



DODATEK Č. 1 KE SMLOUVĚ O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Smluvní strany:

Regionální organizátor pražské integrované dopravy, příspěvková organizace

zřízená ke dni 1. 12. 1993 usnesením 33. Zastupitelstva hlavního města Prahy č. 15 ze dne 25.11.1993, zřizovací listina nově vydána a schválena usnesením Zastupitelstva hlavního města Prahy č. 6/14 ze dne 25.4.2019

se sídlem: Rytířská 10, 110 00 Praha 1

IČO: 60437359, DIČ: CZ60437359

bank. spojení: PPF banka, č. účtu: 2000930004/6000

zastoupený Ing. et Ing. Petrem Tomčíkem, ředitelem

(dále jen „**Objednatel 1**“)

Integrovaná doprava Středočeského kraje, příspěvková organizace

zřízená ke dni 1. 11. 2016 usnesením Zastupitelstva Středočeského kraje č. 020-24/2016/ZK ze dne 19. 9. 2016, zřizovací listina nově vydána a schválena usnesením Zastupitelstva Středočeského kraje č. 084-20/2019/ZK ze dne 26. 8. 2019

se sídlem Sokolovská 100/94, 186 00 Praha 8 – Karlín,

IČO: 05792291 DIČ: CZ05792291

zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl Pr, vložka 1564

zastoupená JUDr. Zdeňkem Šponarem, ředitelem

(dále jen „**Objednatel 2**“)

(společně též „**Objednatelé**“ nebo každý jednotlivě „**Objednatel**“)

a

Operátor ICT, a.s.

se sídlem: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7

IČO: 02795281, DIČ: CZ02795281

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl B, vložka 19676

bank. spojení: ČSOB, a.s., č. účtu: 284636165/0300

zastoupená Ing. Janem Znamenáčkem, předsedou představenstva a

Petrem Suškou, MSc., místopředsedou představenstva

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavřely tento dodatek č. 1 ke Smlouvě o poskytování služeb dle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „dodatek č. 1“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění dodatku č. 1:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Smluvní strany spolu uzavřely dne 25. 8. 2022 smlouvu označenou jako „Smlouva o poskytování služeb“, uveřejněnou v registru smluv pod ID smlouvy 20031887 (dále jen „Smlouva“).
- 1.2 V souladu s odst. 15.6 Smlouvy smluvní strany přistupují k dílčím úpravám svých závazků dle Smlouvy uzavřením tohoto dodatku č. 1.

2. PŘEDMĚT DODATKU

- 2.1 Předmětem tohoto dodatku č. 1 je úprava stávajících a stanovení dalších podmínek pro:
 - a) garance poskytovatele
 - b) ceny a platební podmínky
 - c) oprávněné osoby, komunikaci.
- 2.2 Smluvní strany aktualizují původní přílohu č. 1 Katalogové listy Služeb, kdy její nové znění je přiloženo formou přílohy č. 1 tohoto dodatku č. 1. Nová příloha v plném rozsahu nahrazuje původní přílohu č. 1 Smlouvy.
- 2.3 Smluvní strany aktualizují původní přílohu č. 2 Parametry Služeb SLA, kdy její nové znění je přiloženo formou přílohy č. 2 tohoto dodatku č. 1. Nová příloha v plném rozsahu nahrazuje původní přílohu č. 2 Smlouvy.
- 2.4 Ustanovení odst. 6.3 Smlouvy se v plném rozsahu nahrazuje následujícím ustanovením:

„6.3 Poskytovatel se dále zavazuje zajistit podporu uživatelů při obsluze a užívání Služeb, formou elektronické e-mailové komunikace [REDAKCE]. Tato e-mailová adresa bude sloužit pro zadávání požadavků a hlášení chyb mezi Poskytovatelem a Objednateli a charakterově odpovídá pojmu Help desk (dále jen „HD“) dle příslušných SLA.“
- 2.5 Ustanovení odst. 7.1 Smlouvy se v plném rozsahu nahrazuje následujícím ustanovením:

