

Přílohy

Smlouvy na podporu provozu informačního systému ISSI

Příloha č. 1	Katalog služeb
Příloha č. 2	Vzor Záznamu o poskytnutých Službách a Reportu
Příloha č. 3	Realizační tým Poskytovatele
Příloha č. 4	Provozní řád pro návštěvníky DC SPCSS
Příloha č. 5	Vzor Požadavku na čerpání – DIA (PnČ)
Příloha č. 6	Přehled SW a HW, komponenty
Příloha č. 7	Přehled maintenance SW a HW
Příloha č. 8	Technická specifikace Systému

Katalog služeb

1. Definice pojmů

- **ISSI, Systém ISSI, Systém** – jak je definován v Článku 1 Smlouvy.

Systém se skládá z níže uvedených komponent:

- Autentizační komponenta – postavená na Keycloak s plug-in pro napojení na JIP/KAAS
- Metadatová komponenta – založena na aplikaci CKAN
- Publikáční komponenta – portál založený na WordPress, součástí je řešení hale connect, které publikuje data formou OGC služeb (CSW, WMS a WFS)
- ETL transformační komponenta – postavena na řešení hale connect, postavená na kontejnerizovaných mikro-sloužbách
- Mapová komponenta – postavená na technologiích Angular 14 (frontend) a .NET 6 (backend)
- ETL-RÚIAN – založena na projektu gdal-vfr, je připraveno běhové prostředí v technologii Docker
- Infrastruktura AZSH (prostředí dev, test, stage, produkce) a prostředí Azure (kredity Azure)
- Security gateway FortiGate (licence a maintenance a instalace)
- Backup řešení pro infrastrukturu a uživatelská data

v každém ve Smlouvě podporovaných prostředí – produkční, stage, a testovací.

- **ID Služby** – Identifikátor služby, např. ISSI 03 nebo ISSI 01-01 poslední dvojčíslí označuje typ prostředí.
- **MH (Člověkohodina)** – 1 hodina práce jednoho Pracovníka Poskytovatele
- **Odezva (response time)** – časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na tiket předaný prostřednictvím Service Desku Objednatele, a to buď odmítnutím s odůvodněním, nebo přijetím tiketu.
- **Obnovení služby (fix time)** – časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry služby na sjednanou úroveň nebo dosáhnout nižší priority tiketu s tím, že doba obnovení parametrů služby je počítána od vzniku tiketu bez ohledu na změnu kvalifikace priority tiketu.
- **Prostředí** – Poskytovatel zajišťuje podporu provozu Systému v následujících prostředích:
 - produkční prostředí – pro reálný provoz Systému,
 - stage – pro předprodukční testování (UAT s omezeným přístupem),
 - testovací prostředí – pro potřeby testování vývojářů aplikaci přístupujících k Systému.
- **Rozsah (režim) poskytování služby** – sjednaná doba (od – do), kdy je poskytována služba:
 - 8x5 – v pracovní dny 8 hodin denně v pracovní době od 9:00 do 17:00 hodin
 - 10x5 – v pracovní dny 10 hodin denně v pracovní době od 8:00 do 18:00 hodin
 - 24x7 – 24 hodin denně nepřetržitě, každý kalendářní den v týdnu
- **SD (Service Desk)** – SW produkt pro evidenci a řešení incidentů/requestů využívaný a provozovaný Objednatelem. V SD se evidují a řídí jednotlivé druhy tiketů. V SD se u tiketů evidují

časová razítka všech aktivit a statusy řešení tiketů, pomocí nichž se vyhodnocuje úroveň poskytování servisu poskytovatelem.

- **Služba PROBE** – Služba ISSI umožňující prostřednictvím jejího volání ověřit dostupnost klíčových komponent ISSI
- **Tiket** – záznam v SD Objednatele vyžadující zpětnou reakci řešitele jeho zadavatelí
 - **Incident** – Typ tiketu, kdy žadatel požaduje po Poskytovateli vyřešení stavu Systému, při kterém Systém nebo jeho určitá část není plně funkční či nefunguje podle stanovených KPI.
 - **Request** – Typ tiketu na Poskytovatele v SD Objednatele, který není řešen incidentem.
- **Vnější rozhraní** – Vnější rozhraní klíčových a podpůrných komponent jsou udržována v Technické specifikaci systému.

2. Specifikace poskytovaných Služeb

Poskytovanými službami jsou služby podpory provozu Systému a dále garance úrovně dostupnosti Systému a dodržování úrovně poskytovaných služeb podle jejich specifikací Objednatelem.

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

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISSI 01-01
Název Služby	Zajištění úrovně provozu produkčního prostředí Systému
Popis Služby	Zajištění úrovně provozu produkčního prostředí Systému dodržováním parametrů služeb podle definovaných KPI
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Výkonnostní parametr: Maximální doba odezvy
Definice KPI	
Popis	Procento přijatých transakcí na klíčových komponentách produkčního prostředí Systému s odezvou v požadovaném časovém limitu.
Měřicí bod pro KPI	Vnější rozhraní klíčových komponent produkčního prostředí Systému, vyhodnocuje Objednatel podle provozních dat z těchto rozhraní předaných Poskytovatelem.
Popis měření a parametry SLA	

Způsob měření a výpočtu	<p>Vyhodnocuje se doba odezvy uživatelských transakcí na vnějších rozhraních klíčových komponent produkčního prostředí Systému. O = odezva na vnějším rozhraní klíčové komponenty. Tj. doba od přijetí transakce na vnějším rozhraní do doby odeslání odpovědi z tohoto rozhraní klíčové komponenty.</p> <p>S = celkový počet přijatých transakcí na vnějším rozhraní klíčové komponenty M = celkový počet transakcí na vnějším rozhraní klíčové komponenty, u kterých nebyl překročen parametr O, resp. pro transformační služby splněn parametr P_T</p> <p>Pak $KPI\ 1 = M/S * 100$</p> <p>Hodnocení plnění ze strany Objednatele probíhá v hodinových intervalech počínaje 0:00:00. Transakce se započítává do té hodiny, ve které byla přijata na vnějším rozhraní komponenty.</p>
Hodnota KPI 1	KPI 1 ≥ 90 %
Parametr O – odezva na definovaném vnějším rozhraní	<p>Produkční prostředí:</p> <p>1. Odezva a výkonnost služeb poskytovaných dále na Národní geoportál INSPIRE a na Evropský geoportál INSPIRE</p> <ol style="list-style-type: none"> $O_V \leq 3$ sekundy – maximální doba odezvy pro vyhledávací služby $O_P \leq 5$ sekundy – maximální doba odezvy pro prohlížečské služby (požadavek „získat mapu“ - Get Map)
	<ol style="list-style-type: none"> $O_{S1} \leq 10$ sekundy – maximální doba odezvy pro stahovací služby u následujících požadavků: <ol style="list-style-type: none"> „získat metadata služby stahování dat“ (Get Download Service Metadata) první odeslání prvotní odpovědi na požadavek „popsat sadu prostorových dat“ (Describe Spatial Data Set) první odeslání prvotní odpovědi na požadavek „popsat typ prostorového objektu“ (Describe Spatial Object Type) $O_{S2} \geq 0,5$ MB/s nebo 500 prostorových objektů za sekundu - přenosová kapacita stahovací služby vyšší než 0,5 MB/s nebo 500 prostorových objektů za sekundu. <p>2. Odezva ostatních služeb $O_O \leq 3$ sekundy.</p>

