

DODATEK Č. 1 SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY SERVICE DESK

uzavřené dne 28. 4. 2021

(Smlouva evidovaná u Objednatele pod č. 9006/056/2020)

(Smlouva evidovaná u Poskytovatele pod č. SML2021007, č. j. SPCSS-00459/2021)

Dodatek č. 1 evidovaný u Objednatele pod č. 9006/005/2025,

Dodatek č. 1 evidovaný u Poskytovatele pod č. SML2021007_Dodatek č. 1,

č. j. SPCSS-00414/2025

(to vše dále jen „**Dodatek č. 1**“)

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo financí

se sídlem: Letenská 15, 118 10 Praha

IČO: 00006947

DIČ: CZ00006947

jejímž jménem jedná: xxx, xxx

Bankovní spojení: Česká národní banka

Číslo účtu: 3328001/0710

ID datové schránky: xzeaaav

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 76922

se sídlem: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 – Žižkov

zastoupený: xxx, xxx

IČO: 03630919

DIČ: CZ03630919

ID datové schránky: ag5uunk

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a. s.

Číslo účtu: 6303942/0800

ID datové schránky: ag5uunk

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě též jen „**Smluvní strana**“ nebo společně „**Smluvní strany**“)

uzavírají tento **Dodatek č. 1 Smlouvy**

VZHLEDEM K TOMU, ŽE

- (A) dne 28. 4. 2021 byla mezi Smluvními stranami uzavřena výše uvedená Smlouva;
- (B) poskytování Služby na základě Přílohy č. 1 Smlouvy je omezeno na dobu trvání do 30. 4. 2025 a Smluvní strany mají zájem na pokračování poskytování Služby;
- (C) SMLUVNÍ STRANY SE DOHODLY TAKTO:

I. PŘEDMĚT DODATKU Č. 1

- 1.1. Smluvní strany se dohodly, že níže uvedené znění **článku 6.1**

Smluvní strany se dále dohodly, že cena za poskytování Služby Service Desk je paušální a činí 1 490 900 Kč bez DPH za každý celý kalendářní měsíc poskytování Služeb (dále jen „Paušální cena“). Smluvní strany se dohodly, že v případě, že plnění dle tohoto odstavce nebude poskytováno v plném rozsahu po celý kalendářní měsíc, jako např. tehdy, pokud Smlouva nabude účinnosti v průběhu zúčtovacího období, bude ukončena v průběhu zúčtovacího období, se Paušální cena poměrně krátí, a to s přesností na celé dny a Poskytovateli v takovém případě náleží alikvotní část Paušální ceny. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany stanoví, že v případě výpadku Služby či z obdobného důvodu neposkytování Služby nelze Paušální cenu poměrně krátit.

se nahrazuje následujícím ustanovením:

Smluvní strany se dále dohodly, že cena za poskytování Služby Service Desk je paušální a pro období od 1. 5. 2025 do 30. 4. 2029 činí 1 536 047 Kč bez DPH za každý celý kalendářní měsíc poskytování Služeb (dále jen „Paušální cena“). Smluvní strany se dohodly, že v případě, že plnění dle tohoto odstavce nebude poskytováno v plném rozsahu po celý kalendářní měsíc, jako např. tehdy, pokud Smlouva nabude účinnosti v průběhu zúčtovacího období, bude ukončena v průběhu zúčtovacího období, se Paušální cena poměrně krátí, a to s přesností na celé dny a Poskytovateli v takovém případě náleží alikvotní část Paušální ceny. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany stanoví, že v případě výpadku Služby či z obdobného důvodu neposkytování Služby nelze Paušální cenu poměrně krátit.

- 1.2. Smluvní strany se dále dohodly s účinností od 1. 5. 2025 na nahrazení Přílohy č. 1 Smlouvy – Technická specifikace Služby o novou Přílohou č. 1 Smlouvy – Technická specifikace Služby, která je nedílnou Přílohou č. 1 tohoto Dodatku č. 1.

II. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 2.1. Dodatek č. 1 nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění Dodatku č. 1 v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Dodatek č. 1 bude v elektronické podobě v registru smluv uveřejněn. Uveřejnění Dodatku č. 1 v registru smluv zajistí Objednatel.
- 2.2. Dodatek č. 1 je vyhotoven v elektronické podobě v 1 vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce ve znění pozdějších předpisů.
- 2.3. Smluvní strany prohlašují, že obsah Dodatku č. 1 je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech částech tohoto Dodatku č. 1 připojují své podpisy.
- 2.4. Nedílnou součástí Dodatku č. 1 jsou tyto přílohy:
Příloha č. 1 – Technická specifikace Služby (Příloha č. 1 Smlouvy)

Za Poskytovatele:

V Praze dne dle elektronického podpisu:

Za Objednatele:

V Praze dne dle elektronického podpisu:

xxx
xxx
Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

xxx
xxx
Česká republika – Ministerstvo financí

Za finální znění k č.j.: MF-28028/2020/7003

xxx

Technická specifikace Služby

KATALOGOVÝ LIST MF_SD/001

Název Služby:	Service Desk
----------------------	---------------------

1. OBDOBÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována od termínu milníku, který definuje její zahájení, do termínu ukončení poskytování Služby.

Název milníku	Termín splnění milníku
Zahájení poskytování Služby	01. 05. 2025
Ukončení poskytování Služby	30. 04. 2029

2. REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována v režimu 24x7:

Služba Service Desk	24 x 7
---------------------	--------

3. POPIS ROZSAHU SLUŽBY

Služba Service Desk se skládá z následujících oblastí:

- poskytování podpory koncovým uživatelům služeb ICT MF a IISSP;
- tvorba rozšířených sestav a analýzy servisních hlášení;
- další služby související s provozem Service Desku.

3.1 Poskytování podpory koncovým uživatelům služeb ICT MF a IISSP

Poskytování podpory koncovým uživatelům služeb ICT MF a IISSP v rozsahu podle schválených Provozních dokumentů, jejichž obsah je uveden v **Příloze č. 3** Smlouvy o poskytování Služby Service Desk (dále jen „**Smlouva**“). Podpora je tvořena činnostmi, popsanými v níže uvedených tabulkách:

3.1.1 Činnosti Služby Service Desk poskytované pro podporu uživatelů:

Označení činnosti	Název činnosti	Popis činnosti
SDI-1	přijímání servisních hlášení uživatelů služeb ICT Objednatele	Servisní hlášení jsou přijímána třemi různými informačními kanály: ○ přímé zaznamenání servisního hlášení do aplikace CA Service Desk Manager (dále také „<i>aplikace SD</i>“) koncovým uživatelem;

Označení činnosti	Název činnosti	Popis činnosti
		- zaslání e-mailovou zprávou, na jejímž základě operátor SD zaregistruje nové servisní hlášení do aplikace SD; - telefonické volání koncového uživatele, na jehož základě operátor SD zaregistruje nové servisní hlášení do aplikace SD.
SDI-2	evidování servisních hlášení	Pro evidenci servisních hlášení se využije nástroj CA Service Desk Manager, který je dostupný všem registrovaným uživatelům. Vzhled aplikace (uživatelské rozhraní) se řídí podle přidělené role uživatele.
SDI-3	řešení servisních hlášení s využitím znalostní databáze	Součástí nástroje pro evidenci servisních hlášení je také znalostní báze, která obsahuje informace získané v rámci řešení již evidovaných servisních hlášení. Pro koncové uživatele, operátory SD i řešitele je znalostní databáze dostupná pro hledání řešení jejich problémů.
SDI-4a	poskytování 0. úrovně podpory	Operátor předává přijatá servisní hlášení řešitelům, protože jeho znalosti podporovaných služeb ICT MF a aplikací IISSP nejsou dostačující pro poskytování odborné podpory koncovým uživatelům.
SDI-4b	poskytování 1. úrovně podpory	Řešitel (operátor) na první úrovni poskytuje podporu uživateli při řešení servisních hlášení a odborně zajišťuje svěřenou oblast. Aktualizuje také přiřazenou kategorii servisního hlášení a prioritu incidentů/servisních hlášení a poskytne podporu při řešení problémů.
SDI-5	identifikace řešitelské skupiny	Na základě přiřazení kategorie je servisnímu hlášení přiřazena příslušná řešitelská skupina. Operátor má možnost po dohodě s řešitelem přiřadit jinou řešitelskou skupinu.
SDI-6	podpora servisních služeb pro vybrané uživatele	Operátoři poskytují podporu pro vybrané skupiny uživatelů.
SDI-7	klasifikace servisních hlášení	Operátor zařadí servisní hlášení do správné kategorie, případně provede reklasifikaci kategorie ve spolupráci s koncovým uživatelem.
SDI-8	analyzování servisních hlášení a stanovování postupů jejich řešení	Operátor SD řídí zpracování servisních hlášení v rámci nulté a první úrovně podpory. Komunikuje s koncovým uživatelem, autorizuje jej, doplňuje detaily servisního hlášení a kontaktní údaje. Na základě detailních informací o servisním hlášení provádí následující činnosti: - reklasifikuje servisní hlášení; - identifikuje řešitelské skupiny;

