

	PO Podíl odezvy v limitu v rámci vyhodnocovaného období v procentech TS Souhrnný Provozní čas rozhraní v rámci vyhodnocovaného období v minutách. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní. TOZ Souhrnný čas všech časových intervalů, ve kterých byla monitoring systémem Objednatele naměřena vyšší než smluvní odezva (O) v minutách.
Způsob dokladování	
Konsolidovaný měsíční report o dostupnosti (D) z SD a dohledového systému objednatel s minutovou granularitou, přehled incidentů z SD Objednatele s uvedením Úrovně služby, ovlivněného rozhraní, Priority, data zahájení výpadku, data konce výpadku a report měření dostupnosti z dohledových systémů Objednatele.	
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:	
$SPD = (SD - D) \times VR \times ZC \times 0,7\%$	
SPD	Smluvní pokuta za nedodržení smluvního parametru dostupnosti (SD) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru
SD	Smluvní dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo
D	Dosažená dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo
VR	Koeficient významu rozhraní
ZC	Základní cena
V případě porušení smluvního parametru Podíl odezvy v limitu (SPO) je Objednatel oprávněn po Poskytovateli 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:	
$SLPO = (SPO - PO) \times VR \times ZC \times 0,3\%$	
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 % s přesností na 1 desetinné místo
PO	Dosažený podíl odezvy v limitu rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo
VR	Koeficient významu rozhraní
ZC	Základní cena
V případě porušení smluvního parametru Maximálního měsíčního počtu Incidentů (MI) priority 1 je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat Smluvní pokutu za každý incident nad rámec smluvního maximálního počtu dle vzorce:	
$SPMI = 0,1 \% \times ZC \times VR$	
SPMI	Smluvní pokuta za jeden výskyt incidentu priority 1 nad rámec maximálního počtu incidentů (MI)
VR	Koeficient významu rozhraní
ZC	Základní cena
Celková smluvní pokuta za porušení Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 se stanoví jako suma všech Smluvních pokut za jednotlivé incidenty priority 1 nad rámec (MI) dle vzorce:	
$CSPMI = \sum SPMI_x$	
CSPMI	Celková smluvní pokuta za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů priority 1 (MI)
SPMI_x	Dílčí Smluvní pokuta kalkulované pro jednotlivé incidenty priority 1 nad rámec (MI)
V případě porušení smluvního parametru Maximálního měsíčního počtu Incidentů (MI) priority 2 a priority 3 je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat slevu z ceny za každý takový incident nad rámec smluvního	

maximálního počtu dle vzorce:

$$SLMI = \frac{0,1 \% \times ZC}{PRIO} \times VR$$

SLMI Sleva za jeden incident priority 2 a 3 nad rámec smluvního parametru (MI)

VR Koeficient významu rozhraní

PRIO Priorita Incidentu

ZC Základní cena

Celková sleva z ceny se stanoví jako suma všech slev za jednotlivé incidenty nad rámec (MI) dle vzorce:

$$CSLMI = \sum SLMIx$$

CSLMI Celková sleva za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů (MI)

SLMIx Dílčí slevy kalkulované pro jednotlivé incidenty nad rámec (MI)

Celková výše Smluvní pokuty za vyhodnocované období a tento katalogový list bude vypočtena jako součet Smluvních pokut za nesplnění parametru Dostupnosti (SD) a nesplnění parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 dle vzorce:

$$SP = SPD + CSPMI$$

SP Celková smluvní pokuta za vyhodnocované období

SPD Souhrnná Smluvní pokuta za porušení smluvního parametru Dostupnosti (SD)

CSPMI Celková smluvní pokuta za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů priority 1 (MI)

Celková sleva z ceny za vyhodnocované období a tento katalogový list bude vypočtena jako součet slev z ceny za nesplnění parametru Podílu odezvy (SPO) a nesplnění parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 2 a 3:

$$SL = SLPO + CSLMI$$

SLPO Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru Podílu odezvy (SPO) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru

CSLMI Celková sleva za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů (MI)

SL Celková sleva z ceny

22. ID: WSR-001

OZNAČENÍ SLUŽBY		REG/WSR	TYP KD	Parametry služby
Název služby	Provoz aplikačních služeb poskytovaných prostřednictvím rozhraní webových služeb			
Zkrácený popis služby	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu rozhraní webových služeb poskytujících přístup k aplikačním službám			
Cíl služby	Webové služby jsou dostupné pro všechny konzumentské systémy a poskytují kompletní sadu požadovaných funkcionalit uvedených v provozní dokumentaci aplikační služby. Všechny požadavky na aplikační službu vznesené prostřednictvím rozhraní webových služeb jsou odpovězeny v požadovaném čase nižším anebo rovném povolené Odezvě (O).			
Parametry SLA				
Dostupnost a odezva	Provozní doba rozhraní	Dostupnost (SD) (%)	Odezva (O) / Maximální odezva (MO) (sekundy)	Podíl odezvy v limitu (SPO) (%)
Úroveň GOLD	7 x 24 (0 – 24 h)	99,0	5 / 10	90
Úroveň SILVER	5 x 16 (6 – 22 h)	98,0	5 / 20	80
Úroveň BRONZ	5 x 12 (6 – 18 h)	95,0	5 / 20	70
Úroveň TEST	5 x 10 (8 – 18 h)	90,0	20 / 40	50
Maximální měsíční počty incidentů (MI)		Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3
Úroveň GOLD		2	5	10
Úroveň SILVER		4	10	20
Úroveň BRONZ		8	20	40
Úroveň TEST		20	40	80
Matice priorit				
Priorita	Definice priority požadavku			
Priorita 1 Kritická	Dle HD Objednatele je rozhraní nedostupné anebo jsou nedostupné některé významné funkcionality s plošným a skupinovým dopadem. Monitoring systém ve dvou po sobě jdoucích vykonáních testovacích scénářů detekoval nedostupnost rozhraní anebo Odezvu vyšší než Maximální odezva (MO).			
Priorita 2 Vysoká	Dle HD Objednatele je činnost rozhraní podstatně omezena, velká část nevýznamných funkcionalit je nedostupná s plošným anebo skupinovým dopadem. Monitoring systém ve dvou po sobě jdoucích vykonáních testovacích scénářů detekoval Odezvu vyšší než smluvní Odezva (O).			
Priorita 3 Střední	Dle HD Objednatele je rozhraní z převážné většiny funkční. Nejsou dostupné pouze některé nevýznamné funkcionality s plošným anebo skupinovým dopadem.			
Priorita 4 Nízká	Dle HD Objednatele je rozhraní plně funkční. Vyskytují se pouze drobné nedostatky s plošným anebo skupinovým dopadem mající dopad na komfort obsluhy. Vyskytují se nedostatky mající pouze individuální dopad.			
Obsluha požadavků se řídí smluvními reakčními časy pro požadavky na příslušné úrovni služby uvedenými				

v Katalogovém listu SUP-001 Služby podpory.	
Měření body a výpočet ukazatelů	
Dostupnost (D)	Ze SD Objednatele budou na konci vyhodnocovaného období vybrány všechny incidenty Priority 1, odkazující rozhraní jako ovlivněnou CI, a spočítáno sjednocení výpadků způsobených incidenty v rámci Provozní doby rozhraní.
	Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat dostupnost rozhraní a Významných funkcionalit rozhraní. Testovací scénář navrhne Poskytovatel v rámci Inicializace služby. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil dostupnost rozhraní a všech Významných funkcionalit. V případě selhání jakéhokoli kroku Testovacího scénáře anebo překročení Maximální doby odezvy (MO) jakéhokoli kroku scénáře bude vykonání Testovacího scénáře prohlášeno za neúspěšné. V případě dvou po sobě následujících neúspěšných vykonání Testovacích scénářů bude časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání Testovacího scénáře považován za čas nedostupnosti rozhraní a bude považován za dobu Výpadku rozhraní.
	Dostupnost (D) dosažená v rámci vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:
	$D = \frac{TS - TV}{TS} \times 100$ <i>D</i> Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo <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. <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 monitoring systémem.
Odezva (O)	Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat Odezvu rozhraní a významných funkcionalit rozhraní. Testovací scénář navrhne Poskytovatel v rámci Inicializace služby. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil Odezvu rozhraní a všech Významných funkcionalit. Odezva (O) bude spočítána jako maximální odezva dílčích kroků scénáře v rámci jednoho běhu podle vzorce:
	$O = \max(OK)$ <i>O</i> Odezva rozhraní v rámci běhu scénáře <i>OK</i> Odezva dílčího kroku scénáře V případě kdy dva po sobě jdoucí běhy Testovacího scénáře, respektive kterýkoli jejich dílčí krok, prokáží překročení Smluvní doby odezvy (O), je časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání testovacího scénáře v celé délce považován za čas porušení smluvního parametru (O). V případě překročení Maximální doby odezvy (MO) v rámci kteréhokoli dílčího kroku scénáře je vykonání scénáře považováno za neúspěšné, rozhraní považováno za nedostupné a je zároveň postupováno v souladu s měřením parametru Dostupnost (D).
Podíl odezvy v limitu (PO)	Podíl času, ve kterém byla naměřena odezva v limitu, tzn. v rámci smluvního parametru Odezva (O), v % zaokrouhlený na 1 desetinné místo (PO), bude kalkulován dle vzorce:

	$PO = \frac{TS - TOZ}{TS} \times 100$ PO Podíl odezvy v limitu v rámci vyhodnocovaného období v procentech TS Souhrnný Provozní čas rozhraní v rámci vyhodnocovaného období v minutách. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní. TOZ Souhrnný čas všech časových intervalů, ve kterých byla monitoring systémem Objednatele naměřena vyšší než smluvní odezva (O) v minutách.
--	---

Způsob dokladování

Konsolidovaný měsíční report o dostupnosti (D) z SD a dohledového systému objednatel s minutovou granularitou, přehled incidentů z SD Objednatele s uvedením Úrovně služby, ovlivněného rozhraní, Priority, data zahájení výpadku, data konce výpadku a report měření dostupnosti z dohledových systémů Objednatele.