Parametr P – počet transakcí	<p>$P_V \leq 30$ transakcí/sekundu pro vyhledávací služby na produkčním prostředí</p> <p>$P_P \leq 20$ transakcí/sekundu pro prohlížečské služby na produkčním prostředí</p> <p>$P_S \leq 10$ transakcí/sekundu pro stahovací služby na produkčním prostředí</p> <p>Počet přijatých transakcí daného typu na vnějším rozhraní klíčových komponent nepřesáhne v součtu maximální hodnotu P transakcí pro daný typ za sekundu (měřeno na jejich vnějších rozhraní).</p> <p>Parametr P se bere v úvahu při výpočtu slevy z ceny (viz čl. 5.2. této přílohy). Překročil-li počet přijatých transakcí daného typu za vyhodnocovací období (jedna hodina) hodnotu $P * 60 * 60$, pak Objednatel není oprávněn uplatnit za toto vyhodnocovací období slevu z ceny.</p> <p>Pro transformační služby ETL transformační komponenty (poskytované aplikací hale connect) platí, že minimální počet požadavků za sekundu, jenž je transformační služba schopna vyřizovat simultánně je: $P_T \leq 5$ požadavků/sekundu pro transformační služby na produkčním prostředí.</p>
Parametry poskytování Služby	
Režim poskytování Služby	24x7
Odezva na tiket v SD	Podle bodu 4.4.1 této přílohy
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 4.4.1 této přílohy
Měřicí bod poskytování Služby	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 5.2. této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, měsíční report o plnění KPI.
Priority incidentů při plnění KPI pod 90 %	<p>Priorita 1 – KPI 1 je méně než 50 %</p> <p>Priorita 2 – KPI 1 je méně než 65 % a více nebo rovno 50%</p> <p>Priorita 3 – KPI 1 je méně než 80 % a více nebo rovno 65%</p> <p>Priorita 4 – KPI 1 je méně než 90 % a více nebo rovno 80 %</p>
Poznámka	Logování, přípravu a předání dat potřebných pro vyhodnocení KPI 1 Objednatel zajišťuje Poskytovatel (více v katalogovém listu ISSI 04).

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISSI 01-02
Název Služby	Zajištění úrovně provozu ostatních prostředí Systému

Popis Služby	Zajištění úrovně provozu ostatních prostředí Systému (stage, školící a externí testovací prostředí) dodržováním parametrů služeb podle definovaných KPI
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Výkonnostní parametr: Maximální doba odezvy
Definice KPI	
Popis	Procento přijatých transakcí na všech klíčových komponentách ostatních prostředí Systému s odezvou v požadovaném časovém limitu.
Měřicí bod pro KPI	Vnější rozhraní klíčových komponent ostatních prostředí Systému, vyhodnocuje Objednatel podle provozních dat z těchto rozhraní předaných Poskytovatelem.
Popis měření a parametry SLA	
Způsob měření a výpočtu	<p>Vyhodnocuje se doba odezvy uživatelských transakcí na vnějších rozhraních klíčových komponent produkčního prostředí Systému. O = odezva na vnějším rozhraní klíčové komponenty. Tj. doba od přijetí transakce na vnějším rozhraní do doby odeslání odpovědi z tohoto rozhraní klíčové komponenty.</p> <p>S = celkový počet přijatých transakcí na vnějším rozhraní klíčové komponenty M = celkový počet transakcí na vnějším rozhraní klíčové komponenty, u kterých nebyl překročen parametr O, resp. pro transformační služby splněn parametr P_T</p> <p>Pak $KPI\ 1 = M/S * 100$</p> <p>Hodnocení plnění ze strany Objednatele probíhá v hodinových intervalech počínaje 0:00:00. Transakce se započítává do té hodiny, ve které byla přijata na vnějším rozhraní komponenty.</p>
Hodnota KPI 1	KPI 1 ≥ 90 %

Parametr O – odezva na definovaném vnějším rozhraní	<p>Ostatní prostředí:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Odezva a výkonnost služeb poskytovaných dále na Národní geoportál INSPIRE a na Evropský geoportál INSPIRE <ol style="list-style-type: none"> a. $O_V \leq 6$ sekundy – maximální doba odezvy pro vyhledávací služby b. $O_P \leq 10$ sekundy – maximální doba odezvy pro prohlížečské služby (požadavek „získat mapu“ - Get Map) c. $O_{S1} \leq 20$ sekundy – maximální doba odezvy pro stahovací služby u následujících požadavků: <ol style="list-style-type: none"> i. „získat metadata služby stahování dat“ (Get Download Service Metadata) ii. první odeslání prvotní odpovědi na požadavek „popsat sadu prostorových dat“ (Describe Spatial Data Set) iii. první odeslání prvotní odpovědi na požadavek „popsat typ prostorového objektu“ (Describe Spatial Object Type) d. $O_{S2} \geq 250$ KB/s nebo 250 prostorových objektů za sekundu - přenosová kapacita stahovací služby vyšší než 250 KB/s nebo 250 prostorových objektů za sekundu. 2. Odezva ostatních služeb $O_O \leq 6$ sekundy.
Parametr P – počet transakcí	<p>$P_V \leq 15$ transakcí/sekundu pro vyhledávací služby pro stage a testovací prostředí $P_P \leq 10$ transakcí/sekundu pro prohlížečské služby pro stage a testovací prostředí $P_S \leq 5$ transakcí/sekundu pro stahovací služby pro stage a testovací prostředí $P_T \leq 2$ transakce/sekundu pro transformační služby pro stage a testovací prostředí</p> <p>Počet přijatých transakcí daného typu na vnějším rozhraní klíčových komponent nepřesáhne v součtu maximální hodnotu P transakcí pro daný typ za sekundu (měřeno na jejich vnějším rozhraní).</p> <p>Parametr P se bere v úvahu při výpočtu slevy z ceny (viz čl. 5.2. této přílohy). Překročil-li počet přijatých transakcí daného typu za vyhodnocovací období (jedna hodina) hodnotu $P * 60 * 60$, pak Objednatel není oprávněn uplatnit za toto vyhodnocovací období slevu z ceny.</p> <p>Pro transformační služby ETL transformační komponenty (poskytované aplikací hale connect) platí, že minimální počet požadavků za sekundu, jenž je transformační služba schopna vyřizovat simultánně je: $P_T \leq 2$ požadavky/sekundu pro transformační služby na ostatních prostředích</p>
Parametry poskytování Služby	
Režim poskytování Služby	10x5
Odezva na tiket v SD	Podle bodu 4.4.2 této přílohy
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 4.4.2. této přílohy

