

PŘÍLOHA Č. 1: SPECIFIKACE SLUŽEB

1. GARANTOVANÁ DOSTUPNOST ISVR

1.1 Garantovaná Dostupnost ISVR:

Část ISVR	Maximální kumulovaná doba nedostupnosti (kumulovaná délka Výpadku/ů v hodinách) za kalendářní týden
<i>Externí část ISVR</i>	
Internetová aplikace	max. 4 hod.
CzechPOINT	max. 4 hod.
<i>Interní část ISVR</i>	
Aplikace pro soudy	max. 1 hod.
Aplikace pro notáře	max. 1 hod.
Hromadné výstupy (externí odběratelé)	max. 1 hod.

Poskytovatel je povinen splnit, že kumulovaná doba nedostupnosti jednotlivých částí ISVR v hodinách za kalendářní týden nepřesáhne hodnotu uvedenou v tabulce výše. Dostupnost ISVR je měřena pouze v době poskytování Servisních zásahů dle bodu 2 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*]. To znamená, že do doby nedostupnosti se započítávají pouze Výpadky, které nastanou během doby poskytování Servisních zásahů dle bodu 2 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*], tj. u externí části ISVR dvacet čtyři (24) hodin denně (nepřetržitá doba) a u interní části ISVR v pracovní dny deset (10) hodin denně v čase od 7:00 do 17:00 hodin. Překročení maximální kumulované doby nedostupnosti uvedené v tabulce výše představuje porušení povinnosti zajistit garantovanou Dostupnost ISVR.

- 1.2** Pro zamezení pochybnostem Strany prohlašují, že jakékoliv Výpadky, které nastanou v době poskytování Servisních zásahů v průběhu jednoho (1) kalendářního týdne, se pro potřeby vyhodnocení Dostupnosti ISVR sčítají a Výpadek, případně veškeré Výpadky, v součtu nesmí překročit maximální kumulovanou dobu nedostupnosti dle bodu 1.1 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*]. V případě, že Výpadek nastane na konci kalendářního týdne a pokračuje v bezprostředně následujícím kalendářním týdnu, počítá se doba trvání Výpadku od půlnoci posledního dne předchozího kalendářního týdne do kalendářního týdne bezprostředně následujícího.
- 1.3** Skutečnost, že je garantovaná Dostupnost ISVR dle bodu 1.1 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*] sledována pouze po dobu provádění Servisních zásahů nezbavuje Poskytovatele povinnosti udržovat ISVR v provozu v režimu sedm (7) dní v týdnu dvacet čtyři (24) hodin denně (24×7). Doba Výpadku, která se vyskytne v době, kdy nejsou prováděny Servisní zásahy dle bodu 2 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*], však nezakládá vznik práva na smluvní pokutu dle bodu 1.7 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*].
- 1.4** Jako Výpadek nebudou započítávány (i) plánované a Objednatelem předem písemně odsouhlasené nedostupnosti ISVR, které by jinak byly považovány za Výpadek, realizované z důvodu Podpory ISVR (zejména nasazování Aktualizací), nebo (ii) nedostupnost ISVR v důsledku okolností, za které neodpovídá Poskytovatel (tj. například vada jiného souvisejícího systému třetí osoby, která není Poskytovatelem anebo Poddodavatelem, a k němuž Poskytovatel neposkytuje podporu, brání v řádném provozu ISVR), (iii) nedostupnost je způsobená

včasným neposkytnutím jiné součinnosti ze strany Objednatele anebo jiným prodlením Objednatele.

