

BISON

Spolek pro budování a implementace softwarových open source nástrojů

SERVISNÍ SMLOUVA

podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“),
(tato servisní smlouva dále též jen „smlouva“)

I. SMLUVNÍ STRANY

Objednatel:

Královéhradecký kraj

IČO: 70889546

se sídlem: Pivovarské náměstí 1245/2, 500 03 Hradec Králové

zastoupený: PhDr. Jiřím Štěpánem, Ph.D., hejtmanem kraje

E-mail: posta@kr-kralovehradecky.cz

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

Č. účtu: [REDACTED]

Kontaktní osoba zhotovitele ve věcech technických dle této smlouvy je:

[REDACTED] e-mail: [REDACTED] telefon.: [REDACTED]

(dále jen „objednatel“)

a

Poskytovatel:

Spolek pro budování a implementaci sdílených open source nástrojů, z. s.,

IČO: 05730732

se sídlem: Žižkova 1872/89, 586 01 Jihlava,

spisová značka: L 22325 vedený u Krajského soudu v Brně

zastoupený [REDACTED] ředitelkou spolku

Bankovní spojení: Fio banka, a.s.

Č. účtu: [REDACTED]

E-mail: info@spolek-bison.cz

Kontaktní osoba zhotovitele ve věcech technických dle této smlouvy je:

[REDACTED], e-mail: [REDACTED] tel.: [REDACTED]

(dále jen „poskytovatel“)

II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb SW Portál PO dle této smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb. Obě smluvní strany prohlašují, že je jim SW Portál PO znám a nepožadují připojení jeho popisu k této smlouvě ve formě přílohy.
2. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn servis Portálu PO provádět na základě licenční smlouvy mezi Krajem Vysočina, jako držitelem neomezeného práva užít Portál PO, a poskytovatelem.
3. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v čl. I této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za nebo jménem smluvních stran. Jakékoliv změny údajů uvedených v čl. I této smlouvy, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.

BISON

Spolek pro budování a implementace softwarových open source nástrojů

4. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včas poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.
2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k dílu provedenému dle smlouvy o dílo. Servisní služby jsou dále specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy. Kategorizace a úroveň servisních služeb dle této servisní smlouvy ve vztahu k dílu je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou dále označovány také jen jako „servisní služby“.
3. Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
 - a. Maintenance;
 - b. Technická podpora;
 - c. Řešení incidentů.

Specifikace jednotlivých kategorií a rozsah jednotlivých servisních služeb v nich poskytovaných jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

4. Servisními službami v kategorii řešení incidentů je i odstraňování záručních vad, avšak pouze těch částí díla, které jsou stanoveny v příloze č. 1 této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby dle této smlouvy tak, aby dostupnost Portálu PO byla alespoň 99% ročně po celou dobu účinnosti této smlouvy. Výpočet skutečně dosažené dostupnosti se řídí metodikou dle přílohy č. 1 této smlouvy.
6. Součástí servisních služeb je provoz Portálu PO na serverech spravovaných Poskytovatelem.

IV. POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo plnění.
2. Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 1 této smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „reakční doba“ nebo „reakce“) a dobu vyřešení incidentu nebo požadavku (dále jen „doba vyřešení“). Specifikace reakční doby a doby vyřešení je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
4. Kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů a reakční doby a doby vyřešení požadavků jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.
5. Objednatel nahlásí incident nebo požadavek Poskytovateli prostřednictvím emailu helpdesk@spolek-bison.cz. V okamžiku, kdy Poskytovatel zavede helpdesk, informuje o tom písemně Objednatele a Objednatel bude nadále využívat informační systém Poskytovatele – helpdesk. V písemné informaci Poskytovatel Objednateli sdělí podrobnosti používání helpdesku. O této skutečnosti nebude smluvními stranami sepsán písemný dodatek k této smlouvě. Objednatel stanoví kategorii incidentu a úroveň požadovaných servisních služeb dle přílohy č. 1 této smlouvy.

BISON

Spolek pro budování a implementace softwarových open source nástrojů

- Poskytovatel má právo si na základě nahlášení incidentu nebo požadavku vyžádat po Objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti Poskytovatele ve smyslu přílohy č. 1 této smlouvy.
- V případě, že Objednatel informuje e-mailem Poskytovatele ve výše uvedené lhůtě 24hod, že s vyřešením incidentu nebo požadavku nesouhlasí, je Poskytovatel povinen pokračovat v řešení požadavku nebo incidentu v jeho původní kategorii a je povinen dodržet dobu vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy. Do doby vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu Objednateli o vyřešení incidentu či požadavku do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením incidentu nebo požadavku Poskytovateli.

V. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

- Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování servisních služeb dle této smlouvy smluvní cenu. Cena plnění je tvořena následujícími částmi:

	Cena v Kč za 1 měsíc
Paušální cena za poskytování servisních služeb v kategorii Maintenance	4.990,-Kč

	Cena v Kč 1 hodinu
Cena za poskytování servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj	1 000,- Kč
Cena za poskytování servisních služeb v kategorii Řešení incidentů nad rámec paušálu v kategorii Maintenance	1.000,- Kč

- Cena servisních služeb v kategorii Maintenance zahrnuje veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení. Za poskytování služeb v kategorii Maintenance tak Poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.
- Cena servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj zahrnuje:
 - veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení;
 - cenu dodaného software a licencí nutných pro vyřešení jednotlivých požadavků objednatele. Licence musí odpovídat podmínkám stanoveným ve smlouvě o dílo.Za poskytování služeb v kategorii Technická podpora a vývoj kromě shora uvedené ceny nemá Poskytovatel nárok na žádné další finanční plnění.
- Cena servisních služeb v kategorii Řešení incidentů zahrnuje:
 - veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení;
- K uvedeným cenám v tomto článku bude při fakturaci doloženo DPH dle zákonné sazby.

BISON

Spolek pro budování a implementace softwarových open source nástrojů

VI. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cenu za poskytování servisních služeb se Objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „faktura“) vystavených Poskytovatelem po uplynutí kalendářního měsíce trvání této smlouvy. Fakturou bude vyúčtována:
 - cena servisních služeb v kategoriích Maintenance a Řešení incidentů poskytnutých v příslušném kalendářním měsíci trvání této smlouvy;
 - cena servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj dle času skutečně a účelně stráveného Poskytovatelem při poskytování této kategorie servisních služeb;
2. O poskytování servisních služeb v jednotlivých kalendářních měsících je Poskytovatel povinen Objednateli zasílat výkazy k potvrzení.
3. Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.

VII. OSTATNÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

1. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy.
2. Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování servisních služeb podle této smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
3. Pokud Objednatel neposkytne součinnost dle tohoto článku, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl Poskytovatel poskytovat servisní služby dle této smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
4. Smluvní strany spolu budou komunikovat způsobem stanoveným v příloze č. 1 této smlouvy.
5. Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů Poskytovatele nebo webové adresy Helpdesk předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
6. Pro případ zájmu Objednatele o další existující moduly "Portálu PO" touto smlouvou neupravených se poskytovatel zavazuje učinit objednateli nabídku servisních služeb včetně její bližší specifikace a určení maximálního cenového rozpětí za servisní služby, pokud je to účelné a odpovídá to povaze produktů. Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout objednateli dostatečné informace o novém modulu včetně možnosti si funkci modulu zdarma vyzkoušet před přijetím nabídky, pokud je to účelné a odpovídá to povaze produktů.
7. Poskytovatel je povinen zpracovávat a chránit osobní údaje v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů, jakožto i v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27.dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) ode dne jeho účinnosti (dále jako „nařízení GDPR“), a v souladu s dalšími evropskými i národními předpisy na úseku ochrany osobních údajů, a to zejména takto:
 - a) Osobní údaje ve fyzické podobě uchovávané nebudou;
 - b) Přístup ke zpracovávaným osobním údajům umožní poskytovatel pouze objednateli zaměstnancům poskytovatele, zodpovědné osobě za realizaci modulů a provádění servisních služeb na straně poskytovatele a orgánům oprávněným provádět kontrolu, pokud není dále upraveno jinak;
 - c) Zaměstnanci poskytovatele, kterým bude umožněn přístup ke zpracovávaným osobním údajům, budou poskytovatelem doložitelně poučeni o povinnosti zachovávat mlčenlivost podle § 15 zákona

BISON

Spolek pro budování a implementace softwarových open source nástrojů

o ochraně osobních údajů. Mezi kategorie osobních údajů, které budou poskytovatelem zpracovány patří zejm. jméno, příjmení, e-mailová adresa zaměstnance apod.

