

Příloha 1 – Specifikace rozsahu poskytovaných Služeb a SLA

1. Specifikace servisních služeb:

- a) Poskytování servisní podpory
 - řešení zadaných incidentů
- b) Údržba systému dle požadavků Objednatele
 - kontrola funkčnosti a nastavení systému (profylaxe)
 - údržba dokumentace při úpravě systému
- c) Konzultační a poradenská činnost dle požadavků Objednatele
- d) Podpora při rozvoji systému dle požadavků Objednatele
 - návrh na update a upgrade systému
 - návrh na úpravy systému
 - realizace rozvoje systému

2. Podmínky pro poskytování služeb Poskytovatelem:

- VPN přístup pro pracovníky Poskytovatele
- Součinnost pracovníků Objednatele

3. Rozsah služby:

- a) Servisní podpora řešení bez omezení rozsahu (pro bod 1. a) b) přílohy 1)
- b) 4 člověkodny (MD) za kalendářní měsíc s možností převodu nevyčerpaných hodin v rámci kalendářního roku v maximálním kumulovaném rozsahu 12MD (pro body 1. c) d) přílohy 1)

4. Režim podpory a specifikace SLA parametrů:

Závažnost	Doba odezvy	Garantovaná doba neutralizace	Servisní kalendář
Kritická (A)	3 hodiny	2 pracovní dny	5 x 8h ¹⁾
Vážná (B)	6 hodin	5 pracovní dny	5 x 8h ¹⁾
Nízká (C)	následující pracovní den	10 pracovních dnů	5 x 8h ¹⁾

¹⁾ pracovní dny 8-16 hod.

Doba odezvy

Dobou odezvy se rozumí potvrzení přijetí požadavku Objednatele

Garantovaná doba neutralizace

Doba na vyřešení poruchy, nebo provedení náhradního řešení, které sníží závažnost poruchy. Chyby zaviněné software nebo hardware budou odstraněny podle příslušných podmínek pro jejich maintenance a nezapočítávají se do doby SLA poskytování služby. Tímto rozumíme otevření Incidentu u výrobce, HW problém, síťový problém apod.

Dělení poruch:

Závažnost	Definice
-----------	----------

Kritická	porucha systému, která znefunkčňuje celý systém nebo má výrazný dopad na jeho funkčnost
Vážná	porucha systému, která výrazně ovlivňuje nebo znefunkčňuje část systému nebo část služeb nebo má dopad na jeho funkčnost
Nízká	porucha, která není kritická nebo vážná, případně se jedná o informační požadavek (všeobecné otázky, potřebné informace apod.)

Příloha 2 – Smluvní pokuty za porušení SLA

V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění Služeb nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období, vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za Služby pro dané Vyhodnocovací období. Za nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba plánované odstávky dané Služby. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr).

Níže uvedená tabulka zobrazuje výčet parametrů SLA s příslušnými slevami z ceny a způsobem výpočtu.

Název parametru	Slevy z ceny *)	Způsob výpočtu
Doba odezvy	0,5%	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Garantovaná doba neutralizace (kategorie A)	1,0%	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru

*) u procentuálních hodnot je míněno dané procento z ceny stanovené za provoz Služby ve Vyhodnocovacím období

Příloha 3 – Jednorázové služby

Požadavek na poskytnutí Jednorázových Služeb bude Poskytovateli předán pomocí požadavku v Servicedesku Poskytovatele případně e-mailem, přičemž musí obsahovat minimálně následující údaje:

- podrobný popis požadovaných Jednorázových Služeb;
- požadovaný termín poskytnutí Jednorázových Služeb;
- předpokládaný rozsah součinnosti Objednatele;
- kontaktní osobu Objednatele, která odpovídá za realizaci požadavku.

Ceník Jednorázových služeb

- Cena za jeden člověkodén (8 hodin) **5 520,00,- Kč bez DPH**

Příloha 4 – Seznam oprávněných osob

Oprávněné osoby Objednatele pro zadávání požadavků prostřednictvím kontaktu na Poskytovatele.

Jméno	Telefon	e-mail
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Příloha 5 – Předpisy objednatele

POK 027-2014-01 Řízení projektů v JIT

Výše uvedený předpis je k nahlédnutí u zástupce objednatele ve věcech technických uvedených v bodu 8.2 smlouvy.