Měřicí bod poskytování Služby	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 5.2. této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, měsíční report o plnění KPI.
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 %
Poznámka	Logování, přípravu a předání dat potřebných pro vyhodnocení KPI 1 Objednatelem zajišťuje Poskytovatel (více v katalogovém listu ISSI 04).

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISSI 02-01
Název Služby	Zajištění dostupnosti produkčního prostředí Systému
Popis Služby	Zajištění dostupnosti produkčního prostředí Systému za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI
Definice KPI	
Identifikace KPI	KPI 2
Název KPI	Dostupnost poskytování služeb produkčního prostředí Systému při standardním provozu
Popis	Doba dostupnosti poskytování služeb produkčního prostředí Systému k době standardního provozu v procentech.
Měřicí bod pro KPI	Vnější rozhraní jednotlivých klíčových komponent
Popis měření a parametry SLA	
Způsob měření a výpočtu	Pro kontrolu dostupnosti je používán nástroj Objednatele pro monitorování dostupnosti, který provolává služby PROBE Poskytovatele definované pro ověřování dostupnosti komponent Systému. Monitorovací nástroj Objednatele volá služby PROBE ISSI dle Technické specifikace Měří se pro klíčové komponenty produkčního prostředí, které ovlivňují funkčnost vůči uživatelům a napojeným systémům (Národní geoportál INSPIRE a Evropský geoportál INSPIRE): SP = Celková doba standardního provozu N = celková doba nedostupnosti některé komponenty produkčního prostředí Systému v minutách v době standardního provozu. Pak KPI 2 = $(SP-N)/SP*100$
Hodnota KPI	KPI 2 > = 99 % (nedostupnost maximálně 5256 minut měřeno za kalendářní rok).

Parametry poskytování Služby	
Režim poskytování Služby	24x7
Odezva na tiket v SD	Podle bodu 4.4.1 této přílohy
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 4.4.1. této přílohy – Priorita 1
Měřicí bod poskytování Služby	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 5.1. této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele. Smluvní strany použijí Záznam o poskytnutí služeb jako podklad pro vyúčtování služeb.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISSI 02-02
Název Služby	Zajištění dostupnosti ostatních prostředí Systému
Popis Služby	Zajištění dostupnosti ostatních prostředí Systému (stage a testovací prostředí) za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI
Definice KPI	
Identifikace KPI	KPI 2
Název KPI	Dostupnost poskytování služeb ostatních prostředí Systému při standardním provozu
Popis	Doba dostupnosti poskytování služeb ostatních prostředí Systému k době standardního provozu v procentech.
Měřicí bod pro KPI	Vnější rozhraní jednotlivých klíčových komponent
Popis měření a parametry SLA	
Způsob měření a výpočtu	Pro kontrolu dostupnosti je používán nástroj Objednatele pro monitorování dostupnosti, který provolává služby PROBE Poskytovatele definované pro ověřování dostupnosti komponent Systému.

	<p>Monitorovací nástroj Objednatele volá služby PROBE ISSI dle Technické specifikace</p> <p>Měří se pro klíčové komponenty produkčního prostředí, které ovlivňují funkčnost vůči uživatelům a napojeným systémům (Národní geoportál INSPIRE a Evropský geoportál INSPIRE): SP = Celková doba standardního provozu N = celková doba nedostupnosti některé komponenty produkčního prostředí Systému v minutách v době standardního provozu.</p> <p>Pak $KPI\ 2 = (SP - N) / SP * 100$</p>
Hodnota KPI	KPI 2 > = 90 % pro stage a testovací prostředí, tj. nedostupnost maximálně 261 hodin v režimu 10x5 měřeno za kalendářní rok, průběžně maximálně 50 hodin v režimu 10x5 měřeno za kalendářní měsíc.
Parametry poskytování Služby	
Režim poskytování Služby	10x5
Odezva na tiket v SD	Podle bodu 4.4.2 této přílohy
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 4.4.2. této přílohy – Priorita 1
Měřicí bod poskytování Služby	Service Desk Objednatele
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 5.1. této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele. Smluvní strany použijí Záznam o poskytnutí služeb jako podklad pro vyúčtování služeb.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISSI 03
Název Služby	Zajištění provozu a provozní bezpečnosti Systému
Popis Služby	Aktualizace a udržování HW a SW infrastruktury Systému v provozu ve všech prostředích a ve stavu doporučeném výrobcí jednotlivých HW a SW komponent a zálohování Systému ve všech prostředích. Zajištění provozní bezpečnosti Systému, poskytování informací o potenciálních bezpečnostních událostech/incidentech do DCeGOV a řešení bezpečnostních událostí/incidentů v Systému i bezpečnostních událostí/incidentů obdržených z DCeGOV. Podpora pracovníků Objednatele při zajišťování provozu Systému.
Definice činnosti	

Činnost	Provádění prací spojených s udržením Systému v provozu včetně uvedení do provozu po incidentu a součinnost poskytovatelům servisní podpory komponent HW a SW infrastruktury Systému podle této Smlouvy s využitím dalších smluv na podporu HW a SW komponent Systému, které má Objednatel uzavřeny s jinými poskytovateli podpory a byl s jejich obsahem Poskytovatel seznámen (viz Příloha č. 2 Smlouvy). Poskytovatel v souvislosti s touto činností zejména zajišťuje a zodpovídá za:
---------	--