8. Poskytovatel se zavazuje, že zavede vhodná technická a organizační opatření tak, aby dané zpracování splňovalo požadavky nařízení GDPR, aby byla zajištěna ochrana práv subjektu údajů.
9. Objednatel nepovoluje poskytovateli umožnit dalšímu zpracovateli nakládat s osobními údaji zpracovávanými v souvislosti s touto smlouvou.
10. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích poskytnutých na základě této smlouvy včetně údajů o smluvních stranách či třetích osobách, majících charakter osobních údajů. Smluvní strany jsou si vzájemně rovněž povinny na žádost druhé smluvní strany prokázat způsob jakým je dodržování povinností stanovených zákonem zajištěno. Poskytovatel se zavazuje zároveň zajistit mlčenlivost všech svých zaměstnanců či jiných osob, jež budou přicházet do styku s osobními údaji.
11. Poskytovatel se dále zavazuje:
 - a) přijmout všechna opatření požadovaná podle článku 32 nařízení GDPR; jedná se zejména o
 - schopnost zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;
 - schopnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
 - proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.
 - b) zohlednit povahu zpracování a poskytnout nezbytnou součinnost prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění objednatelovi povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených nařízením GDPR;
 - c) poskytnout objednateli nezbytnou součinnost při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 nařízení GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má poskytovatel k dispozici;
 - d) po ukončení nakládání s osobními údaji dle této smlouvy se poskytovatel zavazuje vymazat existující kopie osobních údajů, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů u zpracovatele;
 - e) poskytnout objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v nařízení GDPR.
12. Poskytovatel se zavazuje informovat neprodleně objednatele v případě, že jeho pokyn porušuje GDPR nebo jiný právní předpis. Poskytovatel se zavazuje neuchovávat osobní údaje, s nimiž přijde do styku při poskytování servisních služeb, přičemž se zavazuje osobní údaje vymazat nejpozději do jednoho dne po vyřešení servisního incidentu. Toto se nevztahuje na zpracování osobních údajů uložených na serverech poskytovatele. V těchto případech se poskytovatel zavazuje veškeré osobní údaje včetně jejich kopií vrátit kraji nebo je zničit, jakmile:
 - a. dojde k uplynutí doby, na kterou je tato smlouva uzavírána; nebo
 - b. objednatel o to požádá; nebo
 - c. dojde k odstoupení od této smlouvy nebo k její výpovědi.

BISON

Spolek pro budování a implementace softwarových open source nástrojů

13. V případě, že poskytovatel poruší ustanovení této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,-- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení smlouvy ze strany poskytovatele. Poskytovatel je povinen k úhradě takovéto pokuty. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů od doručení oznámení o uplatnění smluvní pokuty.
14. Zároveň se poskytovatel zavazuje k úhradě škody (např. správní či jiné sankce, náhrady škody za neoprávněné nakládání s osobními údaji), která vznikla objednateli v důsledku porušení
15. povinností poskytovatele stanovených právními předpisy či touto smlouvou či v důsledku neposkytnutí příslušné součinnosti.

VIII. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou a její plnění začíná běžet dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Výpovědní doba jsou 3 měsíce a počíná běžet prvním den měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.
2. Jestliže Objednatel nebo Poskytovatel odstoupí od smlouvy o dílo nebo smlouva o dílo bude jinak ukončena, aniž by bylo provedeno dílo, tato servisní smlouva zaniká v den účinnosti odstoupení od smlouvy o dílo.

IX. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE A SANKCE

1. Dostane-li se Objednatel do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle této smlouvy, je povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý den prodlení.
2. Jestliže dostupnost díla klesne pod hodnotu dle čl. III odst. 5 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 15 000,- Kč za každý kalendářní rok, ve kterém dostupnost díla nedosáhne hodnoty dle čl. III odst. 5 této smlouvy, ale dosáhne hodnoty alespoň 99 %;
3. Ustanovením o smluvních pokutách a úrocích z prodlení není dotčeno právo smluvních stran na náhradu škody či nemajetkové újmy.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele i Poskytovatele smluvní strany výslovně prohlašují, že souhlasí se zveřejněním celého textu smlouvy v Registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že zákonnou povinnost dle § 5 odst. 2 zákona o registru smluv splní Poskytovatel.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a může být měněna pouze písemnými dodatky k této smlouvě podepsanými Objednatel a Poskytovatelem.
3. Tato smlouva nahrazuje v plném rozsahu Servisní smlouvu uzavřenou dne 30.6.2017.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.
5. Podmínkou platnosti a účinnosti této smlouvy je jejich schválení radou kraje dle § 23 z.č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), v platném znění. Uzavření této smlouvy bylo schváleno usnesením Rady Královéhradeckého kraje ze dne 14.5.2018, 22/13871/2018

BISON

Spolek pro budování a implementace softwarových open source nástrojů

6. Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb a Příloha č. 2 – Rozpis modulů Portálu PO