- 1.5** Nasazování Aktualizací, plánované a Objednatelem předem písemně odsouhlasené nedostupnosti ISVR anebo jakékoliv pravidelné nebo opakované činnosti Poskytovatele v rámci Podpory ISVR nebo Podpory IT infrastruktury Objednatele, které by mohly mít za následek Výpadek, nebo podstatné omezení užívání ISVR vůči jeho uživatelům, je Poskytovatel povinen provádět mimo pracovní dobu Objednatele, tj. v pracovních dnech od 17:00 do 7:00 hodin dne následujícího nebo mimo pracovní dny, nedohodnou-li se Strany jinak.
- 1.6** Objednatel je oprávněn sám nebo prostřednictvím jím pověřené osoby dle vlastního uvážení prostřednictvím Service Desku vždy alespoň do konce doby provádění Servisních zásahů dle bodu 2 této **Přílohy č. 1 [Specifikace Služeb]** v daný den oznámit Poskytovateli, že bude v daném dni docházet k činnosti v Interní části ISVR ze strany Objednatele nebo jiných osob z resortu justice i mimo pracovní dobu Objednatele. Objednatel v oznámení uvede předpokládanou dobu ukončení provádění činností, přičemž takto uvedená doba je pouze orientační a její skutečné ukončení bude ohlášeno Poskytovateli prostřednictvím Service Desku. Po dobu provádění činností oznámených dle tohoto bodu nesmí docházet k jakýmkoliv činnostem Poskytovatele ve smyslu bodu 1.5 této **Přílohy č. 1 [Specifikace Služeb]**, které, měly-li být prováděny v daný den v době provádění činností ve smyslu tohoto bodu 1.6, budou provedeny v nejbližším možném termínu po ukončení provádění činností Objednatelem nebo dalšími osobami z resortu justice.
- 1.7** V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zajistit Dostupnost jakékoli části ISVR ve sjednaném rozsahu a kumulovaná délka Výpadků během jednoho (1) kalendářního týdne překročí hodnoty uvedené v bodu 1.1 této **Přílohy č. 1 [Specifikace Služeb]**, vzniká Objednateli právo na zaplacení smluvní pokuty Poskytovatelem za dobu trvání Výpadku nad stanovenou maximální kumulovanou dobu nedostupnosti dle bodu 1.1 této **Přílohy č. 1 [Specifikace Služeb]**, a to v níže uvedené výši:

Nedostupnost některé části ISVR	Smluvní pokuta
<i>Externí část ISVR</i>	
> 4 hod. u Internetové aplikace	10.000 Kč za každou započatou hodinu
> 4 hod. u CzechPOINT	10.000 Kč za každou započatou hodinu
<i>Interní část ISVR</i>	
> 1 hod. u Aplikace pro soudy	10.000 Kč za každou započatou hodinu
> 1 hod. u Aplikace pro notáře	10.000 Kč za každou započatou hodinu
> 1 hod. u Hromadných výstupů (externí odběratelé)	1.000 Kč za každou započatou hodinu

2. STANOVENÁ DOBA POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH ZÁSAHŮ

- 2.1** Poskytovatel je povinen provádět Servisní zásahy v období:

Část ISVR	Doba poskytování Servisních zásahů
<i>Externí část ISVR</i>	7 × 24 hodin
Internetová aplikace	7 × 24 hodin

CzechPOINT	7 × 24 hodin
<i>Interní část ISVR</i>	5 × 10 hodin
Aplikace pro soudy	5 × 10 hodin
Aplikace pro notáře	5 × 10 hodin
Hromadné výstupy (externí odběratelé)	5 × 10 hodin

2.2 Dobou provádění Servisních zásahů uvedenou výše se rozumí:

- (a) 7 × 24 hodin – sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně (nepřetržitá doba);
- (b) 5 × 10 hodin – v pracovní dny, deset (10) hodin denně v době od 7:00 do 17:00 hodin.

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

3.1 Incidentsy se dělí do kategorií:

- (a) A – Incident má zásadní dopad na základní funkce ISVR, nebo má jakýkoli vliv na kvalitu a bezpečnost dat a výsledky jejich zpracování;
- (b) B – Incident umožňuje provoz základních funkcí ISVR a zároveň nemá vliv na kvalitu ani na bezpečnost dat a výsledky zpracování;
- (c) C – Incident brání plnému využívání ISVR a zároveň neohrožuje základní funkce ISVR.

3.2 Reakční doba, Doba dodání Náhradního řešení a Doba dodání Finálního řešení jsou pro jednotlivé Incidentsy stanoveny následovně:

Kategorie Incidentu	Reakční doba	Doba dodání Náhradního řešení	Doba dodání Finálního řešení
A	Do 1 hod	(Náhradní řešení neexistuje)	Do 4 hodin
B	Do 1 hod	Do 10 hodin*	Do 34 hodin
C	Do 1 hod	Do 24 hodin*	Do 216 hodin

* Doba dodání Náhradního řešení ani smluvní pokuty za její nedodržení se neuplatní, pokud u daného Incidentu kategorie B nebo C Náhradní řešení neexistuje.