	<ol style="list-style-type: none"> 1) Analýzu příčin nefunkčnosti, resp. Problémů, identifikace chybující komponenty. 2) Provedení opravy, resp. Výměny vadných SW a HW komponent, u nichž je maintenance zajišťována Poskytovatelem dle Přílohy č. 8 Smlouvy. 3) Poskytnutí nezbytné součinnosti jiným poskytovatelům podpory při realizaci opravy, resp. Výměny vadných komponent nebo služeb, u nichž maintenance zajišťuje Objednatel dle Přílohy č. 8 Smlouvy. <p>Provádění prací spojených s udržováním HW a SW infrastruktury Systému a jejích komponent ve stavu doporučeném a podporovaném jejich výrobcí a aktualizacemi podle instrukcí, které vydávají. Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na Systém, výběr vhodných aktualizací. 2) Implementace aktualizací. 3) Aktualizace provozní dokumentace. 4) Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci HW a SW. <p>Provádění pravidelné kontroly pomocí provozního monitorování.</p> <p>Do doby napojení ISSI na dohledové centrum DCeGOV Objednavatel akceptuje, že detekce, sběr a vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí/incidentů bude omezená, čímž bude ztíženo jejich zvládnutí. Kybernetické bezpečnostní události/incidenty jsou do doby připojení ISSI na DCeGOV řešeny manuálně. To však nezbavuje Poskytovatele povinnosti vyřešit zjištěné kybernetické bezpečnostní události/incidenty.</p> <p>Pokud provozní incident bude vyhodnocen jako potencionální kybernetická bezpečnostní událost/incident, bude o tomto a dalším postupu Poskytovatel informovat oddělení kybernetické bezpečnosti a krizového řízení Objednatele a DCeGOV.</p> <p>Bezpečnostní dohled a související bezpečnostní požadavky budou zajištěny až po napojení systému ISSI do dohledového centra DCeGOV a rozdělení služeb a činností bezpečnosti mezi správce a provozovatele.</p> <p>Zálohování Systému dle zálohovacího plánu v technické specifikaci. Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Funkčnost, provoz a správu zálohování všech komponent Systému ve všech prostředích (provedení záloh dle předaného dokumentu Provozní postupy zálohování, sledování běhu záloh). 2) Pravidelný report Objednateli s výsledkem provedených záloh.
--	--

- | | |
|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none">3) Eskalaci v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu a předání/řešení incidentu.4) Pravidelnou kontrolu čitelnosti zálohovacích médií.5) Řízení životního cyklu zálohovacích médií. |
|--|--|

	<p>Typickými činnostmi podpory pracovníků Objednatele jsou zejména, a nikoliv výhradně, tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - řešení provozních událostí majících vliv na zajištění provozu a bezpečnosti Systému, - kontrola platnosti využívaných certifikátů a jejich výměna, - dotazy na fungování služeb Systému detailně nespécifikované v jejich popisu, - jednoduché (s pracností do 4 hodin/měsíc) ad-hoc statistiky na vyžádání Objednatele o provozu Systému, které nelze generovat jeho standardně dostupnými nástroji nebo z dat, které má Objednatel k dispozici, - součinnost s pracovníky Objednatele při přípravě změn nastavení provozních parametrů Systému, vlastním nastavení, testování a ověřování jejich funkčnosti. <p>Problémy a dotazy jsou Objednatelem předávány Poskytovateli formou požadavku v SD Objednatele.</p> <p>Služba nezahrnuje aktivity, jejichž řešení vyžaduje zásahy do zdrojových kódů nebo vývoj nových funkcionalit Systému.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování činnosti	10x5 – Zajištění provozu a součinnost poskytovatelům servisní podpory komponent HW a SW infrastruktury na všech prostředích Systému. Pro ostatní činnosti podle Objednatelem schváleného harmonogramu v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy .
Odezva	Dle čl. 4.4 této přílohy.
Vyřešení požadavku	Pro provádění prací spojených s aktualizacemi HW a SW infrastruktury Systému dle smlouveného termínu a pracnosti, pro ostatní činnosti podle čl. 4. 4 této přílohy.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele.
Objem poskytované Služby	Podle Objednatelem schváleného harmonogramu navrženého Poskytovatelem v rozsahu nutném pro zajištění provozu a bezpečnosti Systému.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba.
Sleva z ceny	Podle čl. 5.3 této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, seznam vyřešených požadavků přiřazených Poskytovateli v SD Objednatele, přehled činností proaktivní údržby, aktuální seznam HW a standardního SW.

Katalogový list Služby

Identifikace (ID)	ISSI 04
Název Služby	Předávání provozních dat Objednateli
Popis služby	Průběžné předávání provozních dat nutných pro vyhodnocování funkčnosti Systému Objednatelem, monitoring, reporting a vyhodnocování KPI a SLA v reálném čase pro všechna prostředí Systému.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Předávání provozních dat u klíčových typů transakcí v Systému v Objednatelem domluvené struktuře a frekvenci na úložiště Objednatele do 2 hodin od ukončení transakce v Systému.
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	24x7
Odezva	Do 2 hodin pro data,
Obnovení Služby	Podle bodu 4.4 pro Prioritu 3
Měřicí bod	Sdílené úložiště Objednatele pro data
Objem poskytované Služby	V rozsahu nutném pro naplnění obsahu katalogového listu.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle bodu 5.2 pro Prioritu 3
Způsob dokladování	Zápis v měsíčním Záznamu o poskytnutých Službách
Poznámka	Do doby vytvoření funkcionality pro průběžné předávání budou provozní data předávána 1 x za měsíc do 5 pracovních dnů následujícího měsíce.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISSI 05
Název služby	Řešení incidentů
Popis Služby	Provádění analýz incidentů Systému podle dokumentace incidentu obdržené přes SD Objednatele, návrh a realizace řešení incidentu.
Popis činnosti	Proces řešení incidentů: Objednatel předá incident přes SD Objednatele na řešitelskou skupinu Poskytovatele. Objednatel do přílohy záznamu incidentu v SD Objednatele vloží veškerou jím získanou dokumentaci a informaci k této události. Specialista Poskytovatele incident podle obdržené dokumentace zanalyzuje, navrhne a realizuje řešení. Do SD Objednatele vloží záznam o vyřešení incidentu včetně příčiny a popisu řešení a změní status na „vyřešeno“
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	Podle bodu 4.4.1 a 4.4.2

Odezva	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro ostatní prostředí dle Priority
Obnovení Služby	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro ostatní prostředí dle Priority
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Poskytovatel řeší incidenty týkající se Systému evidované v Service Desku Objednatele.
Doplňující informace	
Poznámka	Služba nezahrnuje řešení jakéhokoliv návazného problému, change, release management.
Sleva z ceny	Podle bodu 5.2. této přílohy
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Záznamy o incidentech v SD Objednatele.
	Smluvní strany použijí jako Záznam o poskytnutí služby a její kvalitě Report, který je generován funkcemi reportovacího nástroje v SD Objednatele a bude součástí měsíčního Záznamu o poskytnutí Služeb,