Označení činnosti	Název činnosti	Popis činnosti
SDI-9	určování, do které oblasti 2. nebo 3. úrovně podpory řešení servisního hlášení spadá	Na základě rozhodnutí o úrovni podpory je vybrána příslušná řešitelská skupina.
SDI-10	předávání servisních hlášení řešitelským týmům	Operátor předává prostřednictvím aplikace CA Service Desk Manager servisní hlášení řešitelské skupině odpovědné za řešení servisních hlášení příslušné kategorie.
SDI-11	předávání servisních hlášení, které se nepodařilo vyřešit na 1. úrovni podpory k řešení příslušným pracovníkům 2. úrovně podpory	V případě, že servisní hlášení není vyřešeno v rámci řešitelské skupiny příslušející přidělené kategorii servisního hlášení, pak operátor předá řešení servisního hlášení řešitelské skupině odpovídající druhé úrovni podpory pro danou oblast.
SDI-12	sledování životního cyklu servisních hlášení dle stanovených SLA	Od okamžiku registrace je servisní hlášení neustále pod dohledem operátorů SD, kteří v rámci řízení životního cyklu servisního hlášení provádějí následující činnosti: - o předávání servisních hlášení řešitelským skupinám; - o dohled nad plněním stanovených SLA; - o eskalace řešení servisních hlášení v případě ohrožení plnění SLA. Operátoři SD dohlíží na plnění SLA jednotlivých servisních hlášení a konají kroky k tomu, aby nedošlo k ohrožení SLA. Kontaktují řešitele příslušné řešitelské skupiny a upozorňují na blížící se vypršení SLA.
SDI-13	informování uživatelů o stavu řešení jejich servisních hlášení	Uživatelé SD jsou průběžně informováni o stavu řešení zadáných servisních hlášení prostřednictvím notifikačních e-mailů. Tato činnost zahrnuje i nastavování pravidel pro zasílání notifikačních e-mailových zpráv a definici jejich obsahu, obojí v kompetenci administrátora SD.
SDI-14	informování uživatelů o CI ovlivněných incidentem	V případě, že servisní hlášení má charakter incidentu, informují operátoři SD vhodným způsobem dotčené uživatele o konfiguračních položkách, které mohou být daným incidentem ovlivněny.
SDI-15	koordinování řešení servisních hlášení včetně koordinace 2. a 3. úrovně podpory	Operátoři předávají servisní hlášení řešitelským skupinám ve 2. a 3. úrovni podpory, komunikují s koncovými uživateli a řešiteli a sledují dodržení přiřazeného SLA.
SDI-16	eskalace řešení servisních hlášení v případě ohrožení plnění SLA	Pokud i přes komunikaci operátorů SD s řešitelem je ohroženo plnění konkrétního servisního hlášení, obrací se s tímto problémem operátoři SD na vedoucího SD. Vedoucí SD kontaktuje koordinátora vyšší úrovně podpory, pod kterého spadá odpovídající řešitelská

Označení činnosti	Název činnosti	Popis činnosti
		skupina, a ve spolupráci s ním stanoví řešení, tak aby nedošlo k porušení SLA.
SDI-17	poskytování pravidelné zprávy o plnění SLA	Informace o plnění dohodnutých SLA jsou poskytovány v rámci pravidelných měsíčních zpráv o poskytování služby SD.
SDI-18	sledování a vyhodnocování hlášení dohledového systému, které přijal Service Desk	V případě, že dohledové nástroje SD zaznamenají poruchu na HW nebo SW infrastrukturu systému SD, pak je do SD automaticky generováno servisní hlášení typu incident. Operátoři mají možnost zadat obdobný incident ručně. Servisní hlášení je nadále zpracováváno standardními postupy.
SDI-19	podpora pro vybrané uživatele (ZO/NZO, garanti školení, školitelé, ostatní definované subjekty)	Operátoři poskytují telefonickou, e-mailovou podporu, podporu prostřednictvím nástrojů SD pro vybrané skupiny uživatelů. (ZO/NZO, garanti školení, školitelé, ostatní definované subjekty)