„7.1 Základní cena paušálních Služeb DP je dohodou smluvních stran stanovena formou paušální částky ve výši 470.589,- Kč bez DPH / kalendářní čtvrtletí / pro oba Objednatele. Cenu paušálních služeb si Objednatel 1 dělí s Objednatel 2 poměrem 73,5:26,5 (Objednatel 1:Objednatel 2). S ohledem na sazbu 21 %, činí cena Služeb DP včetně DPH 569.412,69,- Kč / kalendářní čtvrtletí, z toho DPH představuje částku

98.823,69,- Kč / kalendářní čtvrtletí. Tato cena je celková a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle této Smlouvy v rámci poskytování paušálních Služeb DP pro oba Objednatele.“

- 2.6 Ustanovení odst. 7.1.3 Smlouvy se v plném rozsahu nahrazuje následujícím ustanovením:

„7.1.3 Smluvní strany si sjednávají inflační doložku, na jejímž základě je poskytovatel každoročně, vždy v lednu, oprávněn jednostranně zvýšit sjednanou cenu za paušální služby a MDs v rámci objednávkových služeb, které jsou uvedeny v Příloze č. 1 v sekci 2. Objednávkové služby o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem.“

- 2.7 Ustanovení odst. 10.1.1 Smlouvy se v plném rozsahu nahrazuje následujícím ustanovením:

„10.1.1 osoby oprávněné jednat v záležitostech smluvních jsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu a uzavírat k ní dodatky;“

- 2.8 Ustanovení odst. 10.1.2 Smlouvy se v plném rozsahu nahrazuje následujícím ustanovením:

„10.1.2 osoby oprávněné jednat v záležitostech technických a obchodních jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách, jednat jménem stran v rámci uplatňování garancí podle čl. 6 Smlouvy, jednat v rámci akceptačních procedur, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly dle této Smlouvy či touto Smlouvou nedefinované; tyto osoby nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle této Smlouvy.“

- 2.9 Ustanovení odst. 10.2 Smlouvy se v plném rozsahu nahrazuje následujícím ustanovením:

„10.2 Osobami oprávněnými jednat v záležitostech smluvních jsou členové statutárních orgánů smluvních stran.“

- 2.10 Část ustanovení „10.3 Osobami oprávněnými jednat ve věcech technických jsou:“ odst. 10.3 Smlouvy se nahrazuje následujícím ustanovením:

„10.3 Osobami oprávněnými jednat ve věcech technických a obchodních jsou:“

- 2.11 Ostatní ustanovení Smlouvy zůstávají tímto dodatkem č. 1 nedotčena.

3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 3.1 Tento dodatek č. 1 se nabytím jeho účinnosti stává nedílnou součástí Smlouvy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že tento dodatek č. 1 nabude účinnosti jeho zveřejněním v registru smluv.

- 3.2 Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění tohoto dodatku č. 1 v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, zajistí Poskytovatel.

- 3.3 Ukáže-li se jakékoli ustanovení tohoto dodatku č. 1 neplatným nebo nevymahatelným, pak se to nedotýká ostatních částí dodatku č. 1, ledaže kogentní ustanovení právních předpisů stanoví jinak. Strany se v takovém případě zavazují nahradit takové

oict.

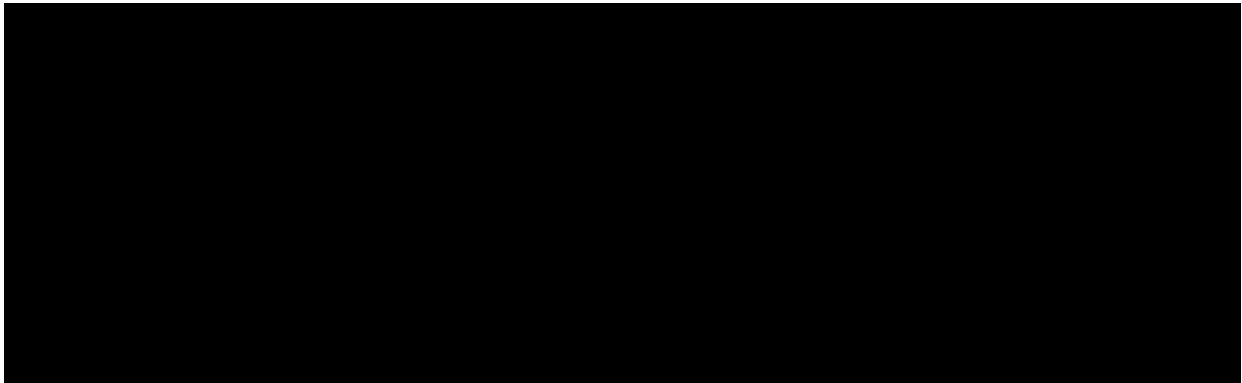
ustanovení platným a vymahatelným, které svým obsahem a právními důsledky je nejbližší tomu neplatnému nebo nevymahatelnému, a to do 30 dnů ode dne, kdy jedna strana předloží druhé straně návrh takového ustanovení.