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISSI 06
Název služby	Řešení requestů Objednatele
Popis Služby	Řešení requestů Objednatele obdržených přes SD Objednatele týkající se libovolné komponenty Systému.
Definice činnosti	
Popis činnosti Zajištění se komponent Systému provozu, bezpečnosti, řízení provozu Systému. informuje o řešení.	řešení od specialistů Poskytovatele na požadavky Objednatele týkající pod podporou Poskytovatele, zejména požadavky týkající se zajištění aktuálního nastavení parametrů a informací nutných pro operativní Requesty obdrží Poskytovatel přes SD Objednatele a zde také
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro ostatní prostředí pro Prioritu 5
Obnovení Služby	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro ostatní prostředí pro Prioritu 5
Měřicí bod	SD Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle počtu requestů týkajících se Systému v Service Desku Objednatele.
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Služba nezahrnuje	Úpravy a rozvoj Systému

Způsob dokladování	Záznamy v SD Objednatele. Smluvní strany použijí jako Záznam o poskytnutí služby a její kvalitě Report, který je generován funkcemi reportovacího nástroje v SD Objednatele a bude součástí měsíčního Záznamu o poskytnutí Služeb,
--------------------	---

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISSI 07
Název Služby	Compliance provozu
Popis Služby	Aktualizace provozních procesů a dokumentací v souladu s právními předpisy, ISO 9001, ISO 20000 a ISO 27001
Definice činnosti	
Popis činnosti	V rámci této služby jsou vykonávány činnosti vedoucí k udržení souladu provozních procesů a dokumentace Systému s právními předpisy a certifikací Objednatele podle norem ISO 9001, ISO 20000 a ISO 27001.
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro ostatní prostředí pro Prioritu 5
Obnovení Služby	Dle objednávky
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle objednávky.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu na vykázané činnosti a s cenami služeb dle čl. 4.1. Smlouvy.
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách a Akceptační protokol s výkazem práce

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISSI 08
Název Služby	Dokumentace, zdrojové kódy a administrativa
Popis Služby	Udržování aktuálnosti dokumentace, předávání aktuálních zdrojových kódů Objednateli a administrace předávaných dokumentů.
Definice činnosti	

Popis činnosti	<p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za aktuálnost dokumentace k Systému uvedené ve Smlouvě.</p> <p>Poskytovatel předává Objednateli měsíčně jako součást Záznamu o poskytnutých službách (Příloha č. 2 Smlouvy):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seznam aktuálně využívaných infrastrukturních zdrojů (fyzické a virtuální servery a jejich specifikace, velikosti diskových úložišť a jejich obsazenost) včetně informací o SW na nich nainstalovaném a jeho licencování. - Seznam použitého SW třetích stran neposkytnutého Objednatelům včetně informací o době platnosti podpory a maintenance. <p>Poskytovatel předává Objednateli na začátku každého roku ke dni 1. února přenosné médium nebo uloží na Objednatelům zvolené úložiště data s:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktuální verzi kompletní dokumentace Systému - Aktuální kopíí zdrojových kódů Systému <p>Poskytovatel předává Objednateli v rámci akceptace každého změnového požadavku aktualizovanou dokumentaci a kopii zdrojových kódů na definované úložiště.</p>
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	N/A
Obnovení Služby	Podle bodu 4.4.1 pro produkční prostředí a podle bodu 4.4.2 pro testovací prostředí pro Prioritu 5
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	V rozsahu nutném pro naplnění obsahu katalogového listu.
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Služba nezahrnuje	Vytvoření, resp. úpravu dokumentace v důsledku změnového nebo rozvojového požadavku. Ta bude realizována v rámci Služby na objednávku společně s příslušným změnovým nebo rozvojovým požadavkem
Způsob dokladování	Přenosné médium, definované úložiště s aktuálními verzemi dokumentace a zdrojových kódů, měsíční Záznam o poskytnutých Službách,

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISSI 09
Název Služby	Rozvoj Systému



Popis Služby	Čerpání garantovaného rozsahu prací spočívajících v realizaci rozvoje, změn a drobných úprav Systému na základě objednávky Objednatele a ve smluvních cenách za člověkohodinu (MH) pro jednotlivé role podle článku 4.1.2 Smlouvy.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Realizace změn a drobných úprav na základě změnového řízení
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	N/A
Nasazení na obě prostředí	Dle dohody obou stran
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Finanční rozsah poskytovaných prací za kalendářní rok garantovaný Poskytovatelem je 240.000, - Kč bez DPH, který bude Objednatelem hrazen průběžně měsíční paušální platbou ve výši 20.000, - Kč bez DPH. Objednatel garantovaný rozsah čerpá průběžně na základě objednávek a akceptace jejich výstupů. Objednávání těchto Služeb se řídí čl. 5 a akceptace čl. 6 Smlouvy. V případě vyčerpání garantovaného rozsahu prací se budou další požadavky řešit dle článku 5. Smlouvy. Nevyčerpaný finanční rozsah garantovaný za aktuální rok bude v rámci prosincové platby, resp. platby za poslední měsíc platnosti Smlouvy, za poskytování služeb vyúčtován Poskytovatelem jako sleva z ceny.
Doplňující informace	
Poznámka	Změny jsou prováděny na základě rozhodnutí změnového řízení.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba.
Sleva z ceny	Podle bodu 5.3.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétního požadavku – akceptační list, Akceptační protokol a Výkaz práce záznam v Service Desku Objednatele
Klíčové součinnosti Objednatele	Odsouhlasení/zamítnutí požadavku na realizaci rozvoje. Umožnění rizikové činnosti na testovacím a produkčním prostředí Systému pro provedení a otestování rozvoje. Zajištění součinnosti třetích stran.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISSI 10
Název Služby	Služby specialistů Poskytovatele
Popis Služby	Konzultační činnost a další odborné služby na Systému dle vyžádání Objednatele
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytování služeb specialistů Poskytovatele ve smluvních cenách za člověkoden pro jednotlivé role podle článku 4.1.2 Smlouvy.
Parametry činnosti	

Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle bodu 4.4.1 pro všechna prostředí pro Prioritu 5.
Dodávka	Dle dohody obou stran
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle objednávky. Objednávání těchto Služeb se řídí čl. 5 a akceptace čl. 6 Smlouvy.
Doplňující informace	
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 bodu 5.3.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní Poskytovatelem akceptované objednávky Objednatele – Akceptační protokol a Výkaz práce, záznam v Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISSI 11
Název Služby	Další služby
Popis Služby	Další odborné služby nad rámec katalogových listů ISSI 01 – ISSI 10.
Definice činnosti	
Popis činnosti – ISSI 11 na cenách za člověkodenní pro	Poskytování odborných služeb nad rámec katalogových listů ISSI 01 Poskytovatelem akceptovanou objednávkou Objednatele ve smluvních jednotlivé role podle článku 4.1.2 Smlouvy.
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle bodu 4.4.1 pro všechna prostředí pro Prioritu 5.
Dodávka Dalších služeb	Dle dohody obou stran
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Podle objednávky. Objednávání těchto Služeb se řídí čl. 5 a akceptace čl. 6 Smlouvy.
Doplňující informace	
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 bodu 5.3.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, potvrzení o provedení činností v rámci konkrétní Poskytovatelem akceptované objednávky Objednatele – Akceptační protokol a Výkaz práce, záznam v SD Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	ISSI 12

Název Služby	Přefakturace
Popis Služby	Přefakturace služeb externích dodavatelů.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Pro provoz Systému je nutné zajistit následující služby externích dodavatelů: <ul style="list-style-type: none"> - SPCSS – služby hostingu v datových centrech - Microsoft – služby MS Azure - NAKIT – konektivita mezi datovými centry  -  Microsoft – pronájem licencí pro Fortigate
Parametry činnosti	
Režim poskytování Služby	N/A
Odezva	N/A
Měřicí bod	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách
Objem poskytované Služby	Dle specifikace služeb uvedených v kapitole 4.1.3 ve Smlouvě
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené na shodné částky jako na fakturách externích dodavatelů Poskytovateli.
Sleva z ceny	N/A
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, kopie faktur od externích dodavatelů.

3. Popis modulů a komponent Systému

Jednotlivé moduly a komponenty Systému včetně na nich provozovaných Služeb jsou rámcově popsány v Příloze č. 6 Smlouvy. Smluvní strany shodně konstatují, že detailní popis Systému je jim znám, neboť je obsahem detailní technické specifikace Systému, kterou mají obě Smluvní strany k dispozici.

Objednatel se zavazuje do jednoho týdne po účinnosti této Smlouvy prokazatelně seznámit Poskytovatele se všemi smlouvami, které má uzavřené s třetími stranami a které mají vliv na řádné a včasné plnění Poskytovatele dle této Smlouvy. Objednatel je oprávněn tento seznam smluv modifikovat s přihlédnutím k aktuálnímu stavu. Poskytovatel se, v zastoupení Objednatele a v případech souvisejících s plněním Smlouvy, zavazuje efektivně uplatňovat ve prospěch Objednatele nároky vyplývající z těchto smluv týkající se pouze a výlučně záležitostí související s řádným a včasným poskytnutím Služeb dle Smlouvy. Objednatel se zavazuje o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat své dodavatele, se kterými má uzavřené smlouvy, v opačném případě není Objednatel oprávněn uplatnit za Poskytovatelem slevu z ceny.

4. Vyhodnocování kvality poskytovaných Služeb

4.1. Měření Služeb

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu a soulad provádění Služeb (provoz, servis, rozvoj) s obsahem uvedeném v katalogovém listu. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána zcela nebo vykonána jen částečně, zaznamená tuto skutečnost do Service Desku Objednatele prostřednictvím přidělení incidentu nebo requestu Poskytovateli. Poskytovatel

ověří oprávněnost klasifikace vystaveného tiketu jako incident a v případě, že incident je Poskytovatelem vyhodnocen jako request a nikoliv incident, je ticket uzavřen a vrácen Objednateli.

4.2. Kategorie provozních stavů

Jsou definované následující kategorie provozních stavů:

a. Standardní provoz

Definice: Provoz na produkčním nebo ostatních prostředí je bez omezení, Systém je plně funkční.

b. Riziková činnost

Definice: Objednatelem po dohodě s Poskytovatelem předem definovaný a veřejně oznámený (na webu a SD Objednatele) časový interval na produkčním nebo ostatních prostředí, ve kterém může dojít ke snížení nebo omezení funkčnosti Systému nebo některé z jeho částí. Po jeho dobu Objednatel není oprávněn uplatnit slevy z ceny.

c. Odstávka

Definice: Objednatelem po dohodě s Poskytovatelem předem definovaný a veřejně oznámený časový interval na produkčním nebo ostatních prostředí, ve kterém bude Systém nedostupný nebo může dojít k jeho občasným výpadkům nebo snížení plnění SLA. Po tuto dobu Objednatel není oprávněn uplatnit slevy z ceny. Kategorizace odstávek:

- Odstávka kategorie C – vnější rozhraní Systému je řízeně odpojeno a Systém není pro uživatele dostupný.
- Odstávka kategorie B – v průběhu dochází ke snížení plnění SLA a je potenciální riziko přerušení poskytování služeb (nedostupnost Systému).
- Odstávka kategorie A – v průběhu dochází ke snížení plnění SLA, ale nedojde k přerušení poskytování služeb (nedostupnost Systému).
- Odstávka kategorie Zero – v průběhu je potenciální riziko dočasného snížení plnění SLA.

4.3. Doba vzniku tiketu, doba vyřešení tiketu, doba obnovení služby

Za dobu vzniku tiketu se považuje datum a čas jejího vytvoření v Service Desku Objednatele. V případě, že Service Desk Objednatele je nefunkční, za dobu vzniku se považuje datum a čas odeslání e-mailové zprávy, kterou Objednatel nahlásil požadavek na kontaktní e-mailovou adresu Poskytovatele uvedenou v čl. 14 Smlouvy, jenž přijetí e-mailu potvrdí telefonicky.

Za dobu vyřešení tiketu se považuje datum a čas v Service Desku Objednatele, kdy byl status tiketu změněn na „vyřešeno“.

V případě požadavku na součinnost Objednatele, smluvních stran Objednatele, dalších stran, které zajišťují provoz komponent systému, které nejsou ve správě Poskytovatele nebo přímo zadavatele tiketu nebude doba od vzniku požadavku na součinnost do doby jejího poskytnutí (doba poskytnutí součinnosti) počítána do doby obnovení služby, pokud tato součinnost souvisí s vyřešením tiketu.

Za dobu obnovení služby se považuje doba od vzniku tiketu do doby jeho vyřešení s odečtením doby poskytnutí součinnosti. Do doby řešení se nezapočítává čas pozastavení tiketu dle předchozího odstavce. V případě reklamace vyřešení tiketu se do doby trvání tiketu připočítává i doba od vrácení tiketu do statusu „v řešení“ do doby obnovení služby.