3.3 Čas nahlášení Incidentu nastává okamžikem předání Incidentu Poskytovateli v rámci Service Desku, přičemž takové nahlášení je Objednatel oprávněn provést kdykoliv v režimu 7×24 hodin. Lhůty uvedené v předchozí tabulce však běží pouze během sjednané doby provádění Servisních zásahů dle bodu 2 této **Přílohy č. 1 [Specifikace Služeb]**. U Incidentů v Interní části ISVR se uvedené lhůty mimo tuto dobu se staví a pokračují dále v běhu během další doby provádění Servisních zásahů.

3.4 Poruší-li Poskyvatel svoji povinnost dodržet sjednanou 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 Reakční doby.

3.5 Poruší-li Poskyvatel svoji povinnost dodržet sjednanou Doby 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:

- (a) ve výši 8.000 Kč (slovy: osm tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané Doby dodání Náhradního řešení v případě každého Incidentu kategorie B;

- (b) ve výši 4.000 Kč (slovy: čtyři tisíce korun českých) za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané Doby dodání Náhradního řešení v případě každého Incidentu kategorie C.

3.6 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:

- (a) ve výši 10.000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané Doby dodání Finálního řešení v případě každého Incidentu kategorie A;
- (b) ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané Doby dodání Finálního řešení v případě každého Incidentu kategorie B;
- (c) ve výši 2.000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané Doby dodání Finálního řešení v případě každého Incidentu kategorie C.

4. ŽIVOTNÍ CYKLUS INCIDENTU

4.1 Proces řešení a vyřešení Incidentu je zpravidla tvořen následující posloupností kroků:

- (a) Nahlášení (založení) Incidentu v Service Desku Poskytovatele Objednatel nebo jím pověřeným uživatelem (Správce aplikace) („**Ohlašovatel**“);
- (b) Prokazatelné potvrzení přijetí Incidentu Poskytovatelem v Service 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 ISVR anebo IT infrastruktury Objednatele;
- (f) Poskytovatel vytvoří Náhradní řešení, existuje-li;
- (g) Poskytovatel popíše postup pro nasazení a testování Náhradního řešení k ohlášenému Incidentu do Service Desku a nasadí Náhradní řešení do Testovacího prostředí, je-li to možné;
- (h) Proběhnou Testy Náhradního řešení na Testovacím prostředí, je-li to možné;
- (i) V případě, že Náhradní řešení vykazuje Vady, podá o tom Ohlašovatel bezodkladně zprávu Poskytovateli. Jakmile Poskytovatel Vadu opraví, postupují Strany znovu dle písm. (f) až (h) tohoto bodu 4.1 výše. Pokud však Náhradní řešení vykazuje jiné Vady, než které byly důvodem pro dodání Náhradního řešení, nahlásí Objednatel anebo Ohlašovatel takové Vady jako nový Incident;
- (j) V případě úspěšného průběhu Testů nasadí Poskytovatel Náhradní řešení do Produkčního prostředí. Nasazením Náhradního řešení do Produkčního prostředí nastává Čas dodání Náhradního řešení;
- (k) Poskytovatel vytvoří Finální řešení;
- (l) Poskytovatel popíše postup pro nasazení a testování Finálního řešení k ohlášenému Incidentu do Service Desku a nasadí Finální řešení do Testovacího prostředí, je-li to možné;
- (m) Proběhnou Testy Finálního řešení na Testovacím prostředí, je-li to možné;

- (n) V případě, že Finální řešení vykazuje Vady, podá o tom Objednatel anebo Ohlašovatel bezodkladně zprávu Poskytovateli. Jakmile Poskytovatel Vadu opraví, postupují Strany znovu dle písm. (k) až (m) tohoto bodu 4.1 výše. Pokud však Finální řešení vykazuje jiné Vady, než které byly důvodem pro dodání Finálního řešení, nahlásí Objednatel takové Vady jako nový Incident;
- (o) V případě úspěšného průběhu Testů nasadí Poskytovatel Finální řešení do Produkčního prostředí. Nasazením Finálního řešení do Produkčního prostředí nastává Čas dodání Finálního řešení.

4.2 Úspěšný průběh Testů a Dodání Náhradního a Finálního řešení budou Objednatelem potvrzeny prostřednictvím Service Desku.

