešení požadavku – SLA
Priorita 3 Střední	Některé nebo všechny části testovacího prostředí Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost testovacího prostředí Systému.	<a href="#">Odezva</a> : 60 minut <a href="#">Obnovení Služby</a> : 24 hodin <a href="#">Kalendář</a> : 24x7
Priorita 4 Nízká	Testovací prostředí Systému je funkční pouze částečně, funkce jsou dostupné s náhodným omezením (omezení rozsahu funkce se projeví občas). Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například	<a href="#">Odezva</a> : 60 minut <a href="#">Obnovení Služby</a> : 5 dní <a href="#">Kalendář</a> : 10x5



Priorita	Definice priority požadavku nebo incidentu	Parametry řešení požadavku – SLA
	<p>nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu.</p> <p>Priorita požadavku zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod testovací prostředí Systému.</p>	
<p>Priorita 5</p> <p>Ostatní</p>	<p>Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení).</p> <p>Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod testovacího prostředí Systému</p>	<p><a href="#">Odezva</a>: 60 minut</p> <p><a href="#">Obnovení Služby</a>: 20 dnů</p> <p><a href="#">Kalendář</a>: 10x5</p>

Marným uplynutím lhůty pro splnění odezvy dochází k přijetí incidentu/požadavku na straně Poskytovatele.

## 5. Sleva z ceny

### 5.1. Metodika výpočtu slevy z ceny v závislosti na prioritě incidentu nebo požadavku

Výpočet slevy z ceny je pro všechny katalogové listy definován v závislosti na prioritě incidentu následovně:

**Priorita 1** – Sleva 0,05 % z Celkové měsíční paušální ceny za každou započatou minutu po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

**Priorita 2** – Sleva 0,5 % z Celkové měsíční paušální ceny za každou započatou hodinu po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

**Priorita 3** – Sleva 1,5 % z Celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

**Priorita 4** – Sleva 3 % z Celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 5 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

**Priorita 5** – Sleva 5 % z Celkové měsíční paušální ceny za každých započatých 10 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby.

### 5.2. Za nedodržení celkové roční dostupnosti (katalogový list ROB 01- KPI 2)

Do celkové roční doby nedostupnosti se sumarizují intervaly od doby vzniku nedostupnosti do doby obnovení Služby podle údajů v reportingu Objednatele. Jestliže celková doba nedostupnosti přesáhne maximální povolenou dobu (za kalendářní rok nebo její poměrné části dané zahájením nebo ukončením poskytování Služby), pak za přesahující dobu Objednateli náleží sleva podle Priority 1 pro produkční prostředí a podle Priority 3 pro testovací prostředí. Celková roční doba nedostupnosti se eviduje průběžně v běžném měsíci a je vykazována v Service Desku Objednatele.

Doba rizikové činnosti se do doby nedostupnosti Služby nezapočítává.

### 5.3. Za nedodržení doby odezvy služby (katalogový list ROB 01 – KPI 1)

Sleva z ceny za nedodržení doby odezvy Služby se vyhodnocuje vždy za ukončený kalendářní měsíc (nebo jeho poměrnou část danou zahájením nebo ukončením poskytování Služby). Jednotlivé hodinové intervaly s vyhodnoceným KPI 1 se sčítají podle priorit v nich dosažených KPI 1 (viz katalogový list ROB 01) a získají se měsíční součty doby plnění za priority 1 až 4. Do výpočtu se nezahrnují ty hodinové intervaly, ve kterých počet transakcí přijatých na vnějším rozhraní přesáhne 324.000 transakcí (90 transakcí/sekundu × 60 sekund × 60 minut) a dále ty hodinové intervaly, do kterých, byť částečně, spadá doba rizikových činností.

### 5.4. Za nedodržení doby obnovení Služby na zadaný incident/požadavek (katalogové listy ROB 02-01 a ROB 02-02)

Sleva z ceny za nedodržení doby obnovení Služby na zadaný incident/požadavek se vyhodnocuje vždy za ukončený kalendářní měsíc (nebo jeho poměrnou část danou zahájením nebo ukončením poskytování Služby). Sleva z ceny je pak součtem dílčích slev vypočtených podle čl. 5.1 této přílohy z jednotlivých časových intervalů nedodržení doby obnovení Služby ve vyhodnocovaném časovém období.

5.5. Při vyhodnocování ostatních služeb (katalogové listy ROB 02-03, ROB 03, ROB 04, ROB 05, ROB 06 a ROB 07)

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 10.000,- Kč bez DPH (slovy: deset tisíc korun českých), a to v každém případě takového prodlení a za každý započatý den z prvních 10 dní prodlení, ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané Služby plnit.

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 10 dnů má Objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 20.000,- Kč bez DPH (slovy: dvacet tisíc korun českých), a to v každém případě takového prodlení a za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 10 dnů), ode dne, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané Služby plnit.

## **6. Postup uplatnění slev z ceny Služeb**

Slevy z ceny za nedodržení celkové dostupnosti (KPI 2) jsou uplatňovány bez ohledu na poskytování slev v rámci jiných incidentů (KPI 1).

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci se odečte od celkové ceny všech poskytnutých Služeb za daný měsíc. Poskytovatel má za daný měsíc nárok na zaplacení ceny za poskytnuté Služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu.

V případě, že součet všech poskytnutých slev z ceny poskytnutých Služeb v daném měsíci je vyšší než celková cena poskytnutých Služeb za daný měsíc, bude neuplatněný nárok na slevu z ceny Služeb uplatněn v dalším měsíci.