4.4. Klasifikace priorit tiketů v SD a plnění parametrů SLA při standardním provozu 4.4.1.

Pro produkční prostředí Systému

Priorita tiketu	Typ tiketu + definice priority tiketu	Parametry řešení tiketu – SLA
Priorita 1 Kritická	Incident: Kritické části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	Odezva: 30 minut Obnovení Služby: do 4 hodin Režim: 24x7
Priorita 2 Vysoká	Incident: 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.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: do 16 hodin Režim: 24x7
Priorita 3 Střední	Incident: Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti Systému. Některá ze služeb z vnějšího rozhraní vykazuje funkční vady, pouze některé funkce jednotlivých modulů nejsou plně funkční.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: do 48 hodin Režim: 10x5

Priorita 4 Nízká	<p>Incident: 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.</p> <p>Priorita tiketu zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.</p>	<p>Odezva: 60 minut Obnovení Služby: do 5 pracovních dnů Režim: 8x5</p>
Priorita 5 Ostatní	<p>Request: Žádost o podání informace, dotaz, vysvětlení apod. Komunikace se vede přes tiket vytvořený v SD Objednavatele.</p>	<p>Odezva: 60 minut Poskytnutí Služby: do 20 pracovních dní Režim: 8x5</p>

4.4.2. Pro ostatní prostředí Systému při standardním provozu

Priorita tiketu	Typ tiketu + definice priority tiketu	Parametry řešení tiketu – SLA
Priorita 3 Střední	<p>Incident: 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.</p>	<p>Odezva: 60 minut Obnovení Služby: do 24 hodin Režim: 10x5</p>
Priorita 4 Nízká	<p>Incident: 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 nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu.</p> <p>Priorita tiketu zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod testovacího prostředí Systému.</p>	<p>Odezva: 60 minut Obnovení Služby: do 5 pracovních dnů Režim: 8x5</p>

Priorita 5 Ostatní	Request: Žádost o podání informace, dotaz, vysvětlení apod. Komunikace se vede přes tiket vytvořený v SD Objednavatele.	Odezva: 60 minut Poskytnutí Služby: do 20 pracovních dní nebo dle dohody Režim: 8x5
-----------------------	---	---

5. Sleva z ceny

Objednatel může požadovat po Poskytovateli slevu z ceny, je-li Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb ve standardním provozu, na jehož porušení se sleva z ceny vztahuje, a to za dobu prodlení, kterou Objednatel prokáže např. záznamy v SD Objednavatele nebo Reporty z report serverů.

Slevy z ceny za nedodržení celkové dostupnosti a za nedodržení obnovy Služby vzniklé v souvislosti se stejným incidentem nelze kumulovat. Při souběhu slev u téhož incidentu bude uplatněna sleva, která představuje nejvyšší částku z hlediska peněžního vyjádření.

Nárok na slevu z ceny Služeb se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné).

Pro účely výpočtu výše slevy z ceny se použijí následující metody:

5.1 Při vyhodnocování ročního nebo měsíčního limitu dostupnosti Průběžně poskytovaných služeb (na katalogových listech ISSI 02-01 a ISSI 02-02)

V případě, že nedostupnost Služeb překročí roční limit nedostupnosti definovaný v katalogovém listu ISSI 02-01 má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 0,2 % z Celkové měsíční paušální ceny dle odst. 4.1.1 Smlouvy bez DPH za každou započatou hodinu zjištěné nedostupnosti nad roční limit nedostupnosti. V případě, že nedostupnost Služeb překročí roční nebo měsíční limit nedostupnosti definovaný v katalogovém listu ISSI 02-02 má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 0,2 % z Celkové měsíční paušální ceny dle odst. 4.1.1 Smlouvy bez DPH za každou započatou hodinu zjištěné nedostupnosti nad roční limit nedostupnosti.

5.2 Vyhodnocování doby obnovení Služby podle SLA (na katalogových listech ISSI 01-01, ISSI 01-02, ISSI 04 a ISSI 05)

V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou dobu pro obnovení Služby Podle bodu 4.4, má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb podle následující tabulky:

Priorita	Výše slevy v Kč bez DPH	Doba překročení obnovení Služby
Priorita 1 – Kritická	ve výši dle odst. 5.1 této Přílohy č. 1	od vzniku vyhodnocováno jako nedostupnost Služby

Priorita 2 – Vysoká	0,3 % z Celkové měsíční paušální ceny dle odst. 4.1.1 Smlouvy bez DPH za každou započatou hodinu prodlení	za každou započatou hodinu po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 3 – Střední	0,2 % z Celkové měsíční paušální ceny dle odst. 4.1.1 Smlouvy bez DPH za každou započatou hodinu prodlení	za každou započatou hodinu po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 4 – Nízká	20.000,-	za každých započatých 5 pracovních dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 5 - Ostatní	10.000,-	za každých započatých 20 pracovních dnů po uplynutí lhůty na obnovení Služby

5.3 Při vyhodnocování Služeb podle ostatních katalogových listů

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 1.000,- Kč bez DPH (slovy: jeden tisíc korun českých), za každý započatý den prodlení, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit, a to po dobu prvních 10 dnů prodlení.