- 3.4 Nedílnou součástí Dodatku č. 1 tvoří tyto přílohy:
- a) Nové znění Přílohy č. 1 Smlouvy (Katalogové listy Služeb)
 - b) Nové znění Přílohy č. 2 Smlouvy (Parametry Služeb SLA).
- 3.5 Tento dodatek č. 1 byl vyhotoven a smluvními stranami podepsán ve 3 stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom. V případě, že se tento dodatek č. 1 uzavírá elektronickou formou, listinné stejnopisy se nevyhotovují.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

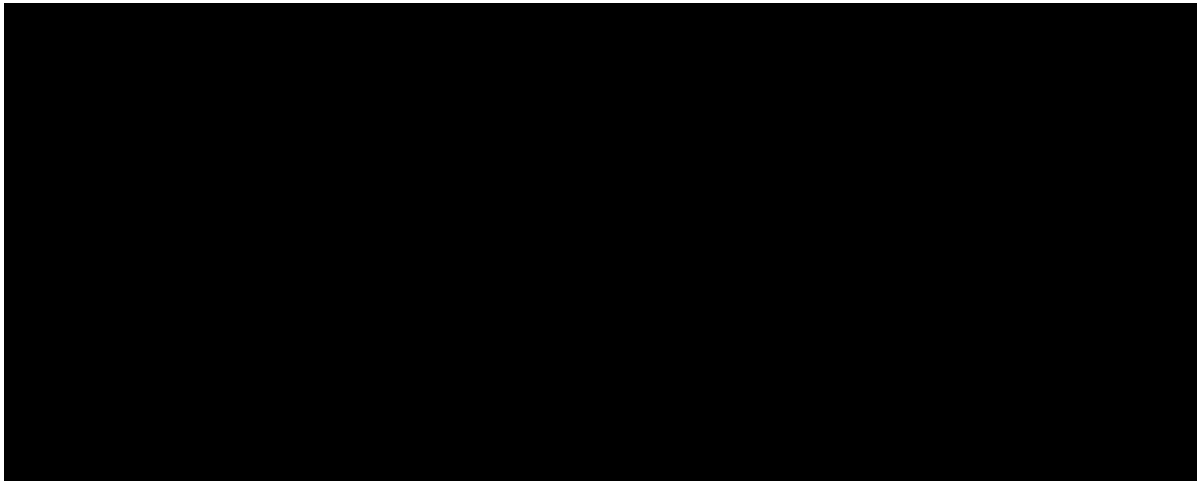
Poskytovatel

Poskytovatel



Objednatel 1

Objednatel 2



Příloha č. 1
Katalogové listy služeb

1. Služby DP

Název služby	Golemio	ID služby:	GOL	TYP KL:	Paušální služby
Popis:	Zajištění provozu aplikace zpracování dat o polohách vozidel PID a provozu API rozhraní včetně zajištění dokumentace API				
Provozní služby					
<u>Standardní služby</u>					
Činnosti, které je nutno vykonávat opakovaně.					
<ul style="list-style-type: none"> a. kontrola logů, b. kontrola funkcionality, c. ruční pravidelné či nárazové spouštění dávkových úloh, d. spouštění a zastavování aplikace nebo jejích částí v součinnosti s provozovateli návazných aplikací, e. instalace nových a opravných aktualizací f. vyhledání a identifikace rizikových míst v rámci poskytování Služeb DP a informování Objednatele o možných krocích k nápravě, g. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobců a doporučení na nasazení patchů, hotfixů a servicepacků. 					
<u>Aplikačně specifické služby</u>					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sledování přístupů k monitorovaným dotazům na Golemio 2. API – polohy vozidel 3. API – odjezdové tabule (včetně endpointů pro infotexty) 4. Endpoint pro sledování dotazování zařízení (funkčnost bude zajištěna v průběhu účinnosti smlouvy) 5. GTFS Realtime 6. Zpracování dat o polohách vozidel a odjezdových tabulí <ol style="list-style-type: none"> a. Uložení dat: <ul style="list-style-type: none"> - jízdní řády (standard GTFS), soubory CSV o velikosti do 500MB, uložení denně kolem 6hod ranní a kolem 13hod dochází ke kontrole aktuálnosti jízdních řádů - výluky a mimořádnosti, soubor XML o velikosti do 50MB, uložení 2x za minutu - realtime zprávy z vozidel dopravců PID, TCP a http rozhraní, až 300 zpráv jednotlivých vozidel/s, soubor XML o velikosti do 10MB - všechna data budou držena v databázi po dobu 24hod do max. velikosti 50 GB a jsou přehrávána každý den b. Zpracování dat <ul style="list-style-type: none"> - zpracováním dat se rozumí všechny procesy a funkce implementované v rámci aktuálního stavu modulu PID v rámci datové platformy Golemio 					