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:

$$SPD = (SD - D) \times VR \times ZC \times 0,7\%$$

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

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:

$$SLPO = (SPO - PO) \times VR \times ZC \times 0,3\%$$

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 % s přesností na 1 desetinné místo
PO	Dosažený podíl odezvy v limitu rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo
VR	Koeficient významu rozhraní
ZC	Základní cena

V případě porušení smluvního parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat Smluvní pokutu za každý incident nad rámec smluvního maximálního počtu dle vzorce:

$$SPMI = 0,1 \% \times ZC \times VR$$

SPMI	Smluvní pokuta za jeden výskyt incidentu priority 1 nad rámec maximálního počtu incidentů (MI)
VR	Koeficient významu rozhraní
ZC	Základní cena

Celková smluvní pokuta za porušení Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 se stanoví jako suma všech sankcí za jednotlivé incidenty priority 1 nad rámec (MI) dle vzorce:

$$CSPMI = \sum SPMI_x$$

CSPMI	Celková smluvní pokuta za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů priority 1 (MI)
SPMI _x	Díleč Smluvní pokuty kalkulované pro jednotlivé incidenty priority 1 nad rámec (MI)

V případě porušení smluvního parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 2 a priority 3 je Objednatel oprávněn požadovat slevu z ceny za každý takový incident nad rámec smluvního maximálního počtu dle vzorce:

$$SLMI = \frac{0,1 \% \times ZC}{PRIO} \times VR$$

SLMI Sleva za jeden incident nad rámec smluvního parametru MI

VR Koeficient významu rozhraní

PRIO Priorita incidentu

ZC Základní cena

Celková sleva z ceny se stanoví jako suma všech slev za jednotlivé incidenty nad rámec (MI) dle vzorce:

$$CSLMI = \sum SLMIx$$

CSLMI Celková sleva za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů (MI)

SLMIx Dílčí slevy kalkulované pro jednotlivé incidenty nad rámec (MI)

Celková výše Smluvní pokuty za vyhodnocované období a tento katalogový list bude vypočtena jako součet Smluvních pokut za nesplnění parametru Dostupnosti (SD) a nesplnění parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 dle vzorce:

$$SP = SPD + CSPMI$$

SP Celková smluvní pokuta za vyhodnocované období

SPD Souhrnná Smluvní pokuta za porušení smluvního parametru Dostupnosti (SD)

CSPMI Celková smluvní pokuta za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů priority 1 (MI)

Celková sleva z ceny za vyhodnocované období a tento katalogový list bude vypočtena jako součet slev z ceny za nesplnění parametru Podílu odezvy (SPO) a nesplnění parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 2 a 3:

$$SL = SLPO + CSLMI$$

SL Celková sleva z ceny

SLPO Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru Podílu odezvy (SPO) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru

CSLMI Celková sleva za nesplnění parametru Maximálního počtu Incidentů (MI)

23. ID: WXR-001

OZNAČENÍ (SLUŽBY)		REG/WXR		Typ kl.	Parametry služby
Název služby	Provoz aplikačních služeb poskytovaných prostřednictvím webových xml rozhraní				
Zkrácený popis služby	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu webových xml rozhraní poskytující funkcionality pro integraci systémů a aplikací				
Cíl služby	Webové xml rozhraní je dostupné pro všechny kooperující systémy a poskytuje kompletní sadu požadovaných funkcionalit uvedených v provozní dokumentaci aplikační služby. Všechny požadavky na aplikační službu vznesené prostřednictvím rozhraní jsou odpovězeny v požadovaném čase nižším anebo rovném povolené Odezvě (O).				
Parametry SLA					
Dostupnost a odezva	Provozní doba rozhraní	Dostupnost (SD) (%)	Odezva (O) / Maximální odezva (MO) (sekundy)	Podíl odezvy v limitu (SPO) (%)	
Úroveň GOLD	7 x 24 (0 – 24 h)	99,0	5 / 10	90	
Úroveň SILVER	5 x 16 (6 – 22 h)	98,0	5 / 20	80	
Úroveň BRONZ	5 x 12 (6 – 18 h)	95,0	5 / 20	70	
Úroveň TEST	5 x 10 (8 – 18 h)	90,0	20 / 40	50	
Maximální měsíční počty incidentů (MI)		Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3	
Úroveň GOLD		2	5	10	
Úroveň SILVER		4	10	20	
Úroveň BRONZ		8	20	40	
Úroveň TEST		20	40	80	
Matice priorit					
Priorita	Definice priority požadavku				
Priorita 1 Kritická	Dle HD Objednatele je rozhraní nedostupné anebo jsou nedostupné některé významné funkcionality s plošným a skupinovým dopadem. Monitoring systém ve dvou po sobě jdoucích vykonáních testovacích scénářů detekoval nedostupnost rozhraní anebo Odezvu vyšší než Maximální odezva (MO).				
Priorita 2 Vysoká	Dle HD Objednatele je činnost rozhraní podstatně omezena, velká část nevýznamných funkcionalit je nedostupná s plošným anebo skupinovým dopadem. Monitoring systém ve dvou po sobě jdoucích vykonáních testovacích scénářů detekoval Odezvu vyšší než smluvní Odezva (O).				
Priorita 3 Střední	Dle HD Objednatele je rozhraní z převážné většiny funkční. Nejsou dostupné pouze některé nevýznamné funkcionality s plošným anebo skupinovým dopadem.				
Priorita 4 Nízká	Dle HD Objednatele je rozhraní plně funkční. Vyskytují se pouze drobné nedostatky s plošným anebo skupinovým dopadem mající dopad na komfort obsluhy. Vyskytují se nedostatky mající pouze individuální dopad.				
Obsluha požadavků se řídí smluvními reakčními časy pro požadavky na příslušné úrovni služby uvedenými v Katalogovém listu SUP-001 Služby podpory.					

Měřicí body a výpočet ukazatelů	
Dostupnost (D)	Ze SD Objednatele budou na konci vyhodnocovaného období vybrány všechny incidenty Priority 1, odkazující rozhraní jako ovlivněnou CI, a spočítáno sjednocení výpadků způsobených Incidenty v rámci Provozní doby rozhraní.
	Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat dostupnost rozhraní a Významných funkcionalit rozhraní. Testovací scénář navrhne Poskytovatel v rámci Inicializace služby. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil dostupnost rozhraní a všech Významných funkcionalit. V případě selhání jakéhokoli kroku Testovacího scénáře anebo překročení Maximální doby odezvy (MO) jakéhokoli kroku scénáře bude vykonání Testovacího scénáře prohlášeno za neúspěšné. V případě dvou po sobě následujících neúspěšných vykonání Testovacích scénářů bude časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání Testovacího scénáře považován za čas nedostupnosti rozhraní a bude považován za dobu Výpadku rozhraní.
	Dostupnost (D) dosažená v rámci vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo: $D = \frac{TS - TV}{TS} \times 100$ D Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo TS Souhrnný provozní čas rozhraní v minutách v rámci vyhodnocovaného období. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní. TV 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 monitoring systémem.
Odezva (O)	Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat Odezvu rozhraní a významných funkcionalit rozhraní. Testovací scénář navrhne Poskytovatel v rámci Inicializace služby. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil Odezvu rozhraní a všech Významných funkcionalit. Odezva (O) bude spočítána jako maximální odezva dílčích kroků scénáře v rámci jednoho běhu podle vzorce: $O = \max(OK)$ O Odezva rozhraní v rámci běhu scénáře OK Odezva dílčího kroku scénáře V případě kdy dva po sobě jdoucí běhy Testovacího scénáře, respektive kterýkoli jejich dílčí krok, prokáží překročení Smluvní doby odezvy (O), je časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání testovacího scénáře v celé délce považován za čas porušení smluvního parametru (O). V případě překročení Maximální doby odezvy (MO) v rámci kteréhokoli dílčího kroku scénáře je vykonání scénáře považováno za neúspěšné, rozhraní považováno za nedostupné a je zároveň postupováno v souladu s měřením parametru Dostupnost (D).
Podíl odezvy v limitu (PO)	Podíl času, ve kterém byla naměřena odezva v limitu, tzn. v rámci smluvního parametru Odezva (O), v % zaokrouhlený na 1 desetinné místo (PO), bude kalkulován

dle vzorce:

$$PO = \frac{TS - TOZ}{TS} \times 100$$

- PO** Podíl odezvy v limitu v rámci vyhodnocovaného období v procentech
TS Souhrnný Provozní čas rozhraní v rámci vyhodnocovaného období v minutách.
 Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní.
TOZ Souhrnný čas všech časových intervalů, ve kterých byla monitoring systémem
 Objednatele naměřena vyšší než smluvní odezva (O) v minutách.

