**Příloha č. 10 – Parametry**

Služby dle bodu 3.1.1 a 3.1.2 Smlouvy jsou poskytovány v režimu 7x24x365.

Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH.

Všechny parametry jsou uváděny jako minimální. Překročení parametrů ve prospěch Objednatele (poskytnutí více služeb) nezakládá žádné nároky Poskytovatele.

Pokud Poskytovatel jakýmkoliv způsobem v daném období nedodrží stanovené parametry (dostane se do prodlení s poskytnutím služby), cena ve specifikaci pro danou službu uvedená v příloze č. 12 Smlouvy se v souladu se Smlouvou (zejména čl. V. a XIII.) sníží o procenta níže uvedená ve sloupci "**Sleva**"; zde uvedené vysvětlení neplatí pro Rozvoj Software, přičemž pro slevu z ceny Rozvoje Software platí podmínky uvedené níže a ve Smlouvě (zejména bod 13.1.3 Smlouvy).

Pokud Poskytovatel nedodrží stanovené parametry tak, že se dostane do prodlení s poskytnutím služby o počet dní, který je uveden níže ve sloupci "**Odstoupení**", je Objednatel oprávněn v souladu s odst. 15.2 písm. a) Smlouvy od Smlouvy odstoupit. Objednatel je rovněž oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud Poskytovatel nedodrží jakýkoliv stanovený parametr té-které služby jakýmkoliv způsobem **třikrát v průběhu 12 kalendářních měsíců**.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| p.č. | Zvýšená Servisní podpora dle bodu 3.1.1 Smlouvy | Response time (hod.) | Fix time (hod.) | Sleva  (%) | Odstoupení  (počet kalendářních dní) |
| 1 | Pohotovost k zásahu typu Normální zásah | 11 | 59 | 15 | 15 |
| 2 | Pohotovost k zásahu typu Havarijní zásah | 1 | 11 | 25 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| p.č. | Servisní podpora dle bodu 3.1.2 Smlouvy | Response time (hod.) | Fix time (hod.) | Sleva  (%) | Odstoupení  (počet kalendářních dní) |
| 3 | Pohotovost k zásahu typu Normální zásah | 23 | 119 | 15 | 30 |
| 4 | Pohotovost k zásahu typu Havarijní zásah | 3 | 11 | 25 | 10 |

Služby dle odst. 8.1 Smlouvy

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| p.č. | Servisní podpora dle bodu 3.1.2 Smlouvy | Parametr služby | Sleva  (%) | Odstoupení  (počet kalendářních dní) |
| 5 | Hot-line pro Ohlašovatele | v pracovní dny od 7:00 do 18:00. | 25 | 60 |
| 6 | Profylaktická kontrola | 1 x měsíčně (dle plánu profylaxí) | 10 | 60 |
| 7 | Monitoring dle specifikace dat pro monitoring (odst.. 8.7 Smlouvy a příloha č. 9 Smlouvy) | v režimu 7x24x365 | 5 | 60 |
| 8 | Účast na kontrolních dnech a jednáních | Min. 2 x měsíčně | 10 | 60 |
| 9 | Servisní podpora na vyžádání | Response time 10 prac. dní.  V ceně min. 15 hod./měsíc. | 25 | 60 |
| 10 | Sledování legislativních změn nejpozději při jejich vstupu v platnost a zpracování detailních konkrétních návrhů na jejich realizaci (zapracování) | 1 x měsíčně | 25 | 60 |

Služby dle bodu 3.1.4 Smlouvy jsou poskytovány následovně.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| p.č. | Podpora Software dle čl. 3.1.4 Smlouvy | Response time | Fix time  (termín plnění) | Sleva  (%) | Odstoupení  (počet dní) |
| 11 | Údržba Software | Dle aplikace “Evidence operativních požadavků” | Dle aplikace “Evidence operativních požadavků” | - | viz odst. 15.2 Smlouvy |
| 12 | Rozvoj Software | Dle bodu 4.2.4.2 Smlouvy | Dle dílčí smlouvy | viz bod 13.1.3 Smlouvy | viz odst. 15.2 Smlouvy |