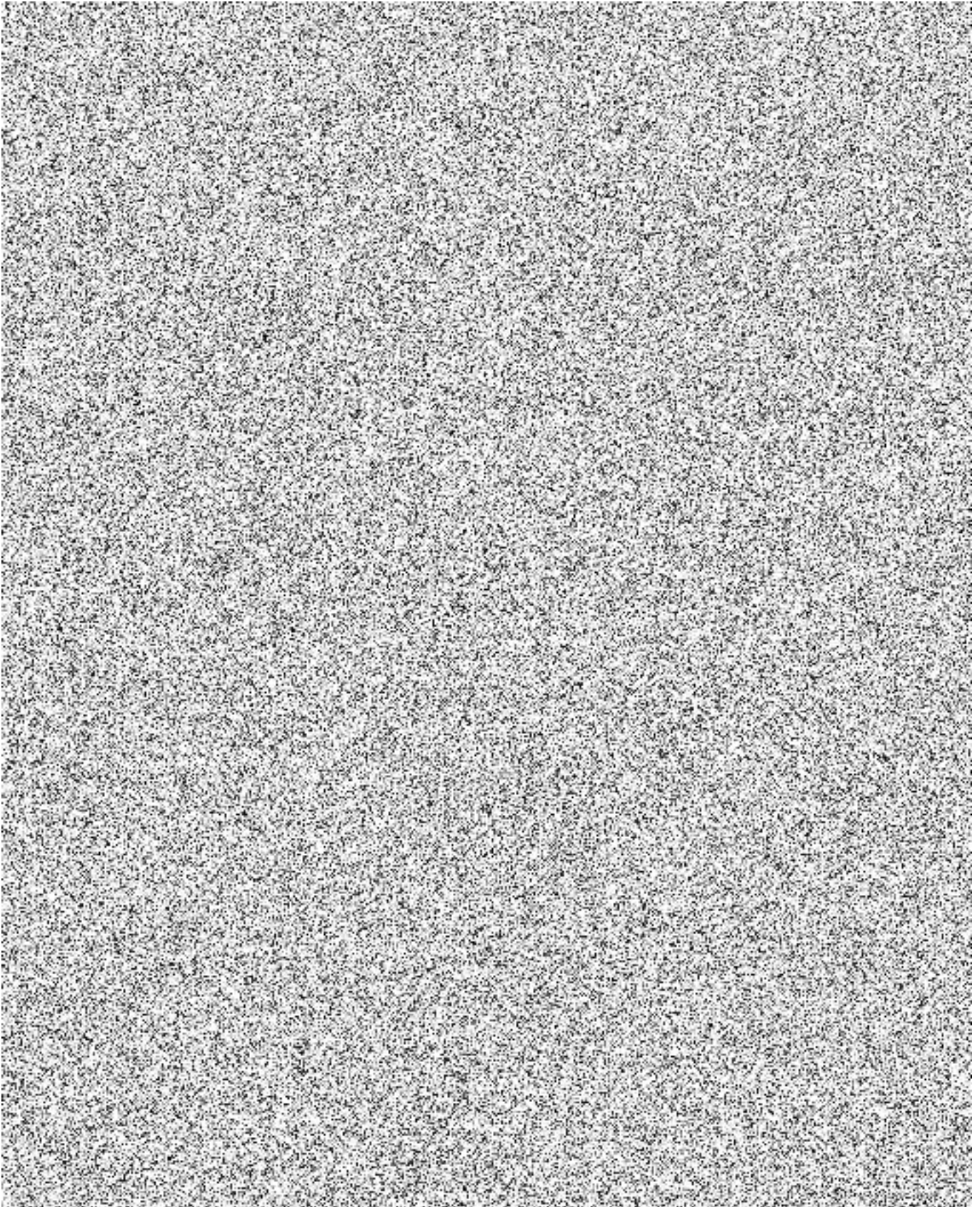
V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 10 dnů má Objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 2.000,- Kč bez DPH (slovy: dva tisíce korun českých), a to za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 10 dnů), ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit.

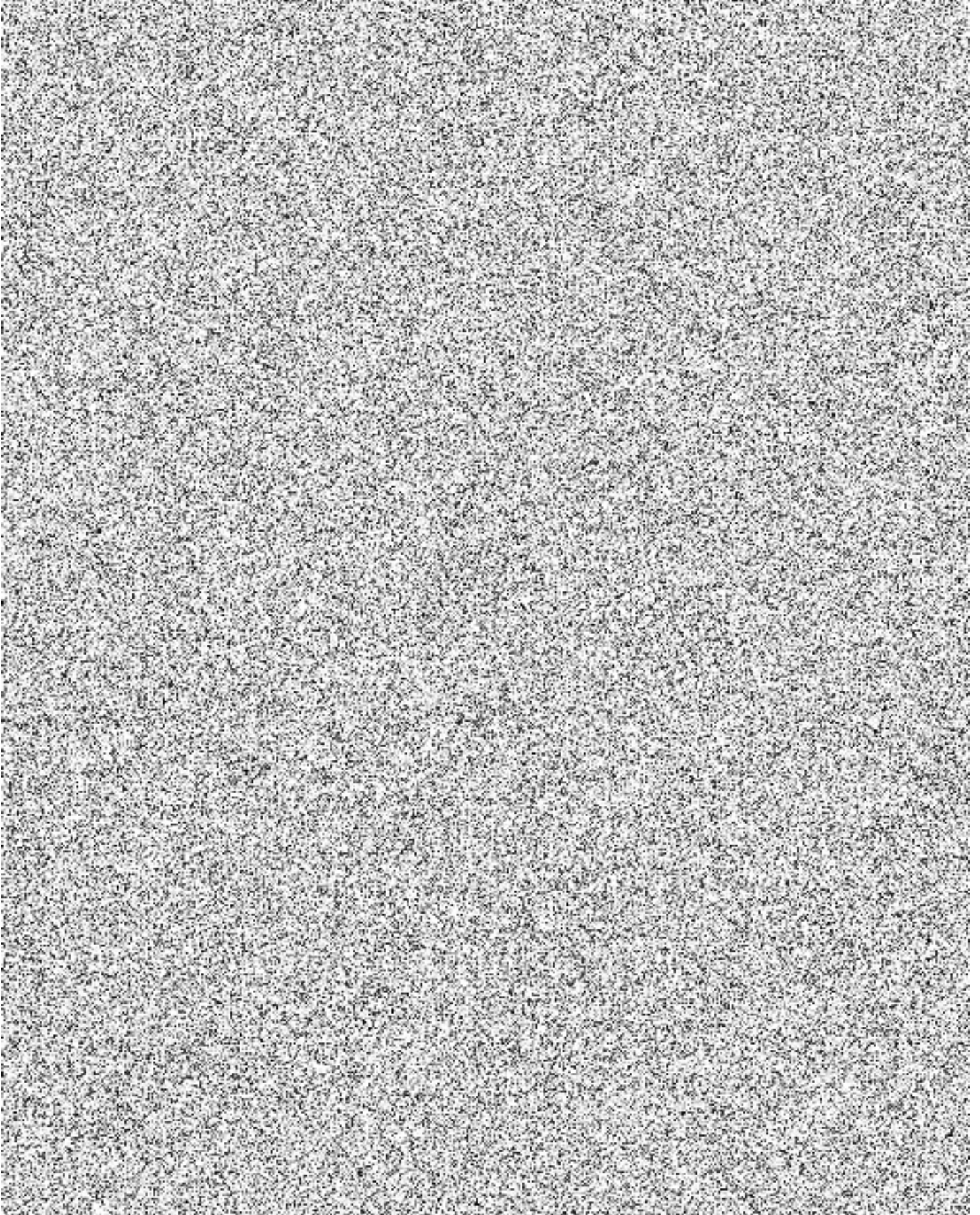
6. Limitace slevy z ceny Služeb

Výše slev z ceny Služeb za jeden kalendářní měsíc se limituje částkou odpovídající Celkové měsíční paušální ceně za daný kalendářní měsíc.

Příloha č. 3 Smlouvy

Realizační tým Poskytovatele





TLP: AMBER

TLP: AMBER