Způsob dokladování

Konsolidovaný měsíční report o dostupnosti (D) z SD a dohledového systému objednatel s minutovou granularitou, přehled incidentů z SD Objednatele s uvedením Úrovně služby, ovlivněného rozhraní, Priority, data zahájení výpadku, data konce výpadku a report měření dostupnosti z dohledových systémů Objednatele.

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:

$$SPD = (SD - D) \times VR \times ZC \times 0,7\%$$

- SPD** Smluvní pokuta za nedodržení smluvního parametru dostupnosti (SD) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru
SD Smluvní dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo
D Dosažená dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo
VR Koeficient významu rozhraní
ZC Základní cena

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:

$$SLPO = (SPO - PO) \times VR \times ZC \times 0,3\%$$

- 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 % s přesností na 1 desetinné místo
PO Dosažený podíl odezvy v limitu rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo
VR Koeficient významu rozhraní
ZC Základní cena

V případě porušení smluvního parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat Smluvní pokutu za každý incident nad rámec smluvního maximálního počtu dle vzorce:

$$SPMI = 0,1\% \times ZC \times VR$$

- SPMI** Smluvní pokuta za jeden výskyt incidentu priority 1 nad rámec maximálního počtu incidentů (MI)
VR Koeficient významu rozhraní
ZC Základní cena

Celková smluvní pokuta za porušení Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 se stanoví jako suma všech Smluvních pokut za jednotlivé incidenty priority 1 nad rámec (MI) dle vzorce:

$$CSPMI = \sum SPMI_x$$

CSPMI Celková smluvní pokuta za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů priority 1 (MI)
SPMIx Dílčí Smluvní pokuty kalkulované pro jednotlivé incidenty priority 1 nad rámec (MI)

V případě porušení smluvního parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 2 a priority 3 je Objednatel oprávněn požadovat slevu z ceny za každý takový incident nad rámec smluvního maximálního počtu dle vzorce:

$$SLMI = \frac{0,1 \% \times ZC}{PRIO} \times VR$$

SLMI Sleva za jeden incident nad rámec smluvního parametru MI
VR Koefficient významu rozhraní
PRIO Priorita incidentu
ZC Základní cena

Celková sleva z ceny se stanoví jako suma všech slev za jednotlivé incidenty nad rámec (MI) dle vzorce:

$$CSLMI = \sum SPMIx$$

CSLMI Celková sleva za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů (MI)
SPMIx Dílčí slevy kalkulované pro jednotlivé incidenty nad rámec (MI)

Celková výše Smluvní pokuty za vyhodnocované období a tento katalogový list bude vypočtena jako součet Smluvních pokut za nesplnění parametru Dostupnosti (SD) a nesplnění parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 dle vzorce:

$$SP = SPD + CSPMI$$

SP Celková smluvní pokuta za vyhodnocované období
SPD Souhrnná Smluvní pokuta za porušení smluvního parametru Dostupnosti (SD)
CSPMI Celková smluvní pokuta za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů priority 1 (MI)

Celková sleva z ceny za vyhodnocované období a tento katalogový list bude vypočtena jako součet slev z ceny za nesplnění parametru Podílu odezvy (SPO) a nesplnění parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 2 a 3:

$$SL = SLPO + CSLMI$$

SLPO Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru Podílu odezvy (SPO) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru
CSLMI Celková sleva za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů (MI)
SL Celková sleva z ceny

24. ID: DBR-001

OZNACENÍ SLUŽBY		REG/DBR-001		TYP KL:	Parametry služby
Název služby	Provoz aplikačních služeb poskytovaných prostřednictvím databázových 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	Databázové 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 (O).				
Parametry SLA					
Dostupnost a odezva	Provozní doba rozhraní	Dostupnost (SD) (%)	Odezva (O) / Maximální odezva (MO) (sekundy)	Podíl odezvy v flótu (SPO) (%)	
Úroveň GOLD	7 x 24 (0 – 24 h)	99,0	5 / 10	90	
Úroveň SILVER	5 x 16 (6 – 22 h)	98,0	5 / 20	80	
Úroveň BRONZ	5 x 12 (6 – 18 h)	95,0	5 / 20	70	
Úroveň TEST	5 x 10 (8 – 18 h)	90,0	20 / 40	50	
Maximální měsíční počty Incidentů (MI)		Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3	
Úroveň GOLD		2	5	10	
Úroveň SILVER		4	10	20	
Úroveň BRONZ		8	20	40	
Úroveň TEST		20	40	80	
Matice priorit					
Priorita	Definice priority požadavku				
Priorita 1 Kritická	Dle HD Objednatele je rozhraní nedostupné anebo jsou nedostupné některé významné funkcionality s plošným a skupinovým dopadem. Monitoring systém ve dvou po sobě jdoucích vykonáních testovacích scénářů detekoval nedostupnost rozhraní anebo Odezvu vyšší než Maximální odezva (MO).				
Priorita 2 Vysoká	Dle HD Objednatele je činnost rozhraní podstatně omezena, velká část nevýznamných funkcionalit je nedostupná s plošným anebo skupinovým dopadem. Monitoring systém ve dvou po sobě jdoucích vykonáních testovacích scénářů detekoval Odezvu vyšší než smluvní Odezva (O).				
Priorita 3 Střední	Dle HD Objednatele je rozhraní z převážné většiny funkční. Nejsou dostupné pouze některé nevýznamné funkcionality s plošným anebo skupinovým dopadem.				
Priorita 4 Nízká	Dle HD Objednatele je rozhraní plně funkční. Vyskytují se pouze drobné nedostatky s plošným anebo skupinovým dopadem mající dopad na komfort obsluhy. Vyskytují se nedostatky mající pouze individuální dopad.				
Obsluha požadavků se řídí smluvními reakčními časy pro požadavky na příslušné úrovni služby uvedenými v Katalogovém listu SUP-001 Služby podpory.					

Měřicí body a výpočet ukazatelů	
Dostupnost (D)	Ze SD Objednatele budou na konci vyhodnocovaného období vybrány všechny incidenty Priority 1, odkazující rozhraní jako ovlivněnou CI, a spočítáno sjednocení výpadků způsobených incidenty v rámci Provozní doby rozhraní.
	Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat dostupnost databázového rozhraní vykonáním testovacího end-to-end scénáře. Za dostupné bude považováno rozhraní, ke kterému bude možné se přihlásit a vykonat jeden jednoduchý dotaz. Testovací scénář navrhne Poskytovatel v rámci Inicializace služby. 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. vykonání testovacího scénáře do konce 2. vykonání testovacího scénáře považován za čas nedostupnosti rozhraní a bude považován za dobu Výpadku rozhraní.
	Dostupnost (D) dosažená v rámci vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo: $D = \frac{TS - TV}{TS} \times 100$ <i>D</i> Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo <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. <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 monitoring systémem.
Odezva (O)	Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat odezvu rozhraní na jeden nebo více testovacích dotazů či procedur. Testovací scénář navrhne Poskytovatel v rámci Inicializace služby. Odezva (O) bude spočítána jako maximální odezva dílčích kroků scénáře v rámci jednoho běhu podle vzorce: $O = \max(OK)$ <i>O</i> Odezva rozhraní v rámci běhu scénáře <i>OK</i> Odezva dílčího kroku scénáře V případě kdy dva po sobě jdoucí běhy Testovacího scénáře, respektive kterýkoli jejich dílčí krok, prokáží překročení Smluvní doby odezvy (O), je časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání testovacího scénáře v celé délce považován za čas porušení smluvního parametru (O). V případě překročení Maximální doby odezvy (MO) v rámci kteréhokoli dílčího kroku scénáře je vykonání scénáře považováno za neúspěšné, rozhraní považováno za nedostupné a je zároveň postupováno v souladu s měřením parametru Dostupnost (D).
Podíl odezvy v limitu (PO)	Podíl času, ve kterém byla naměřena odezva v limitu, tzn. v rámci smluvního parametru Odezva (O), v % zaokrouhlený na 1 desetinné místo (PO), bude kalkulován dle vzorce: $PO = \frac{TS - TOZ}{TS} \times 100$