- zpracování informací o výlukách a mimořádnostech do 1 minuty po načtení zdroje
- zpracování nejdéle do 5 sekund od přijetí zprávy (zaručená kapacita systému bude 300 zpráv/s)
- zpracováním se myslí že obdržená informace je k dispozici při dotazu na API

Služby podpory

Poskytování služeb uživatelské podpory.

Aplikační služby

Zajištění provozu služby GOL prostřednictvím níže uvedených rozhraní. Služby jsou poskytovány a monitorovány dle testovacích scénářů uvedených v Příloze č.2.

ID rozhraní		Typ rozhraní	Úroveň služby
Polohy-API	Produkční API rozhraní	API rozhraní (API)	Produkce
TAB-API	Produkční API rozhraní	API rozhraní (API)	Produkce
BUS-GTFSR-API	GFTS Realtime	API rozhraní (API)	Produkce

2. Objednávkové služby

Název služby	Rozvoj aplikací	ID služby:	ROZ	TYP KL:	Rozvoj aplikací
Popis služby	Služby rozvoje aplikací				
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ					
<u>Aplikačně specifické služby</u>					
Služba bude využívána na základě zadání Objednatele či Objednatelů k provádění úprav aplikací a systémů v požadovaném rozsahu, kvalitě, ceně a času dle MD sazeb. Služba umožňuje využívat kapacity Poskytovatele zejména na následující činnosti:					
<ol style="list-style-type: none"> Detailní analýzu požadavků. Nové funkcionality, rozvoj aplikací. Realizaci na vývojovém prostředí Poskytovatele včetně důkladného otestování. Součinnost při testování a akceptaci. Aktualizaci dokumentace. Kvalitativní zvyšování úrovně služeb. Koordinaci s ostatními dodavateli při nasazování úprav. Projektového řízení. Konzultace se třetími stranami (vlastníky dat), Integrace nových dat. Ukládání nových dat. 					

- l. Zajišťování přístupu k datům.
- m. Kontroly a čištění dat. Přípravy dat pro reporty a vizualizace.
- n. Zpracování reportů a vizualizací.
- o. Alerting.
- p. Konzultace.
- q. Zaškolení obsluhy.
- r. Zveřejňování dat v katalogu otevřených dat.

Název role	MD sazba v Kč bez DPH
Administrativní pracovník	4 640
Datový analytik junior	6 800
Konzultant junior (programátor, tester, admin)	6 800
Projektový manažer junior	9 040
Manažer (právník, marketingový specialista, pověřenec pro ochranu os. údajů)	10 960
Architekt (solution, infrastr., ICT...)	15 920
Odborný garant	15 920
UX/UI designér	6 800
Senior konzultant (programátor, tester, admin)	10 960
Business analytik	10 960
Senior datový analytik	10 960
Vývojář	10 960
Projektový manažer/konzultant	10 960

Parametry služeb SLA

Provoz aplikačních služeb a služby technické podpory budou poskytovány v parametrech SLA, uvedených níže.