5. LEGISLATIVA VYUŽÍVANÁ PŘI PRÁCI V ISVR

5.1 V rámci poskytování Služeb, zejména v rámci proaktivního sledování legislativních změn, je Poskytovatel povinen sledovat mimo jiné následující právní předpisy ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel je povinen seznámit se s povinnostmi Objednatele souvisejícími s ISVR a vyplývajícími z právních předpisů, tyto průběžně sledovat a udělovat Objednateli doporučení v souladu se Smlouvou.

z. č. 89/2012 Sb.	občanský zákoník
z. č. 90/2012 Sb.	o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích)
z. č. 304/2013 Sb.	o veřejných rejstřících právnických a fyzických osob
z. č. 99/1963 Sb.	občanský soudní řád
z. č. 549/1991 Sb.	o soudních poplatcích
z. č. 125/2008 Sb.	o přeměnách obchodních společností a družstev
z. č. 292/2013 Sb.	o zvláštních řízeních soudních
z. č. 77/1997 Sb.	o státním podniku
z. č. 418/2011 Sb.	o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim
z. č. 40/2009 Sb.	trestní zákoník
z. č. 627/2004 Sb.	o evropské společnosti
Nařízení Rady - ES č. 2157/2001	o statutu evropské společnosti (ES)
z. č. 120/2001 Sb.	o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů
z. č. 21/1992 Sb.	o bankách
z. č. 256/2004 Sb.	o podnikání na kapitálovém trhu
z. č. 15/1998 Sb.	o dohledu v oblasti kapitálového trhu a o změně a doplnění některých zákonů
z. č. 111/2009 Sb.	o základních registrech
Vyhláška č. 359/2011 Sb.	o základním registru územní identifikace, adres a nemovitostí
Nařízení vlády č. 161/2011 Sb.	o stanovení harmonogramu a technického způsobu provedení opatření podle § 64 až 68 zákona o základních registrech

Vyhláška č. 323/2013 Sb.	o náležitostech formulářů na podávání návrhů na zápis, změnu nebo výmaz údajů do veřejného rejstříku a o zrušení některých vyhlášek
z. č. 300/2008 Sb.	o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů
z. č. 128/2000 Sb.	o obcích (obecní zřízení)
z. č. 455/1991 Sb.	o živnostenském podnikání (živnostenský zákon)
Nařízení vlády 351/2013 Sb.	kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob
z. č. 563/1991 Sb.	o účetnictví
z. č. 134/2013 Sb.	o některých opatřeních ke zvýšení transparentnosti akciových společností a o změně dalších zákonů
z. č. 61/1988 Sb.	o hornické činnosti, výbušninách a o státní báňské správě
z. č. 449/2001 Sb.	o myslivosti
z. č. 219/2000 Sb.	o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích
z. č. 499/2004 Sb.	o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů
z. č. 182/2006 Sb.	o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon)
z. č. 360/2004 Sb.	o Evropském hospodářském zájmovém sdružení (EHZS) a o změně zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů, (zákon o evropském hospodářském zájmovém sdružení)
z. č. 250/2000 Sb.	o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů
z. č. 561/2004 Sb.	o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon)
z. č. 301/1992 Sb.	o Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky
z. č. 87/1995 Sb.	o spořitelních a úvěrních družstvech a některých opatřeních s tím souvisejících a o doplnění zákona České národní rady č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů
Instrukce MSP č. 505/2001	vnitřní a kancelářský řád pro okresní a krajské a vrchní soudy
Instrukce MSP č. 94/2007	skartační řád pro okresní, krajské a vrchní soudy
	Znalost „Technické specifikace pro předávání digitalizovaných listin do Sbírký listin veřejného rejstříku“ (zveřejněno na stránkách justice.cz)
Instrukce MSP č. 133/2012	úprava jednotného postupu podatelny při příjmu a ověřování datových zpráv
z. č. 297/2016 Sb.	o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce

z. č. 365/2000 Sb.	o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů
Vyhláška č. 259/2012 Sb.	o podrobnostech výkonu spisové služby
Vyhláška č. 37/1992 Sb.	o jednacím řádu pro okresní a krajské soudy
z. č. 240/2013 Sb.	o investičních společnostech a investičních fondech
z. č. 231/2001 Sb.	o provozování rozhlasového a televizního vysílání a o změně dalších zákonů
z. č. 277/2009 Sb.	o pojišťovnictví
z. č. 202/1990 Sb.	o loteriích a jiných podobných hrách
z. č. 229/1992 Sb.	o komoditních burzách
z. č. 77/2002 Sb.	o akciové společnosti České dráhy, státní organizaci Správa železniční dopravní cesty a o změně zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů
z. č. 307/2006 Sb.	o evropské družstevní společnosti

5.2 Součástí legislativy dle bodu 5.1 jsou i již neplatné či neúčinné právní předpisy či právní předpisy budoucí, které doposud mají nebo v budoucnu budou mít vliv na ISVR. Výčet legislativy dle bodu 5.1 této **Přílohy č. 1 [Specifikace Služeb]** je demonstrativní. Poskytovatel je povinen v souladu se Smlouvou sledovat soulad ISVR i s dalšími legislativními akty, než jen uvedenými výše.