	PO Podíl odezvy v limitu v rámci vyhodnocovaného období v procentech TS Souhrnný Provozní čas rozhraní v rámci vyhodnocovaného období v minutách. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní. TOZ Souhrnný čas všech časových intervalů, ve kterých byla monitoring systémem Objednatele naměřena vyšší než smluvní odezva (O) v minutách.
Způsob dokladování	
Konsolidovaný měsíční report o dostupnosti (D) z SD a dohledového systému objednatel s minutovou granularitou, přehled incidentů z SD Objednatele s uvedením Úrovně služby, ovlivněného rozhraní, Priority, data zahájení výpadku, data konce výpadku a report měření dostupnosti z dohledových systémů Objednatele.	
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: $SPD = (SD - D) \times VR \times ZC \times 0,7\%$ SPD Smluvní pokuta za nedodržení smluvního parametru dostupnosti (SD) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru SD Smluvní dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo D Dosažená dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo VR Koeficient významu rozhraní ZC Základní cena	
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: $SLPO = (SPO - PO) \times VR \times ZC \times 0,3\%$ 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 % s přesností na 1 desetinné místo PO Dosažený podíl odezvy v limitu rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo VR Koeficient významu rozhraní ZC Základní cena	
V případě porušení smluvního parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat Smluvní pokutu za každý incident nad rámec smluvního maximálního počtu dle vzorce: $SPMI = 0,1 \% \times ZC \times VR$ SPMI Smluvní pokuta za jeden výskyt incidentu priority 1 nad rámec maximálního počtu incidentů (MI) VR Koeficient významu rozhraní ZC Základní cena Celková smluvní pokuta za porušení Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 se stanoví jako suma všech sankcí za jednotlivé incidenty priority 1 nad rámec (MI) dle vzorce: $CSPMI = \sum SPMI_x$ CSPMI Celková smluvní pokuta za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů priority 1 (MI) SPMI_x Dílčí Smluvní pokuty kalkulované pro jednotlivé incidenty priority 1 nad rámec (MI)	
V případě porušení smluvního parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 2 a priority 3 je Objednatel oprávněn požadovat slevu z ceny za každý takový incident nad rámec smluvního maximálního počtu dle vzorce:	

$$SLMI = \frac{0,1 \% * ZC}{PRIO} \times VR$$

SLMI Sleva za jeden incident nad rámec smluvního parametru MI

VR Koeficient významu rozhraní

PRIO Priorita incidentu

ZC Základní cena

Celková sleva z ceny se stanoví jako suma všech slev za jednotlivé incidenty nad rámec (MI) dle vzorce:

$$CSLMI = \sum SLMIx$$

CSLMI Celková sleva za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů (MI)

SLMIx Dílčí slevy kalkulované pro jednotlivé incidenty nad rámec (MI)

Celková výše Smluvní pokuty za vyhodnocované období a tento katalogový list bude vypočtena jako součet Smluvních pokut za nesplnění parametru Dostupnosti (SD) a nesplnění parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 dle vzorce:

$$SP = SPD + CSPMI$$

SP Celková smluvní pokuta za vyhodnocované období

SPD Souhrnná Smluvní pokuta za porušení smluvního parametru Dostupnosti (SD)

CSPMI Celková smluvní pokuta za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů priority 1 (MI)

Celková sleva z ceny za vyhodnocované období a tento katalogový list bude vypočtena jako součet slev z ceny za nesplnění parametru Podílu odezvy (SPO) a nesplnění parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 2 a 3:

$$SL = SLPO + CSLMI$$

SL Celková sleva z ceny

SLPO Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru Podílu odezvy (SPO) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru

CSLMI Celková sleva za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů (MI)

25. ID: DTR-001

OZNAČENÍ SLUŽBY		REG/DTR		TYP KL		Parametry služby			
Název služby		Provoz aplikačních služeb poskytovaných prostřednictvím desktop uživatelských rozhraní							
Zkrácený popis služby		Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu desktop rozhraní a klientů poskytujících přístup k aplikačním službám							
Cíl služby		Desktop rozhraní je plně funkční a poskytuje sadu požadovaných funkcionalit uvedených v provozní dokumentaci aplikační služby. Všechny požadavky na aplikační službu vznesené prostřednictvím rozhraní jsou odpovězeny v požadovaném čase nižším anebo rovném povolené Odezvě (O). Případné problémy desktop klientů jsou řešeny dle parametrů SLA pro obsluhu požadavků a incidentů.							
Parametry SLA									
Dostupnost a odezva		Provozní doba rozhraní		Dostupnost (SP) (%)		Odezva (O) / Maximální odezva (MO) (sekundy)		Podíl odezvy v limitu (SPO) (%)	
Úroveň GOLD		7 x 24 (0 – 24 h)		99,0		5 / 10		90	
Úroveň SILVER		5 x 16 (6 – 22 h)		98,0		5 / 20		80	
Úroveň BRONZ		5 x 12 (6 – 18 h)		95,0		5 / 20		70	
Úroveň TEST		5 x 10 (8 – 18 h)		90,0		20 / 40		50	
Maximální měsíční počty incidentů (MI)				Priorita 1		Priorita 2		Priorita 3	
Úroveň GOLD				2		5		10	
Úroveň SILVER				4		10		20	
Úroveň BRONZ				8		20		40	
Úroveň TEST				20		40		80	
Matice priorit									
Priorita		Definice priority požadavku							
Priorita 1 Kritická		Dle HD Objednatele je rozhraní nedostupné anebo jsou nedostupné některé významné funkcionality s plošným a skupinovým dopadem. Monitoring systém ve dvou po sobě jdoucích vykonáních testovacích scénářů detekoval nedostupnost rozhraní anebo Odezvu vyšší než Maximální odezva (MO).							
Priorita 2 Vysoká		Dle HD Objednatele je činnost rozhraní podstatně omezena, velká část nevýznamných funkcionalit je nedostupná s plošným anebo skupinovým dopadem. Monitoring systém ve dvou po sobě jdoucích vykonáních testovacích scénářů detekoval Odezvu vyšší než smluvní Odezva (O).							
Priorita 3 Střední		Dle HD Objednatele je rozhraní z převážné většiny funkční. Nejsou dostupné pouze některé nevýznamné funkcionality s plošným anebo skupinovým dopadem.							
Priorita 4 Nízká		Dle HD Objednatele je rozhraní plně funkční. Vyskytují se pouze drobné nedostatky s plošným anebo skupinovým dopadem mající dopad na komfort obsluhy. Vyskytují se nedostatky mající pouze individuální dopad.							
Obsluha požadavků se řídí smluvními reakčními časy pro požadavky na příslušné úrovni služby uvedenými									

v Katalogovém listu SUP-001 Služby podpory.

Měřicí body a výpočet ukazatelů

Dostupnost (D)	Ze SD Objednatele budou na konci vyhodnocovaného období vybrány všechny incidenty Priority 1, odkazující desktop rozhraní jako ovlivněnou CI, a spočítáno sjednocení výpadků způsobených incidenty v rámci Provozní doby rozhraní. Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat dostupnost rozhraní a Významných funkcionalit rozhraní. Testovací scénář navrhne Poskytovatel v rámci Inicializace služby. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil dostupnost rozhraní a všech Významných funkcionalit. V případě selhání jakéhokoli kroku Testovacího scénáře anebo překročení Maximální doby odezvy (MO) jakéhokoli kroku scénáře bude vykonání Testovacího scénáře prohlášeno za neúspěšné. V případě dvou po sobě následujících neúspěšných vykonání Testovacích scénářů bude časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání Testovacího scénáře považován za čas nedostupnosti rozhraní a bude považován za dobu Výpadku rozhraní. Dostupnost (D) dosažená v rámci vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlена na 1 desetinné místo: $D = \frac{TS - TV}{TS} \times 100$ <i>D</i> Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlена na 1 desetinné místo <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. <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 monitoring systémem.
Odezva (O)	Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat Odezvu rozhraní a významných funkcionalit rozhraní. Testovací scénář navrhne Poskytovatel v rámci Inicializace služby. Testovací scénář bude navržen tak, aby prověřil Odezvu rozhraní a všech Významných funkcionalit. Odezva (O) bude spočítána jako maximální odezva dílčích kroků scénáře v rámci jednoho běhu podle vzorce: $O = \max(OK)$ <i>O</i> Odezva rozhraní v rámci běhu scénáře <i>OK</i> Odezva dílčího kroku scénáře V případě kdy dva po sobě jdoucí běhy Testovacího scénáře, respektive kterýkoli jejich dílčí krok, prokáží překročení Smluvní doby odezvy (O), je časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání testovacího scénáře v celé délce považován za čas porušení smluvního parametru (O). V případě překročení Maximální doby odezvy (MO) v rámci kteréhokoli dílčího kroku scénáře je vykonání scénáře považováno za neúspěšné, rozhraní považováno za nedostupné a je zároveň postupováno v souladu s měřením