OZNAČENÍ SLUŽBY	API	TYP	Aplikační služby	
Název služby	Provoz aplikačních služeb poskytovaných prostřednictvím API rozhraní			
Zkrácený popis služby	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu databázových rozhraní poskytujících přístup k aplikačním službám			
Cíl služby	API rozhraní je dostupné pro všechny kooperující systémy, umožňuje všechny požadované operace se záznamy a poskytuje všechny databázové procedury. Všechny odpovědi na dotazy či volání databázových procedur jsou poskytovány v požadovaném čase nižším anebo rovném povolené Odezvě (SO).			
Parametry SLA				
Dostupnost a odezva	Provozní doba rozhraní	Dostupnost (SD) (%)	Standardní odezva (SO) / Maximální odezva (MO) (sekundy)	Podíl standardní odezvy v limitu (SPO) (%)
Dlouhé dotazy ≥ 30 EP	7 x 24 (0 – 24 h)*	99,0	5/10	95,0
Krátké dotazy ≤ 30 EP**			0,7/10	
<p>*Do tohoto času se nezapočítávají odstávky z důvodu nasazení nových verzí a další údržba systému poskytovatele, kterou si vyžádal nebo ji schválil Objednatel a odstávky či údržby systému, které nejsou způsobené požadavky Objednatele, ale jsou nahlášeny dopředu Poskytovatelem.</p> <p>**Kratší limit platí pro dotazy na jednotlivý spoj z <i>vehiclepositions</i> (EP End point) a pro dotazy z max. jednoho uzlu s max. 30 odjezdy na <i>departureboards</i> (EP End point).</p>				
Měřící body a výpočet ukazatelů				
<p>Monitorovací systém Poskytovatele bude s minimální frekvencí 1× za 5 minut monitorovat dostupnost a odezvu rozhraní vykonáním testovacího end-to-end scénáře. Za dostupné bude považováno rozhraní, ke kterému bude možné se přihlásit a vykonat jeden jednoduchý dotaz. V případě, že dotaz v rámci Testovacího scénáře nevrátí výsledek do času Maximální odezvy (MO), bude rozhraní vyhodnoceno jako nedostupné. V případě dvou po sobě následujících neúspěšných vykonání Testovacích scénářů bude časový úsek od konce 1. neúspěšného vykonání testovacího scénáře do konce vykonání prvního následného úspěšně vykonaného testovacího scénáře považován za čas nedostupnosti rozhraní a bude považován za dobu Výpadku rozhraní.</p> <p>Testovací scénář: Typové dotazy budou definovány na základě oboustranné dohody a měly by pokrýt všechna rozhraní a stanovené úrovně doby odezvy.</p>				

Např.

TAB - API/PID(/DEPARTUREBOARDS)

Černý Most (krátký dotaz)

minutesAfter=120&limit=20&mode=departures&filter=none&order=real&names=Černý Most

Hlavní nádraží (dlouhý dotaz)

minutesAfter=300&limit=50&mode=departures&filter=none&order=real&names=Hlavní nádraží

Kladno, aut.st.(krátký dotaz)

minutesAfter=600&limit=10&mode=departures&filter=none&order=real&aswlds=4314

BUS - API (/vehiclepositions)

T4 (dlouhý dotaz)

includeNotTracking=true&includePositions=false&preferredTimezone=Europe%2FPrague

T5 (dlouhý dotaz)

routeShortName=177

BUS – GTFSR – API(/vehiclepositions/gtfsrt)

T6 (dlouhý dotaz)

trip_updates.pb

T7 (dlouhý dotaz)

vehicle_positions.pb

Dostupnost (D)	<p>Dostupnost (D) dosažená v rámci vyhodnocovacího období (kvartál) bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:</p> $D = \frac{TS - TV}{TS} \times 100$ <p><i>D</i> Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo</p> <p><i>TS</i> Souhrnný provozní čas rozhraní v minutách v rámci vyhodnocovaného období. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní. Do TS se nezapočítává TO, tedy plánované odstávky.</p> <p><i>TV</i> Souhrnný čas Výpadků rozhraní v rámci Provozní doby rozhraní v minutách. Čas je vypočten jako sjednocení intervalů výpadků způsobených incidenty informujícími o nedostupnosti rozhraní v SD objednatel s Prioritou 1 a všech Výpadků rozhraní zachycených systémem monitoringu</p>
Standardní odezva (O)	<p>Standardní odezva (O) pro danou úroveň odezvy (krátká / dlouhá) bude spočítána podle vzorce:</p> $O = \Sigma T/P$ <p><i>T</i> Doba jednotlivého kroku scénáře (zvlášť pro dlouhé a krátké dotazy)</p> <p><i>P</i> Počet kroků v úspěšném scénáři (zvlášť pro dlouhé a krátké dotazy)</p> <p>V případě překročení Maximální doby odezvy (MO) je vykonání scénáře</p>