3.1.2 Ostatní činnosti rozšiřující službu Service Desk

Označení činnosti	Název činnosti	Popis činnosti
SDI-21	rozšíření Call Centra - implementace a údržba IVR stromu	Kompletní implementace IVR stromu zahrnuje následující činnosti: - stanovení počtu základních větví a úrovní rozpadu IVR stromu. Na základě konzultací se zástupci MF bude navržena struktura IVR stromu tak, aby zefektivnila práci Service Desku. Toho bude docíleno tím, že na některé typy dotazů budou připraveny automatické odpovědi a pro ostatní bude pro operátory urychlena identifikace oblasti problému, se kterým se volající obrací na Service Desk. - dlouhodobá údržba dynamické struktury IVR stromu. Implementace IVR stromu umožňuje v provozu dynamicky měnit jeho strukturu a přidávat aktuální sdělení uživatelům o tom, že o určitém typu problému se již ví a jsou řešeny. Tím se výrazně omezí zatížení operátorů Service Desku v případech plošného výskytu problémů určitého typu.
SDI-22	automatické rozesílání přístupových údajů k SD	Jedná se o implementaci procesu automatického zakládání a aktualizace údajů nových uživatelů Service Desku na základě jejich registrace v rámci IDM IISPP. Součástí založení nového uživatele je i automatická distribuce jeho přístupových údajů.

Označení činnosti	Název činnosti	Popis činnosti
		- o systém IISSP maximálně jednou denně generuje soubor změn v evidenci uživatelů IDM IISSP; - o soubor změn IDM IISSP je automaticky zaslán na definovanou emailovou adresu Service Desku; - o automatizovaný proces na úrovni Service Desku zaktualizuje údaje stávajících uživatelů a založí nově definované uživatele; - o novým uživatelům jsou zaslány e-mailovou zprávou přístupové údaje k aplikaci Service Desku.

3.2 Tvorba rozšířených sestav a analýzy servisních hlášení

Službu Tvorba rozšířených sestav a analýzy servisních hlášení tvoří následující činnosti:

- vytváření přehledů a statistik o způsobu řízení servisních hlášení;
- provádění analýz servisních hlášení;
- tvorba návrhů na zlepšení Služby Service Desk;
- návrh nápravných opatření pro poskytování Služby Service Desk;
- zpracování ostatních rozšířených sestav vyspecifikovaných ve schválených Provozních dokumentech podle **Přílohy č. 3** této Smlouvy.

3.3 Realizace řízení konfigurací (CMDB)

Službu Realizace řízení konfigurací (CMDB) tvoří následující činnosti:

- vypracování analýzy a návrhu definice struktury CMDB;
- vypracování způsobu primárního naplnění CMDB;
- schválení postupů a specifikací pro udržování CMDB;
- primární naplnění CMDB podle informací poskytnutých Objednatelem;
- aktualizace a kontrola konzistence CMDB;
- tvorba standardních výstupních sestav z CMDB;
- administrace CMDB.

3.4 Další služby související s provozem Service Desku:

- vypracování analýzy, návrhu struktury a metodiky plnění znalostní databáze;
- aktualizace znalostní databáze;
- administrace znalostní databáze;
- ostatní činnosti související s odborným využíváním a udržováním znalostní databáze;
- konzultace v oblasti strategického rozhodování v oblasti ICT v rozsahu maximálně 8 (osmi) hodin měsíčně, které lze ročně kumulovat;
- zálohování a archivace.

4. KVALITATIVNÍ PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

4.1 Doba odezvy operátora na založení servisního hlášení

Kvalitativní parametr Služby „Doba odezvy operátora na založení servisního hlášení“.

4.1.1 Služba Service Desk

Název služby	Parametr služby	Porušení SLA (parametr služby dosáhne hodnoty)	Závažné porušení SLA (parametr služby dosáhne hodnoty)
Založení servisního hlášení	Doba odezvy operátora na založení servisního hlášení	> 15 minut ve více než 30 % všech založených SH za den	>25 minut ve více než 10 % všech založených SH za den

Kontaktní adresy pro účely řešení servisních hlášení poskytne Objednatel, jsou součástí uživatelské dokumentace operátora Service Desk. Obsah Provozních dokumentů je uveden v **Příloze č. 3** této Smlouvy.