	parametru Dostupnost (D).
Podíl odezvy v limitu (PO)	Podíl času, ve kterém byla naměřena odezva v limitu, tzn. v rámci smluvního parametru Odezva (O), v % zaokrouhlený na 1 desetinné místo (PO), bude kalkulován dle vzorce: $PO = \frac{TS - TOZ}{TS} \times 100$ PO Podíl odezvy v limitu v rámci vyhodnocovaného období v procentech TS Souhrnný Provozní čas rozhraní v rámci vyhodnocovaného období v minutách. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní. TOZ Souhrnný čas všech časových intervalů, ve kterých byla monitoring systémem Objednatele naměřena vyšší než smluvní odezva (O) v minutách.
Způsob dokladování:	
Konsolidovaný měsíční report o dostupnosti (D) z SD a dohledového systému objednatel s minutovou granularitou, přehled incidentů z SD Objednatele s uvedením Úrovně služby, ovlivněného rozhraní, Priority, data zahájení výpadku, data konce výpadku a report měření dostupnosti z dohledových systémů Objednatele.	
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:	
$SPD = (SD - D) \times VR \times ZC \times 0,7\%$	
SPD	Smluvní pokuta za nedodržení smluvního parametru dostupnosti (SD) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru
SD	Smluvní dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo
D	Dosažená dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo
VR	Koeficient významu rozhraní
ZC	Základní cena
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:	
$SLPO = (SPO - PO) \times VR \times ZC \times 0,3\%$	
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 % s přesností na 1 desetinné místo
PO	Dosažený podíl odezvy v limitu rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo
VR	Koeficient významu rozhraní
ZC	Základní cena
V případě porušení smluvního parametru Maximálního měsíčního počtu Incidentů (MI) priority 1 je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat Smluvní pokutu za každý incident nad rámec smluvního maximálního počtu dle vzorce:	
$SPMI = 0,1 \% \times ZC \times VR$	
SPMI	Smluvní pokuta za jeden výskyt incidentu priority 1 nad rámec maximálního počtu incidentů (MI)
VR	Koeficient významu rozhraní
ZC	Základní cena
Celková smluvní pokuta za porušení Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 se stanoví jako suma	

všech Smluvních pokut za jednotlivé incidenty priority 1 nad rámec (MI) dle vzorce:

$$CSPMI = \sum SPMIx$$

CSPMI Celková smluvní pokuta za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů priority 1 (MI)

SPMI_x Dílčí Smluvní pokuty kalkulované pro jednotlivé incidenty priority 1 nad rámec (MI)

V případě porušení smluvního parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 2 a priority 3 je Objednatel oprávněn požadovat slevu z ceny za každý takový incident nad rámec smluvního maximálního počtu dle vzorce:

$$SLMI = \frac{0,1 \% \cdot ZC}{PRIO} \times VR$$

SLMI Sleva za jeden incident nad rámec smluvního parametru MI

VR Koeficient významu rozhraní

PRIO Priorita incidentu

ZC Základní cena

Celková sleva z ceny se stanoví jako suma všech slev za jednotlivé incidenty nad rámec (MI) dle vzorce:

$$CSLMI = \sum SLMIx$$

CSLMI Celková sleva za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů (MI)

SLMI_x Dílčí slevy kalkulované pro jednotlivé incidenty nad rámec (MI)

Celková výše Smluvní pokuty za vyhodnocované období a tento katalogový list bude vypočtena jako součet sankcí za nesplnění parametru Dostupnosti (SD) a nesplnění parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1 dle vzorce:

$$SP = SPD + CSPMI$$

SP Celková smluvní pokuta za vyhodnocované období

SPD Souhrnná Smluvní pokuta za porušení smluvního parametru Dostupnosti (SD)

CSPMI Celková smluvní pokuta za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů priority 1 (MI)

Celková sleva z ceny za vyhodnocované období a tento katalogový list bude vypočtena jako součet slev z ceny za nesplnění parametru Podílu odezvy (SPO) a nesplnění parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 2 a 3:

$$SL = SLPO + CSLMI$$

SL Celková sleva z ceny

SLPO Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru Podílu odezvy (SPO) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru

CSLMI Celková sleva za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů (MI)

26. ID: SUP-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	REG/SUP-001	TYP KL	Parametry služby
Název služby	Služby 2. a 3. úrovně podpory		
Zkrácený popis služby	Poskytování služeb 2. úrovně podpory a zprostředkování služeb 3. úrovně podpory		
Detaily služby			
Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci 2. a 3. úrovně podpory dle interní dokumentace.			
2. úroveň podpory			
Pracovníci této úrovně mají hlubší znalosti a větší specializaci ve svěřené oblasti. Jsou schopni řešit složitější problémy a hledat řešení. Jsou schopni již pracovat s databázovými nástroji, vyhledávat a identifikovat chyby v datech a systémech. V případě metodické podpory mají již podrobnější znalosti z oblasti metodiky a legislativy.			
Provádí diagnózu a vyšetření incidentu a posuzuje incident z hlediska dopadu na ostatní systémy. Zároveň spolupracují s provozovateli portálů a aplikací při řešení incidentů napříč těmito systémy. Rozhoduje o předání incidentu / servisního požadavku k řešení dalším řešitelským skupinám.			
Provádí vyšetření a diagnózu incidentu na své úrovni, pokud není incident možné vyřešit na 2. úrovni, je předáván na 3. úroveň podpory dle kategorie incidentu.			
3. úroveň podpory			
Řešitelské skupiny (externí nebo interní) jsou 3. úrovní podpory - jedná se o technické specialisty poskytovatele a jeho dodavatelů. Specialista provádí vyšetření, diagnózu a odstraňování incidentů. Zároveň spolupracuje s provozovateli portálů a aplikací při řešení incidentů napříč těmito systémy. Mimo pomoci nižším úrovním podpory tvoří strategie, mají vliv na další rozvoj ve svěřených oblastech nebo jej přímo řídí.			
Z pohledu MZe to mohou být i metodičtí pracovníci a pracovníci útvarů ICT, kteří řídí vývoj včetně návrhů nových funkcionalit nebo změn.			
Parametry SLA			
Parametry SLA pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. V případě vzniku požadavku na základě selhání rozhraní uvedeného v seznamu rozhraní v Paušálním KL služby je priorita stanovena dle tabulky priorit uvedené v KL příslušného typu rozhraní. V případě vzniku požadavku na základě selhání služby mimo rozhraní uvedených v Paušálním KL služby je stanovena priorita dle následující tabulky:			
Naléhavost	Dopad		
	Plošný	Skupinový	Individuální
Některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nedostupné, poskytují vyšší než povolenou odezvu, jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	Priorita 1	Priorita 1	Priorita 4
Systém je funkční pouze částečně, Systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících činnosti Systému. Některá z webových služeb vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční.	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 4

Systém je funkční, závada nemá vliv na činnost Systému. 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 Systému nebo je mírně zvýšena odezva Systému.	Priorita 3	Priorita 3	Priorita 4
Požadavky vznesené uživateli. Požadavkem je žádost o součinnost anebo podání informace (dotaz, vysvětlení).	Priorita 4	Priorita 4	Priorita 4

Parametry SLA

Úroveň služby	Provozní doba podpory	Reakční doba (h)	Priorita požadavku			
			1	2	3	4
Gold	7 x 24 (0 – 24 h)	Odpověď	0,5	0,5	0,5	0,5
		Vyřešení	7	24	120	240*
Silver	5 x 16 (6 – 22 h)	Odpověď	0,5	0,5	0,5	0,5
		Vyřešení	7	72	240	240*
Bronz	5 x 12 (6 – 18 h)	Odpověď	1	1	1	1
		Vyřešení	24	72	240	240*
Test	5 x 10 (8 – 18 h)	Odpověď	2	2	2	2
		Vyřešení	72	120	240	240*

* V případě požadavku priority 4 je čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele formou zápisu do SD Objednatelem. Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení určen na 240 hodin.

Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

Objednatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných služeb podpory dle tohoto katalogového listu. Měřícím bodem je SD Objednatele a měřícím obdobím kalendářní měsíc.