V Hradci Králové dne 22-05-2018

V Jihlavě dne 15.5.2018



PhDr./Jiří Štěpán, Ph.D.
hejtman

Královéhradecký kraj
se sídlem v
Hradci Králové
3



Ředitelka Spolku
BISON

BISON

Spolek pro budování a implementace softwarových open source nástrojů

Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb

I. Seznam zkratk a pojmů

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident	Indikovaný problém díla, případně části díla, který není v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Okamžik nahlášení	Okamžik nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Helpdesk
Reakční doba (Reakce)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Helpdesk do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele na identifikaci a odstranění incidentu nebo zahájení realizace požadavku Objednatel
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení incidentu nebo požadavku Objednatel.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu nebo požadavku.
HW	Hardware
SW	Software
Helpdesk	Technické řešení systému podpory na straně poskytovatele

II. Komunikace smluvních stran

Smluvní strany se dohodly na následujících prostředcích komunikace v závislosti na kategorii servisních služeb:

- Maintenance - prostřednictvím e-mailu
- Technická podpora - Helpdesk
- Řešení incidentů - Helpdesk

Webová adresa Helpdesku Poskytovatele: <http://spolek-bison.cz/helpdesk>

Kontaktní údaje za objednatel (osoby oprávněné k zadávání servisních požadavků):



III. Maintenance

Maintenance (pravidelná údržba) dle této smlouvy je realizována Poskytovatelem v intervalu uvedeném níže (dále jen „Maintenance“).

Maintenance bude Poskytovatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání díla objednatel a aby byla splněna dostupnost dle čl. III odst. 5 této smlouvy po celou dobu účinnosti této smlouvy.

Služby poskytované v rámci Maintenance min 1x měsíčně:

- kontrola funkčnosti všech modulů, stavu databáze a dodaného HW
- bezpečnostní analýzy (kontrola logů)

Služby poskytované v rámci Maintenance min 1x ročně:

- penetrační testy;

BISON

Spolek pro budování a implementace softwarových open source nástrojů

- pravidelné čištění a optimalizace databáze
- Služby poskytované v rámci Maintenance průběžně případně na vyžádání:
- 2 hodiny měsíčně na řešení incidentů
 - identifikace výkonnostních problémů a optimalizace běhu systému
 - údržba veškeré dodané dokumentace
 - úprava dle legislativních změn
 - opravy bezpečnostních vad

IV. Technická podpora a vývoj

V rámci servisních služeb kategorie Technická podpora a vývoj dle této smlouvy jsou poskytovány následující služby:

- konzultační služby;
- realizace požadavků na novou funkcionalitu systému;

Objednatel je oprávněn objednat další služby v této kategorii v ceně dle článku V. odst. 1 této smlouvy.

V. Řešení incidentů

Kategorie servisních služeb „řešení incidentů“ definuje požadavky na činnost Poskytovatele k zajištění plynulého a bezproblémového provozu NIS, tak aby byl zajištěn účel smlouvy o dílo a požadované parametry dostupnosti NIS.

Kategorie incidentů:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy dílo nebo část díla je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů a nelze používat Objednatelem.
B	Situace, kdy dílo nebo část díla je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně díla nebo jeho části, na niž je Poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání díla nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo.

Kategorizaci jednotlivých incidentů provede Poskytovatel.

V následující tabulce jsou pak pro jednotlivé úrovně servisních služeb definovány reakční doby a doba vyřešení dle jednotlivých kategorií incidentů.

Reakční doba pro kategorie incidentů:

	A	B	C		
Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
NBD	2 pracovní dny	2 pracovní dny	10 pracovní dnů	10 pracovní dnů	20 pracovní dnů

VI. Metodika výpočtu dostupnosti

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti (požadovaná úroveň SLA 99%) bude využita měsíční suma výpadků v kategorii incidentu A.

BISON

Spolek pro budování a implementace softwarových open source nástrojů

Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti Portálu PO se pak použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost} = \frac{(T_S - T_N)}{T_S} \times 100 \%$$

T_S značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním roce Portál PO provozován, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu.

T_N značí celkový počet hodin, po které byl Portál PO nedostupný nebo neplnil svoji funkci (viz. kategorie A incidentu), s výjimkou doby oprávněného omezení provozu Portálu PO.

Do nedostupnosti Portálu PO nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady Portálu PO vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

- a) Portál PO je změněn nebo upraven na pokyn Objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupnosti nemohou být splněny.
- b) V případě zásahu vyšší moci.

BISON

Spolek pro budování a implementace softwarových open source nástrojů

Příloha č.2 Servisní smlouvy – Rozpis modulů Portálu PO

MODULY :

- Informace o organizaci
- Dokumenty organizace
- Úkoly a sdělení
- Metodická pomoc
- Termínové řízení
- Katalog služeb
- Diskuze

Součástí základního balíčku Portálu PO jsou moduly „Spory“ a „Stížnosti“, které jsou zahrnuty do ceny uvedené ve Smlouvě, ke dni podpisu této smlouvy jsou neaktivní.