4.2 Telefonická podpora koncových uživatelů

Kvalitativní parametr služby „Telefonická podpora koncových uživatelů“ je definován takto:

Název služby	Parametr služby	Porušení SLA (parametr služby Service Desk dosáhne hodnoty)	Závažné porušení SLA (parametr služby dosáhne hodnoty)
Telefonická podpora koncových uživatelů	Doba reakce na příchozí telefonický hovor	>30 vteřin ve více než 30 % příchozích hovorů za den	>90 vteřin ve více než 30 % příchozích hovorů za den

4.3 Definice pojmu „Kategorie závady Systému Service Desk“

Závada Systému Service Desk znamená takový stav poskytované Služby, která koncovým uživatelům znemožní nebo omezí použití této Služby k účelu, ke kterému je tato Služba poskytována.

Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není služba použitelná ve svých základních funkcích nebo závada způsobující nefunkčnost Systému Service Desk;
- **závažná** – závada, kdy je poskytovaná Služba ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje běžné poskytování Služby Service Desk;
- **nezávažná** – drobná závada, která svým charakterem nespadá do kategorie kritická nebo závažná, neovlivňuje funkci Systému Service Desk, nepoškozuje data a neznemahuje jakékoliv omezení uživatelských funkcí Systému Service Desk ani významné prodlužování zpracovatelských časů oproti standardnímu časovému nastavení příslušných funkcionalit.

4.4 Doba odstranění závady Služby

Kvalitativní parametr „Doba odstranění závady Služby SD“ je definován takto:

4.4.1 Služba Service Desk

Název služby	Parametr služby	Kategorie závady Systému Service Desk	Hodnota parametru	
			Porušení SLA	Závažné porušení SLA
Provoz Systému Service Desk	Doba odstranění závady Služby SD	kritická	do 6 pracovních hodin*	>11 pracovních hodin*
Provoz Systému Service Desk	Doba odstranění závady Služby SD	závažná	do 22 pracovních hodin*	>44 pracovních hodin*
Provoz Systému Service Desk	Doba odstranění závady Služby SD	nezávažná	do 1 měsíce	>2 měsíce

Provoz CMDB	Doba odstranění závady	---	do 11 pracovních hodin*	>22 pracovních hodin*
Provoz znalostní databáze	Doba odstranění závady	---	do 11 pracovních hodin*	>22 pracovních hodin*

* Pracovní hodinou se rozumí čas v rámci provozní doby Služby Service Desk.

4.5 Dostupnost Služby

Pro účely sledování dostupnosti služby Service Desk jsou definovány dva samostatné funkční celky, jejichž dostupnost je sledována samostatně. Jsou to:

- Uživatelská aplikace Service Desk;
- Call Centrum Service Desk.

Dostupnost uživatelské aplikace SD znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla uživatelská aplikace Service Desk dostupná, a celkové provozní doby Služby Service Desk.

Dostupnost aplikace Service Desk se vypočítá podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n - y}{x}$$

D	dostupnost [%] v daném období
X	vyjadřuje fond provozní doby Služby v daném období
Y	vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy uživatelská aplikace Service Desk nebyla dostupná
n	vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Služba nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele

Dostupnost Call Centra Service Desk znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou bylo Call Centrum Service Desk dostupné, a celkové provozní doby Služby Service Desk.

Dostupnost aplikace Service Desk se vypočítá podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n - y}{x}$$

D	dostupnost [%] v daném období
X	vyjadřuje fond provozní doby Služby v daném období
Y	vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy Call Centrum Service Desk nebylo dostupné
n	vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla služba nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele

Roční dostupnost uživatelské aplikace Service Desk v provozní době je 98,5 %. Povolený roční výpadek uživatelské aplikace Service Desk v hodinách je:

Běžný rok (365 dní)	131 hodin 24 minut
Přestupný rok (366 dní)	131 hodin 46 minut

Roční dostupnost Call Centra Service Desk ve standardní provozní době je 97,5 %. Povolený roční výpadek Call Centra Service Desk v hodinách je:

Běžný rok (365 dní)	219 hodin
Přestupný rok (366 dní)	219 hodin 36 minut

Služba se nepovažuje za nedostupnou v případě, kdy nelze Službu využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele, nebo po dobu, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědností dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku nebo z důvodu prodlení v plnění či neposkytnutí dostatečné součinnosti ze strany Objednatele, resp. uživatele Systému Service Desk.