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:

$$SPSUP = PMIN \times 0,17\% \times ZC$$

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

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, 3 a 4 je Objednatel oprávněn požadovat za každý jednotlivý případ nedodržení Slevu z ceny vypočtenou dle následujícího vzorce:

$$SLSUP = \frac{PMIN}{PRIO} \times 0,10\% \times ZC$$

- SLSUP** Sleva z ceny za jeden případ nesplnění parametrů SLA obsluhy incidentů priority 2, 3 nebo 4 zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru
- PMIN** Počet minut prodlení s obsluhou jednoho případu Incidentu priority 2, 3 nebo 4, přičemž za prodlení s obsluhou se považuje nedodržení reakční doby (pro Odpověď nebo Vyřešení) uvedené v tabulce výše
- PRIO** Priorita incidentu
- ZC** Základní cena

Celková sleva z ceny za porušení parametrů SLA obsluhy incidentů priority 2, 3 a 4 dle tohoto katalogového listu za vyhodnocované období se stanoví jako suma všech Slev z ceny za jednotlivé případy prodlení dle vzorce:

$$CSLSUP = \sum SLSUP_x$$

- CSLSUP** Celková Sleva z ceny za vyhodnocované období za všechny případy prodlení vyplývající z tohoto katalogového listu
- SLSUP_x** Dílčí Slevy z ceny za jednotlivé případy prodlení

Doplňující informace

Způsob dokladování a vyhodnocování	Měsíční přehled incidentů z SD Objednatele s uvedením Úrovně podpory, Priority, data a času Odpovědi a data a času Vyřešení.
------------------------------------	--

27. ID: SPR-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	REG/SPR-001		Typ KL	Parametry služby	
Název služby	Zajištění provozu aplikačních služeb				
Zkrácený popis služby	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu aplikačních služeb				
POPIS POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ	Obsah činnosti				
Periodické činnosti	Podle přílohy smlouvy č. 2 bod 10 a katalogu periodických činností, který je součástí interní dokumentace				
Údržba a aktualizace dokumentace	Podle přílohy smlouvy č. 2 bod 11 a 12				
Pravidelná kontrola datové integrity	Podle přílohy smlouvy č. 2 bod 10				
Poskytování součinnosti	Podle přílohy smlouvy č. 2 bod 7				
Součinnost při testování	Předkládání stanoviska Poskytovatele k výsledkům testů a akceptačních řízení ke změnám				
Činnost	Úroveň služby				
	Gold	Silver	Bronz	Test	
Periodické činnosti	Denní báze	Týdenní báze	Měsíční báze	Měsíční báze	
Údržba a aktualizace dokumentace	Aktualizace do 48h	Aktualizace do 96h	Aktualizace do 7 dnů	Aktualizace do 14 dnů	
Pravidelná kontrola datové integrity	Denní báze	Denní báze	Týdenní báze	Týdenní báze	
Poskytování součinnosti	Dle REG/SUP-001 Gold Priorita 4	Dle REG/SUP-001 Silver Priorita 4	Dle REG/SUP-001 Bronz Priorita 4	Dle REG/SUP-001 Test Priorita 4	
Součinnost při testování	Dle REG/SUP-001 Test Priorita 4	Dle REG/SUP-001 Test Priorita 4	Dle REG/SUP-001 Test Priorita 4	Dle REG/SUP-001 Test Priorita 4	
Měřicí body a výpočet ukazatelů					
Měřicí body	Měřicími body jsou: - Provozní deník Objednatele, - Katalog provozních činností, - SD Objednatele, - Úložiště provozní dokumentace Objednatele				
Vyhodnocení kvality	Kvalitu periodických činností a pravidelnou kontrolu integrity bude Objednatel vyhodnocovat posouzením úplnosti a kvality záznamů v Provozním deníku Objednatele a Katalogu provozních činností, posouzením jejich vzájemného souladu. Jejich vzájemný nesoulad bude				

	považován za porušení parametrů SLA a Objednatel je za takové porušení oprávněn požadovat slevu z ceny. Objednatel bude kontrolovat aktuálnost v úložišti provozní dokumentace a v případě porušení parametrů SLA údržby a aktualizace dokumentace je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši dle článku 16.10 Smlouvy. Objednatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných součinností dle katalogového listu SUP-001. Měřícím bodem je SD Objednatele a měřícím obdobím kalendářní měsíc. V případě nedodržení parametrů SLA u poskytovaných součinností je Objednatel oprávněn požadovat slevu z ceny dle katalogového listu SUP-001.
Doplňující informace	
Způsob dokladování a vyhodnocování	Záznamy v provozním deníku a katalogu periodických činností. Ukládání dokumentace v jejím úložišti. Report z SD Objednatele všech požadavků REG/SUP-001 Priorita 4 včetně uvedení data a času odpovědi na požadavek.

Pozn.: Pro vyloučení pochybností se uvádí, že pro určení hodnoty Priorit incidentů se použijí definice Priorit požadavků stanovené v příslušných katalogových listech.

Příloha č. 3 Měření SLA a kreditace

Kvalita Služeb, jež jsou poskytovány na základě této Smlouvy, je sledována prostřednictvím parametrů SLA. Konkrétní parametry SLA, které mají Služby naplňovat, jsou vymezeny v katalogových listech, které jsou součástí Přílohy č. 1 a Přílohy č. 2 Smlouvy.

K nežádoucímu narušení kvality poskytování jednotlivých Služeb dochází událostmi, které se projevují jako nedostupnost (rozsáhlý výpadek) nebo jiné narušení (dílčí výpadek či závada) Služeb IS pro uživatele. Tyto události jsou dále souhrnně nazývány výpadky provozu Služeb poskytovaných dle jednotlivých katalogových listů (dále jen „výpadky“).

Výpadky jsou monitorovány a zaznamenávány systémy automatizovaného dohledu Objednatele a/nebo identifikovány uživateli, pracovníky Poskytovatele nebo jinými oprávněnými osobami. V obou případech jsou výpadky hlášeny pracovišti HD Objednatele, které je eviduje a spravuje ve formě incidentů s cílem obnovení plného provozu Služby nacházející se ve stavu výpadku.

Pokud je zjištěno podávání nepravdivých dat a výkazů Poskytovatelem, je celé měřicí období, ve kterém bylo toto zjištěno, považováno za nesplněné ve všech parametrech, u kterých bylo toto pochybení zjištěno.

Prokázání, že k nedostupnosti IS a/nebo poskytování Služeb došlo vinou vnějšího vlivu (mimo působnost Poskytovatele) nebo nesoučinnosti Objednatele je povinností Poskytovatele. Pokud toto prokázání není doručeno jako součást podkladů pro vyhodnocení dodávek Služeb, je nedostupnost považována za prokázanou.

Pokud je měření a vyhodnocování Služeb a jejich parametrů závislé na datech, jejichž dodávku zajišťuje Poskytovatel, je absence dat považována za prokázanou nedostupnost Systému.

Ústní jednání v souvislosti s předmětem dodávky definovaným Smlouvou nemá povahu jakéhokoli závazku, pokud není zaznamenáno v písemné podobě a písemně odsouhlaseno oběma stranami.

Poskytovatel není v prodlení s plněním povinnosti, na jejíž porušení vztahuje se sleva z ceny, a to po dobu, pro kterou prokáže, že za porušení povinnosti Poskytovatel neodpovídá (např. prokázána příčina ležící mimo rozsah Služeb).

Uplatnění požadavku na slevu nemá vliv na povinnost poskytování Služeb ve sjednaných úrovních. Oprávnění požadovat 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).

Uplatnění slevy z ceny služeb a možnost odstoupení od Smlouvy

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci se odečte od Základní ceny. Objednatel má za daný měsíc právo zaplatit cenu za poskytnuté Služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu.

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

V případě, že výše neuplatněné slevy z ceny Služeb převyší součet cen Paušálních služeb za následující měsíce až do konce trvání Smlouvy, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Odstoupení od smlouvy nemá vliv na výši uplatněné slevy. Pokud sleva přesahuje předpokládané platby do konce účinnosti Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit slevu v plné výši. V případě, že by

výše slevy přesáhla cenu Paušálních služeb za zbývající dobu účinnosti této Smlouvy, považuje se takový postup Poskytovatele za zvlášť závažné porušení smluvní povinnosti a Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši rozdílu mezi vypočtenou výší slevy a cenou za poskytnuté Služby.

Případné odstoupení Objednatele od Smlouvy nemá vliv na již vzniklé oprávnění Objednatele požadovat poskytnutí slevy z ceny poskytnutých Služeb ani smluvní pokuty.

Příloha č. 4

Rozsah požadavků na zpracování Migračního plánu a Inicializaci služeb

1. Požadavky na zpracování Migračního plánu

Účel popisu spočívá primárně v definici povinného rozsahu tak, aby byl Poskytovatel rámcově obeznámen s rozsahem prací pro přípravu Migračního plánu, který Objednatel vyžaduje v rámci přípravných prací v úvodu projektu. Jednotlivé části jsou definovány stručně a při vypracování Objednatel předpokládá zkušenost Poskytovatele ze zakázek podobného rozsahu. Akceptaci dokumentu provede Objednatel pověřený pracovník a akceptace je podmínkou pokračování migrační periody. Příznak (V) je uveden v případech, že je požadován výstup v rámci projektu a závěrečné zprávy migrace.

