

**Příloha č. 5 zadávací dokumentace**  
**„INFORMAČNÍ SYSTÉM NÁRODNÍ DOTACE 2016“**  
**Specifikace služeb údržby a podpory (Katalogové listy)**

/

**Příloha č. 3 Smlouvy**  
**Specifikace služeb údržby a podpory (Katalogové listy)**

## Obsah

1	Popis položek v katalogových listech .....	3
2	Seznam zkratk.....	7
3	Podmínky poskytování Služeb .....	9
3.1	Obecné podmínky .....	9
3.2	Předání Služby jinému poskytovateli.....	10
3.3	Dokumentace .....	10
3.3.1	Provozní deník .....	11
3.3.2	Písemná a Modelová dokumentace .....	12
3.3.3	Datový popis infrastruktury - CMDB .....	12
3.3.4	Výkazy práce.....	12
3.4	Dostupnost testovacího prostředí.....	13
3.5	Plány řešení závažných situací.....	13
3.6	Součinnost při provozu monitorovacích systémů v oblasti automatizace správy .....	13
3.7	Řízení změn.....	14
3.8	Odstávky ISND .....	14
4	Měření a vyhodnocení Služby .....	15
5	Kreditace a sankce.....	16
6	Přehled katalogových listů .....	17
6.1	ID: ISND-001 .....	17
6.2	ID: WUR-001.....	19
6.3	ID: SUP-001.....	24

## 1 Popis položek v katalogových listech

Položka	Popis položky
Aplikační služby	Funkcionality poskytované prostřednictvím rozhraní jednotlivých aplikací
Aplikačně specifické služby	Provozní služby specifické pro jednu konkrétní aplikaci
ArchiMate	Modelovací jazyk využitý pro popis architektury v souladu se Závaznou metodikou návrhu a dokumentace architektury MZe
Celková cena	Cena paušální služby za všechny katalogové listy bez DPH za předpokládanou dobu trvání smlouvy (do 30. 12. 2016)
Celková cena zakázky	Součet cen za paušální služby za všechny katalogové listy bez DPH za předpokládanou dobu trvání smlouvy (do 30. 12. 2016)
Dílčí smluvní pokuta	Smluvní pokuta za každý jednotlivý případ přerušení dodávky služby nad rámec povolené nedostupnosti anebo porušení smluvních parametrů obsluhy a maximálního počtu incidentů priority 1 nebo jiné porušení Smlouvy
Celková smluvní pokuta	Součet Dílčích smluvních pokut uplatňovaných v rámci jednoho paušálního katalogového listu za jedno vyhodnocovací období
Cíl služby	Charakteristika řádného provozního stavu služby
Činnost	Detail činnosti požadovaný v rámci služby
Detaily služby	Stručný popis předmětu a obsahu služby
Doplňující informace	Veškeré dodatečné informace nezbytné pro vyhodnocení úrovně poskytovaných služeb
Dostupnost	Procentuální dostupnost rozhraní ve vyhodnocovacím období
Dostupnost rozhraní	Procentuální dostupnost rozhraní v rámci provozní doby rozhraní
ID	Identifikační kód příslušného katalogového listu, uvedený v záhlaví katalogového listu
Incident	Zejména neplánované přerušení služby, omezení kvality služby nebo porucha konfigurační položky
Inicializace služby	Zahájení poskytování služby Poskytovatelem zahrnující implementaci měřících bodů monitoringu
Katalogu provozních činností	Katalog všech provozních činností, které jsou nezbytné pro zajištění řádného provozu ISND zahrnující periodické činnosti a kontrolu datové integrity a harmonogram jejich vykonání

Krabicový software	Standardní software třetích strany tvořící ISND dodaný jako krabicové řešení
Matice priorit	Mapování chybových stavů a jiných skutečností na odpovídající priority požadavků
Maximální měsíční počty incidentů	Maximální povolené počty incidentů v jednotlivých prioritách, při jejichž překročení je uplatňována kreditace a sankce
Maximální odezva	Doba odezvy, při jejímž překročení je rozhraní považováno za nedostupné
Měřicí bod	Místo sběru dat pro výpočet ukazatelů
Měřicí body a výpočet ukazatelů	Body pro sběr dat sloužících k výpočtu ukazatelů a postup výpočtu ukazatelů
Modelová dokumentace	Architektonická dokumentace vedená ve formě ArchiMate a souvisejících UML a BPMN modelů v souladu se Závaznou metodikou návrhu a dokumentace architektury MZe
Název rozhraní	Název příslušného rozhraní využívaný napříč celou provozní dokumentací
Nevýznamná funkcionalita	Funkcionalita jejichž nedostupnost nepředstavuje selhání a nebo nefunkčnost klíčových částí systému.
Název služby	Název příslušného katalogového listu
Odezva	Doba odezvy na požadavek vznesený prostřednictvím rozhraní
Odpověď	Čas odpovědi na požadavek
Označení služby	Písmenné označení katalogového listu, jednotlivé zkratky odkazují na obsah KL
Písemná dokumentace	Architektonická anebo provozní dokumentace vedená v písemné podobě ve formě elektronických anebo listinných dokumentů.
Podíl odezvy v limitu	Procentuální zastoupení časových intervalů s odezvou v limitu na celkové provozní době rozhraní ve vyhodnocovacím období
Popis požadovaných činností	Výčet činností požadovaných v rámci služby
Provozní deník	Systém Objednatele určený pro záznam administračních a konfiguračních aktivit nad ISND
Provozní doba podpory	Doba, po kterou je dostupná podpora 2. a 3. úrovně
Provozní doba rozhraní	Doba, po kterou rozhraní má být smluvně dostupné