Služba se nepovažuje za nedostupnou v případě schválené servisní odstávky. O schválení servisní odstávky aplikace Service Desk nebo služby Call Centra Service Desk žádá oprávněná osoba Poskytovatele oprávněnou osobu Objednatele obvykle deset dní před zahájením servisní odstávky. Schválení a realizace servisní odstávky je potvrzeno v měsíční Zprávě o úrovni a rozsahu poskytované služby a v Zápisě z jednání týmu přípravy a poskytování služby.

Do výpočtu dostupnosti Služby se nepočítá čas nedostupnosti Služby Service Desk způsobený chybným chováním způsobeným jinými než běžnými provozními podmínkami nebo událostmi. Dále se do této doby nepočítá doba, po kterou nemohl Poskytovatel závadu odstranit z důvodů na straně Objednatele.

4.6 Kapacitní limit Služby

Denní kapacitní limit Služby Service Desk (dále jen „**KLSD**“) definuje počet aktivit, které pracoviště Service Desk vykoná denně v provozní době služby. KLSD je vypočítán jako podíl Denní kapacity pracoviště Service Desk v minutách provozní doby Service Desk (dále jen „**FSD**,“) a průměrné délky trvání jednotkové aktivity pracoviště Service Desk v minutách (dále jen „**A**“).

Pro výpočet denního kapacitního limitu Služby Service Desk platí následující vzorec:

$$KLSD = FSD / A$$

Pro výpočet denní kapacity pracoviště Service Desk v provozní době Služby Service Desk v minutách platí následující vzorec:

$$FSD = P \times PD \times Ef$$

P	počet nasmlouvaných zaměstnanců v roli operátora
PD	fond pracovní doby v provozní době Služby Service Desk bez povinné přestávky na oběd v minutách
Ef	koeficient efektivity práce operátora, který zohledňuje snížení roční celkové pracovní doby o: • hygienické přestávky; • čas na vzdělávání; • čas na čerpání řádné dovolené;

	nemocnost definovanou průměrným procentem pracovní neschopnosti v rámci ČR, které je stanoveno Českým statistickým úřadem za předcházející rok
A	průměrná délka trvání jednotkové aktivity pracoviště Service Desk v minutách, která je stanovena empiricky na základě statistik z průběhu zkušebního provozu Služby Service Desk nad ostrými daty
Den	dnem se pro účely výpočtů považuje provozní doba Služby Service Desk

Hodnoty koeficientů „Ef“ a „A“ musí být stanoveny a schváleny oprávněnými osobami obou smluvních stran v měsíční Zprávě o úrovni a rozsahu poskytované služby a v Zápise z jednání týmu přípravy a poskytování služby.

V okamžiku, kdy počet aktivit dosáhne, resp. překročí 130 % maximální kapacity SD tři kalendářní dny po sobě, informuje neprodleně Manažer služby za SPCSS o této skutečnosti Manažera služby za MF (viz **Příloha č. 3** této Smlouvy).

4.7 Vykazování úrovně Služby Service Desk

Měření úrovně poskytovaných Služeb a vyhodnocování jejich úrovně je prováděno na základě informací, obsažených v Systému Service Desk a na základě reportů a hlášení, které Poskytovatel předkládá Objednateli.

Vykazování úrovně poskytované Služby Service Desk probíhá následovně:

- Poskytovatel zpracuje Zprávu o úrovni a rozsahu poskytovaných Služeb za dané období v rozsahu vymezeném **v Příloze č. 2** Smlouvy;
- pravidla předávání, zapracování připomínek a akceptace Zprávy o úrovni a rozsahu poskytovaných Služeb v období, jsou uvedeny v odstavci 4.4 Smlouvy.

5. CENA SLUŽBY

Název Služby	Měsíční cena za Službu Service Desk v Kč bez DPH	DPH	Měsíční cena za Službu Service Desk v Kč vč. DPH
Služba Service Desk	1 536 047,00	322 569,87	1 858 616,87

6. SMLUVNÍ POKUTY

Smluvní pokuty jsou uvedeny v článku XIII. Smlouvy.

7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Platební podmínky jsou uvedeny v článku VI. Smlouvy.

8. POŽADOVANÁ SOUČINNOST MF PRO ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Součinnost a popis vzájemné komunikace jsou uvedeny v článku IX. Smlouvy.