	považováno za neúspěšné, nezapočítává se do standardní odezvy, neboť je rozhraní považováno za nedostupné a je zároveň postupováno v souladu s měřením parametru Dostupnost (D).
Podíl odezvy v limitu (PO)	<p>Podíl času, ve kterém byla naměřena odezva v limitu, tzn. v rámci smluvního parametru Odezva (SO), v % zaokrouhlený na 1 desetinné místo (PO), bude kalkulován dle vzorce:</p> $PO = \frac{PL}{PÚM} \times 100$ <p>PO Podíl odezvy v limitu v rámci vyhodnocovaného období (posledních 24hodin) v procentech PL Počet měření v limitu ($O \leq SO$) PÚM Počet všech úspěšných měření</p>

Způsob vyhodnocení

V případě **porušení smluvního parametru Dostupnost (SD)** je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat za každé 0,1 % Dostupnosti (D), o které byla dosažená hodnota Dostupnosti (D) za vyhodnocované období nižší než smluvní hodnota parametru Dostupnosti (SD), Smluvní pokutu ve výši stanovené dle následujícího vzorce:

$$SPD = (SD - D) \times ZC \times 0,025$$

SPD Smluvní pokuta za nedodržení smluvního parametru dostupnosti (SD) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru
 SD Smluvní dostupnost rozhraní v procentní bodech s přesností na 1 desetinné místo
 D Dosažená dostupnost rozhraní v procentní bodech s přesností na 1 desetinné místo
 ZC Základní cena paušálních služeb

V případě **porušení smluvního parametru Podíl odezvy v limitu (SPO)** je Objednatel oprávněn požadovat za každé 0,1 % podílu odezvy (PO), o které byla dosažená hodnota za vyhodnocované období nižší než smluvní hodnota parametru Podíl odezvy v limitu (SPO), slevu z ceny ve výši stanovené dle následujícího vzorce:

$$SLPO = (SPO - PO) \times ZC \times 0,012$$

SLPO Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru podílu odezvy (SPO) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru
 SPO Smluvní podíl odezvy v limitu rozhraní v procentní bodech s přesností na 1 desetinné místo
 PO Dosažený podíl odezvy v limitu rozhraní v procentní bodech s přesností na 1 desetinné místo (průměr za kvartál)
 ZC Základní cena paušálních služeb

OZNAČENÍ SLUŽBY	SUP	TYP KL:	Služby podpory
Název služby	Služby uživatelské podpory		
Zkrácený popis služby	Poskytování služeb uživatelské podpory pro zajištění chodu aplikace Golemio BI a zprostředkování přes API.		
Detaily služby			
Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci L1., L2., L3. úrovně podpory.			
Úroveň podpory L1			
Služba service desk pro nahlašování a evidenci incidentů. Monitoring provozu 24/7.			

Úroveň podpory L2 (Provoz/Infrastruktura)

Pracovníci této úrovně (externí nebo interní) provádí diagnózu a vyšetření incidentu a posuzují incident z hlediska dopadu na ostatní systémy. Zároveň spolupracují s provozovateli portálů a aplikací při řešení incidentů napříč těmito systémy. Rozhodují o předání incidentu / servisního požadavku k řešení dalším řešitelským skupinám. Provádí vyšetření a diagnózu incidentu na své úrovni a pokud není incident možné vyřešit na 2. úrovni, je předáván na 3. úroveň podpory.

Úroveň podpory L3 (Vývoj)

Řešitelské skupiny (externí nebo interní) jsou 3. úrovní podpory - jedná se o technické specialisty poskytovatele. Specialista provádí vyšetření, diagnózu a odstraňování incidentů a vyhledává a identifikuje chyby v datech a systémech. V případě metodické podpory má již podrobnější znalosti z oblasti datové analýzy.