2. Obecná definice rizik

- Popis metodiky
- Popis metodiky klasifikace aktiv

3. Registr rizik (V)

- Popis registru rizik
- Definice položek a jejich obsahu

4. Organizační záležitosti

- Vymezení rolí Poskytovatele a Objednatele při převodu Služeb a popis jejich úkolů a povinností
- Definice procesů projektového řízení (kontrola sporných otázek, kontrola rizik apod.)
- Struktura rozdělení prací do skupin definujících přesněji převáděné Služby
- Popis způsobu předávání analýz a technických specifikací
- Popis integrace se systémy Objednatele v rámci definice změn
- Návrh komunikační matice
- Návrh a popis eskalačních procesů
- Harmonogram (klíčové termíny a postupové kroky Inicializace, resp. Migrace)

5. Návrh závazných pravidel komunikace mezi poskytovatelem PRAIS a poskytovatelem služeb provozu ICT (provozovatelem infrastruktury) (V)

- Organizační a formální zajištění
- Popis nástrojů a způsobu dokumentace komunikace
- Způsob kontroly vykonávání pravidel a kontroly kvality

6. Způsob komunikace se stávajícím poskytovatelem (provozovatelem) služeb provozu eAgri a související aplikační infrastruktury v rámci migrační periody

- Organizační a formální zajištění
- Popis nástrojů a způsobu dokumentace komunikace

7. Bezpečnost (V)

- Popis způsobu eskalace zranitelností
- Popis životního cyklu v oblasti bezpečnosti

8. Začlenění do monitoring nástrojů (V)

- Postup začlenění aplikací do monitoring systémů Poskytovatele
- Požadavky na využití monitoring systému

9. **Způsob verifikace a auditu zálohovacích úloh (V)**
 - Popis metodiky
 - Návrh struktury auditu – výstupu
10. **Předání systémových účtů k aplikacím (V)**
 - Popis požadavků na součinnost
 - Popis převzetí účtů
11. **Návrh parametrů a měřících bodů pro ověření úspěšnosti migrace na období 6 až 12 měsíců (V)**
12. **Plány obnovy (DRP – Disaster recovery Plan) (V)**
 - Návrh metodiky auditu plánů obnov
 - Výsledky auditu
 - Definice rizik
13. **Začlenění procesů ITSM do procesů MZe (V)**
 - Návrh postupu včetně požadavku na součinnost
 - Popis způsobu a návrh měření kvality a funkčnosti integrace
 - Definice rizik
14. **Dokumentace – kontrola její validity (V)**
 - Návrh metodiky prověření - metodika musí obsahovat přesný popis způsobu včetně návrhu součinnosti s dodavatelem aplikace nebo Objednatelem, metodika musí také obsahovat přesný popis, co nastane v případě nedostatečnosti nebo absence (nedostupnosti) dokumentace, včetně procesu a návrhu způsobu zhojení tohoto stavu
 - Zpráva z auditu včetně doporučení
15. **Testovací scénáře pro monitoring ukazatelů SLA parametrů (V)**
 - Metodika a obecné principy
 - Návrh testovacích scénářů
 - Zpráva z testování
16. **Způsob migrace znalostí o aplikační platformě (V)**
 - Migrace nástroje a informací v něm
 - Organizační zajištění migrace znalostí
17. **Způsob analýz a reakce na jednotlivé nálezy (V)**
 - Popis způsobu evidence nálezů
 - Obecný popis způsobu vypořádání nálezů
 - Způsob kontroly vypořádání nálezů
18. **Impact analýza (V)**
 - Impact analýza bude součástí Migračního plánu a bude zohledňovat Migrační plán Poskytovatele a návrh řešení Nového poskytovatele s ohledem na dopady do poskytování služeb. Impact analýza bude jedním ze základních pramenů posouzení úspěšnosti migrace
19. **Vývoj, release a change management (pouze v rámci vývoje změn a nových aplikací) (V)**
 - Metodika pro vývoj změn a nových aplikací
 - Popis nástroje pro evidenci požadavků na vývoj a testování
 - Popis způsobu přenosu mezi vývoj-test-produkce

- Popis způsobu řízení změn v rámci vývoje
 - Popis způsobu integrace a způsobu komunikace s provozem Objednatele
 - Požadavky na součinnost
 - Návrh postupu pro odstávky
 - Popis způsobu integrace s procesem release managementu Objednatele
- 20. Požadavky na Inicializaci, které budou zapracovány do Migračního plánu:**
- Kontrola a převzetí, eventuálně seznam požadavků na doplnění dokumentační základny
 - Kontrola a převzetí, eventuálně seznam požadavků na doplnění zdrojového kódu IS MZe
 - Návrh a nastavení prahových hodnot dohledových nástrojů dle KL
 - Nastavení reportingu dle KL
 - Nastavení ITSM procesů, zejména Release managementu, Incident managementu a Change managementu
 - Kontrola a aktualizace profylaktických činností jednotlivých systémů
 - Vypracování, případně aktualizace, plánů obnov systémů dle jednotlivých KL
 - Definice a podrobný popis procesu testování a akceptace Inicializace, resp. Migrace, včetně procesu jejich schvalování
 - Další činnosti dle uvážení Poskytovatele k řádnému převzetí provozu a rozvoje informačních systémů MZe
 - Zdokumentování systému a zpracování do HP EM (Hewlett Packard Enterprise Map)

Příloha č. 5

Součinnost Objednatele

1 Součinnost Objednatele nezbytná pro Inicializaci Služeb

Součinnost Objednatele požadovaná Poskytovatelem při Inicializaci Služeb ve smyslu odst. 5.1 až 5.4 Smlouvy spočívá především ve formálním předání jednotlivých Služeb Objednatelem Poskytovateli a v součinnosti Objednatele při nastavení vazeb na služby a procesy v rámci provozu infrastruktury Objednatele. Součinnost Objednatele v rámci Inicializaci Služeb bude spočívat především v následujících činnostech:

- Poskytnutí provozní a instalační dokumentace prostředí Objednatele, ve kterém budou provozovány Služby.
- Zajištění účasti a součinnosti odpovědných pracovníků Objednatele při provádění Inicializace Služeb.
- Zajištění součinnosti odpovědných pracovníků Objednatele a jeho dodavatelů (především provozovatele infrastruktury Objednatele) při nastavení jednotlivých procesů řízení Služeb Poskytovatelem.
- Zajištění připravenosti technologického prostředí nezbytného pro spuštění řádného a bezproblémového provozu jednotlivých Služeb Poskytovatelem dle dohodnutých SLA.
- Zajištění součinnosti provozovatele infrastruktury při úpravě stávajících End to End transakcí Monitoringu ve vztahu k této Smlouvě, při ladění a nasazování nových dohledových scénářů, agentů a specifických dohledů služeb a při zajištění služeb zálohování veškerých prvků dohledového systému včetně DB Oracle.

Maximální rozsah součinnosti Objednatele, kterou může Poskytovatel požadovat při Inicializaci Služeb, je stanoven na 20 člověkodnů.

2 Součinnost Objednatele nezbytná pro poskytování Služeb Poskytovatelem

Součinnost Objednatele je Poskytovatelem požadována pouze v míře nezbytné pro provoz Služeb. Součinnost Objednatele v rámci provozu Služeb bude spočívat především v následujících činnostech:

- Zajištění přístupu do objektů Objednatele, které mají spojitost s plněním Smlouvy, pro členy realizačního týmu Poskytovatele.
- Zajištění přístupu do všech provozovaných systémů a aplikací, jež se vztahují k provozovaným Službám, pro členy realizačního týmu tak, aby Poskytovatel mohl vykonávat všechny činnosti popsané v této Smlouvě.
- Zajištění vzdáleného přístupu pro Objednatele v případech a za podmínek uvedených ve Smlouvě.
- Dle potřeby a řešeného tématu zajištění účasti a součinnosti odpovědných pracovníků Objednatele nebo pracovníků organizačních složek státu řízených Objednatelem při schvalování, analýzách, testování, akceptaci, seminářích, školeních, apod.
- Jmenování kontaktních osob Objednatele.
- Poskytování informací o ostatních projektech v daném prostředí, pokud budou mít jakýkoli vliv na plnění závazků Poskytovatele z této Smlouvy.

- Zajištění součinnosti třetích stran, které jsou v přímém smluvním vztahu s Objednatelem, a to v rozsahu nezbytném pro plnění závazků Poskytovatele; především se jedná o poskytovatele služeb ICT provozu a dodavatelů ostatních systémů integrovaných za portály.
- Zajištění součinnosti třetích stran, které nejsou v přímém smluvním vztahu s Objednatelem, avšak jejichž činnost se přímo i nepřímo může dotýkat plnění dle této Smlouvy, pokud bude tato součinnost nezbytná pro plnění závazků Poskytovatele.
- Zajištění dostatečné kapacity a dostupnosti systémů/serverů/zařízení nebo částí informačních systémů ve vlastnictví Objednatele, které jsou nezbytné pro řádný a bezproblémové poskytování Služeb Poskytovatelem dle dohodnutých SLA, a to po předchozím odsouhlasení a na náklady Objednatele, pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak. Poskytovatel bude pravidelně předkládat požadavky na tyto kapacity dle plánu rozvoje a plánovaných změn provozovaných systémů a aplikací. Jestliže v důsledku nedodržení této součinnosti Objednatele dojde k nedodržení parametrů SLA příslušné Služby ze strany Poskytovatele, není Objednatel oprávněn uplatnit sankci ve vztahu ke Službám, jež byly tímto nedodržením součinnosti Objednatele ovlivněny.
- Poskytnutí licenčních podmínek Stávajícího software Objednatele, jež je Poskytovatel povinen při poskytování Služeb zohlednit.

Maximální rozsah součinnosti Objednatele, kterou může Poskytovatel požadovat při poskytování Služeb, je stanoven na 20 člověkodnů.