6. MĚSÍČNÍ VÝKAZ

6.1 Měsíční výkaz vždy ve vztahu k Paušálním službám obsahuje:

Přehled:

- (a) počet řešených a doposud nevyřešených Incidentů a jejich kategorií;
- (b) počet Incidentů a jejich kategorií vyřešených za kalendářní měsíc, za který je Měsíční výkaz vyhotovován;
- (c) počet jiných požadavků pověřených uživatelů;
- (d) počet řešených a doposud nevyřešených Vad a jejich kategorií;
- (e) počet Vad a jejich kategorií vyřešených v daný kalendářní měsíc;
- (f) počet Servisních zásahů k jednotlivým Incidentům;
- (g) počet Manuálních zásahů do dat ISVR;
- (h) výše smluvních pokut, na které vzniklo Objednateli právo za daný kalendářní měsíc (dle Smlouvy i této **Přílohy č. 1 [Specifikace Služeb]**);

Podrobná část:

- (i) seznam Incidentů a Vad s uvedením jejich stručného popisu;
- (j) kompletní záznam o Úkonech Service Desku ve smyslu a v rozsahu dle Článků 7.2 a 7.3 Smlouvy, přičemž záznam o Manuálním zásahu do dat ISVR musí obsahovat
 - (i) jméno a příjmení nebo jiný identifikátor osoby, která zadala Manuální zásah do dat ISVR, a čas zadání,

- (ii) obsah Manuálního zásahu do dat ISVR, tedy uvedení jakých dat se Manuální zásah do dat ISVR týká a jaký je výsledný stav,
- (iii) uvedení člena Realizačního týmu, který Manuální zásah do dat ISVR provedl a kdy,
- (iv) čas, kdy bylo oznámeno provedení Manuálního zásahu do dat ISVR tomu, kdo jej zadal.

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

Přehled:

- (a) nevyčerpaná část z limitu Člověkodnů pro poskytování Služeb na objednávku a z maximální celkové Ceny Služeb na objednávku;
- (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;

Podrobná část:

- (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 Člověkodenní (jednalo-li se o kontinuální činnost, pak postačuje uvedení obsahu činnosti a počtu Člověkodnů strávených danou činností).

6.3 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;
- (c) Přehled poskytnutých Služeb na objednávku za daný kalendářní měsíc;
- (d) Podrobná část Paušálních služeb dle bodu 6.1 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*] výše;
- (e) Podrobná část Služeb na objednávku dle bodu 6.2 této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*] výše;

vyjma kompletního záznamu ve smyslu bodu 6.1(j) této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*], který bude předán ve formě přehledného logu umožňujícího vyhledávání a uchovávání záznamů o Úkonech Service Desku.

6.4 Report za daný kalendářní měsíc musí vždy obsahovat alespoň:

- (a) celková délka skutečné kumulované doby nedostupnosti v jednotlivých kalendářních týdnech;
- (b) celkové délka překročení Reakční doby, Doby dodání Náhradního řešení, Doby dodání Finálního řešení;
- (c) seznam všech jednotlivých Výpadků a jejich délka;
- (d) délka překročení doby Reakce, Doby dodání Náhradního řešení, Doby dodání Finálního řešení u jednotlivých Incidentů;

- (e) výše jednotlivých smluvních pokut k jednotlivým porušením parametrů Služeb dle této **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb*], tj. ke každému Incidentu, Výpadku apod.;
- (f) další údaje nezbytné pro řádné a věrné zachycení plnění Podpory ISVR, zejména s ohledem na zapojení ISVR do automatizovaného Monitoringu.

6.5 V případě, že kalendářní měsíc, za který je Měsíční výkaz včetně Reportu vyhotoven, nekončí současně s koncem kalendářního týdne, bude Dostupnost ISVR za poslední týden kalendářního měsíce (včetně případných smluvních pokut) vyhodnocena za celý kalendářní týden až v rámci následujícího kalendářního měsíce a za něj připravovaného Měsíčního výkazu.