Mimo pomoci nižším úrovním podpory tvoří strategie, mají vliv na další rozvoj ve svěřených oblastech nebo jej přímo řídí. Z pohledu Poskytovatele to mohou být i metodičtí pracovníci a pracovníci útvarů ICT, kteří řídí vývoj nebo DevOps.

Parametry SLA

Parametry SLA pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. V případě vzniku požadavku na základě selhání je stanovena priorita dle následující tabulky:

Naléhavost	Dopad	
	Plošný	Individuální
Některé nebo všechny části DP selhaly a jsou zcela nedostupné, jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost DP.	Priorita 1	Priorita 2
Systém je funkční pouze částečně, DP je ovlivněna selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících činnosti Systému. Některá z webových služeb vykazují funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční.	Priorita 2	Priorita 2
DP je funkční, závada nemá vliv na činnost DP. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfort obsluhy nebo zvyšující se pracnost činností nad rámec pracnosti obvyklé v běžném provozu. Priorita zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod DP.	Priorita 2	Priorita 2 (případně dohodou smluvních stran)

Parametry SLA - vývojářská část

Typově se jedná o:

- oprava předem neznámé chyby zdrojového kódu
- opravy rozšíření atributů ve zdrojových datech předaného řešení, které selhává
- přidání další funkcionality ve zpracování dat předaného řešení, které selhává
- přidání další funkcionality na výstupním API předaného řešení, které selhává

Úroveň služby	Provozní doba podpory	Reakční doba (pracovní hod)	Priorita požadavku	
			1	2

Produkce	5 x 8 (9 – 17 h)	Odpověď	1	1
		Vyřešení	20	40

Parametry SLA - provozní část

Typově se jedná o:

- výpadek internetové konektivity, síťové vrstvy
- dostupnost hot line; dostupnost serverů

Úroveň služby	Provozní doba podpory	Reakční doba (pracovní hod)	Priorita požadavku	
			1	2
Produkce	7 x 24	Odpověď	1	1
		Vyřešení	10	40

Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

V případě nedodržení parametrů SLA obsluhy incidentu priority 1 je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu za každý jednotlivý případ takového nedodržení vypočtenou dle následujícího vzorce:

$$SPSUP = PMIN \times 0,00011 \times ZC$$

SPSUP Smluvní pokuta za jeden případ nesplnění parametrů SLA obsluhy incidentů priority 1 zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru

PMIN Počet minut prodlení s obsluhou jednoho případu incidentu priority 1, přičemž za prodlení s obsluhou se považuje nedodržení parametru reakční doby (pro Odpověď nebo Vyřešení) uvedené v tabulce výše

ZC Základní cena paušálních služeb

Celková smluvní pokuta za porušení parametrů SLA obsluhy incidentů priority 1 dle tohoto katalogového listu za vyhodnocované období se stanoví jako suma všech smluvních pokut za jednotlivé případy prodlení dle vzorce:

$$CSPSUP = \sum SPSUP_x$$

CSPSUP Celková smluvní pokuta za vyhodnocované období za všechny případy prodlení vyplývající z tohoto katalogového listu

SPSUP_x Dílčí smluvní pokuty za jednotlivé případy prodlení

V případě nedodržení parametrů SLA obsluhy incidentu priority 2 je Objednatel oprávněn požadovat za každý jednotlivý případ nedodržení Slevu z ceny vypočtenou dle následujícího vzorce:

$$SLSUP = \frac{PMIN}{PRIO} \times 0,00011 \times ZC$$

SLSUP Sleva z ceny za jeden případ nesplnění parametrů SLA obsluhy incidentů priority 2 zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru

PMIN Počet minut prodlení s obsluhou jednoho případu incidentu priority 2 přičemž za prodlení s obsluhou se považuje nedodržení reakční doby (pro Odpověď nebo Vyřešení) uvedené v tabulce výše

PRIO Priorita incidentu

ZC Základní cena paušálních služeb

Celková sleva z ceny za porušení parametrů SLA obsluhy incidentů priority 2 za vyhodnocované období se stanoví jako suma všech Slev z ceny za jednotlivé případy prodlení dle vzorce:

$$CSLSP = \sum SLSUPx$$

CSLSP Celková Sleva z ceny za vyhodnocované období za všechny případy prodlení
SLSUPx Dílčí Slevy z ceny za jednotlivé případy prodlení