3 Součinnost Objednatele nezbytná pro Migraci Služeb na nového poskytovatele služeb

Součinnost Objednatele požadovaná Poskytovatelem při Migraci Služeb ve smyslu odst. 5.10 a 5.12 Smlouvy spočívá především v (i) účasti na předání jednotlivých Služeb Poskytovatelem novému poskytovateli služeb, (ii) zajištění účasti odpovědných pracovníků nového poskytovatele a (iii) její koordinaci.

4 Společná ustanovení o poskytování součinnosti a Inicializaci resp. Migraci Služeb

Migrační plány

Objednatel bude poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytnou pro poskytování Služeb dle této Smlouvy a Inicializaci, resp. Migraci poskytovaných Služeb dle Migračního plánu nebo Migračního plánu pro ukončení služeb (dále v této příloze společně jen „Migrační plány“) vyhotovených a/nebo aktualizovaných Poskytovatelem dle odst. 5.2 a 5.10 Smlouvy. Cílem Migračního plánu ve smyslu odst. 5.2 Smlouvy a Migračního plánu ve smyslu odst. 5.9 Smlouvy je provedení Inicializace Služeb ve smyslu odst. 5.1 až 5.4 této Smlouvy, resp. Migrace Služeb ve smyslu odst. 5.10 a 5.12 této Smlouvy, a co možná největší zkrácení a omezení narušení běžné obchodní činnosti Objednatele a uživatelů IS Objednatele při provádění těchto činností. Výsledkem Inicializace bude, že Poskytovatel zahájí svoji činnost řádným převzetím Služeb od stávajícího poskytovatele; výsledkem Migrace pak bude, že nový poskytovatel zahájí svoji činnost řádným převzetím Služeb od Poskytovatele.

Při provádění Inicializace a Migrace Služeb se smluvní strany zavazují postupovat dle interních dokumentů Objednatele. Samotnou Inicializaci a Migraci Služeb je povinen zajistit Poskytovatel, přičemž Objednatel se zavazuje Poskytovateli zajistit součinnost spočívající kontrole postupu realizace Inicializace a Migrace Služeb, a to tak, aby v maximální možné míře byla zajištěna spolupráce se stávajícím, resp. novým poskytovatelem Služeb a odstraněna nedorozumění a případné průtahy v Inicializaci nebo Migraci Služeb.

Migrační plány musí být vytvořeny v úrovni příslušné podrobnosti a odsouhlaseny Objednatelem. Představují základ pro Inicializaci a Migraci Služeb. Migrační plány musí být Poskytovatelem spravovány a aktualizovány a Objednatelem kontrolovány tak, aby odpovídaly reálné situaci při plánování a realizaci Inicializace a Migrace Služeb. Účelem harmonogramů je popsat hlavní činnosti a součinnosti mezi stávajícím poskytovatelem a novým poskytovatelem uskutečňované v rámci převodu Služeb a pravidla a postupy, které jsou tyto strany povinny dodržovat. V Migračních plánech budou též blíže určeny úkoly a povinnosti smluvních stran a to s cílem předejít jakýmkoli problémům během této přechodné fáze.

Migrační plány musí být dokončeny, schváleny a podepsány zástupci smluvních stran, nejpozději k datům určeným Smlouvou, konkrétně jejími odst. 5.2 a 5.10 Smlouvy.

Poskytovatel je povinen zajistit, aby byly Migrační plány včas dokončeny v souladu se Smlouvou a předány k úspěšnému schválení a převzetí Objednatelem dle odst. 9.3 Smlouvy.

Migrační plány budou obsahovat zejména náležitosti obsažené v Příloze č. 4

Součinnost pro schválení Inicializace, resp. Migrace Služeb

Úspěšné ukončení Inicializace Služeb a jejího schválení podléhá akceptaci Objednatelem, přičemž je vyžadováno splnění následujících předpokladů:

1. Úspěšné převzetí veškerého zařízení pro poskytování Služeb Poskytovatelem.
2. Úspěšné převzetí poskytování Služeb a zahájení dodávání Služeb Poskytovatelem v požadovaných parametrech SLA.
3. Úspěšné zavedení a zdokumentování všech úkolů a procesů prováděných Poskytovatelem v rámci Inicializace Služeb a akceptace této dokumentace Objednatelem dle odst. 9.3 Smlouvy.
4. Úspěšné splnění veškerých stanovených cílů Inicializace Služeb.
5. Souhlas Objednatele potvrzující, že plán a cíle Inicializace Služeb byly splněny.

Taktéž úspěšné ukončení Migrace Služeb a jejího schválení podléhá akceptaci Objednatele, přičemž je vyžadováno splnění následujících předpokladů:

1. Úspěšné předání veškerého zařízení pro poskytování Služeb novému poskytovateli.
2. Úspěšné předání poskytování Služeb novému poskytovateli tak, aby Služby mohly být novým poskytovatelem poskytovány dle požadovaných parametrů SLA.
3. Úspěšné zavedení a zdokumentování všech úkolů a procesů prováděných Poskytovatelem v rámci Migrace Služeb a akceptace této dokumentace Objednatelem dle odst. 9.3 Smlouvy.
4. Úspěšné splnění veškerých stanovených cílů Migrace Služeb.
5. Souhlas Objednatele potvrzující, že plán a cíle Migrace Služeb byly splněny.

Příloha č. 6
Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	XXXXXXXX
Adresa	Ministerstvo zemědělství, Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město
E-mail	XXXXXXXX
Telefon	XXXXXX

ve věcech obchodních a ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	XXXXXXXX
Adresa	Ministerstvo zemědělství, Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město
E-mail	
Telefon	XXXXXX

ve věcech obchodních a ad hoc služeb:

Jméno a příjmení	XXXXXXXX
Adresa	Ministerstvo zemědělství, Těšnov 65/17, 110 00 Praha 1 – Nové Město
E-mail	XXXXXXXX
Telefon	XXXXXX

Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	XXXXXXXX
Adresa	Za Brumlovkou 266/2, 140 00 Praha 4
E-mail	XXXXXXXX
Telefon	XXXXXX
Fax	-

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	XXXXXXXX
------------------	---------------------

Adresa	Za Brumlovkou 266/2, 140 00 Praha 4
E-mail	XXXXXXXXXX
Telefon	XXXXXXXXXX
Fax	XXXXXXXXXX

ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	XXXXXXXXXX
Adresa	Za Brumlovkou 266/2, 140 00 Praha 4
E-mail	XXXXXXXXXX
Telefon	XXXXXXXXXX
Fax	-

Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního a smluvního charakteru, jsou oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech obchodních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě.

Osoby oprávněné jednat ve věcech ad hoc služeb jsou oprávněny v rámci této Smlouvy objednávat ad hoc služby a schvalovat jejich finanční výši, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny předávat či přebírat plnění a podepisovat příslušné předávací nebo akceptační protokoly.

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a realizačních jsou oprávněny v rámci této Smlouvy vést s druhou stranou jednání technického charakteru, nejsou však oprávněny měnit či rušit tuto Smlouvu či uzavírat dodatky k této Smlouvě. Dále jsou oprávněny předávat či přebírat plnění a podepisovat příslušné předávací nebo akceptační protokoly a provádět činnosti a úkony, o nichž to stanoví tato Smlouva.

Příloha č. 7
Seznam subdodavatelů

1/

Název: AQUISOFT spol. s.r.o.

Sídlo: Praha 9 - Vysočany, Rubeška 215/1, PSČ 19000

Právní forma: společnost s ručením omezeným

Identifikační číslo: 649 46 274

Rozsah plnění Smlouvy:

- Provoz aplikace IZR,
- Provoz aplikace meziklad zpráv o kontrole a aplikace Data ke stažení,
- Integrovaná platforma ESB.

2/

Název: T-SOFT a.s.

Sídlo: Praha 4 – Lhotka, Novodvorská 1010/14, PSČ 14201

Právní forma: akciová společnost

Identifikační číslo: 407 66 314

Rozsah plnění Smlouvy:

- Provoz portálů (e-AGRI, Interní portál, Externí portál, Intranet SRS),
- Provoz farmy drobných aplikací,
- Provoz redakčního systému,
- Provoz CRVE.

3/

Název: PDS s.r.o.

Sídlo: Viniční 6/20, Židenice, 615 00 Brno

Právní forma: společnost s ručením omezeným

Identifikační číslo: 255 23 121

Rozsah plnění Smlouvy:

- Provoz aplikací SZR, EZP, RDM, ERMA, EPO.

4/

Název: CCV s.r.o.

Sídlo: Kopečná 231/10, Staré Brno, 602 00 Brno

Právní forma: společnost s ručením omezeným

Identifikační číslo: 469 63 740

Rozsah plnění Smlouvy:

- Provoz aplikace SR.

5/

Název: PC HELP, a.s.

Sídlo: Samešova 1144, Nové Dvory, 674 01 Třebíč

Právní forma: akciová společnost

Identifikační číslo: 607 48 516

Rozsah plnění Smlouvy: - Provoz aplikace SZR.

Příloha č. 8
Zadávací dokumentace Veřejné zakázky

(příloha bude přiložena ke Smlouvě při podpisu v elektronické podobě na CD)