Provozní služby	Veškeré služby nezbytné pro zajištění provozu aplikace, zahrnují standardní služby a aplikačně specifické služby
Reakční doba	Doba odpovědi na požadavek a vyřešení požadavku
Sleva z-ceny	Sleva z ceny služby poskytnutá Poskytovatelem Objednateli v důsledku snížení kvality poskytovaných služeb v rámci vyhodnocovaného období
Služba	Služba provozu a podpory Informačního systému národních dotací (ISND)
Služby podpory	Služby 2. a 3. úrovně podpory pro provozované aplikace
Smluvní parametry	Požadované parametry provozovaných služeb
Smluvní pokuta	Rozumí se smluvní pokuta dle čl. 12 Smlouvy, včetně Dílčí smluvní pokuty a celkové smluvní pokuty
Standardní služby	Provozní služby společné pro všechny provozované aplikace v rámci infrastruktury Objednatele, služby které jsou také vyžadovány v rámci provozu ISND
Standardní SW (SSW)	Softwarové vybavení třetích stran dodané v rámci Smlouvy, na základě které byl zhotoven ISND, které nebylo vyvinuto Zhotovitelem a není aplikační SW komponentou ISND vyvinutou v rámci Smlouvy; rovněž lze vnímat jako Neunikátní software
Testovací scénář	Sled kroků vykonávaných monitoring systémem Objednatele v rámci monitoringu smluvních parametrů poskytovaných služeb
Typ rozhraní	Podoba rozhraní mající vliv na parametry a měřící body
Úroveň služby	Míra a kvalita poskytované služby v kategoriích
Vlastník informací	Odpovídá za agendu nebo proces a za data, schvaluje přístup k datům dle bezpečnostní politiky MZe a platnými legislativními i interními předpisy. Za definice požadavků na rozvoj (věcně). Vlastník informací se váže na Směrnici k řízení bezpečnosti informací
Vyhodnocení kvality	Postup a pravidla pro vyhodnocení kvality poskytovaných služeb
Výpadek rozhraní	Časový interval, ve kterém je rozhraní dle hlášení HelpDesk a nebo monitoring systému nedostupné
Vyřešení	Čas vyřešení požadavku
Význam rozhraní / Koeficient významu rozhraní	Je koeficient vyjadřující důležitost rozhraní pro poskytování služby, který je zohledněn při výpočtu smluvních pokut a slev z ceny

Významná funkcionality	Funkcionality, která je nezbytná pro zajištění hlavních funkcí systému a je monitorována prostřednictvím Testovacích scénářů
Základní cena	Cena paušální služby za všechny katalogové listy bez DPH za vyhodnocovací období jeden měsíc
Zkrácený popis služby	Stručný popis předmětu příslušného katalogového listu
Způsob dokladování	Popis formy a obsahu dokladů prokazujících úroveň dodávaných služeb
Způsob vyhodnocení	Postup a pravidla vyhodnocení plnění smluvních ukazatelů na konci vyhodnocovacího období

## 2 Seznam zkratek

Slovní pojmy	
API rozhraní	Programovatelné rozhraní umožňující přístup k systému z externích aplikací a systémů.
Business Continuity	Zajištění provozu Systému a ošetření proti případným nežádoucím vnějším vlivům potenciálně způsobujícím ovlivnění a nebo nefunkčnost Systému.
CI	Konfigurační položka v CMDB reprezentující prvek IT infrastruktury Objednatele
CMDB	Konfigurační databáze
CODEL	Číselníková databáze
DB	Databáze
Disaster Recovery	Postupy pro obnovu funkcionality systému v případě selhání Systému v důsledku interních a nebo externích událostí.
Disaster Recovery plan	Plán dílčích postupů pro obnovu funkcionality systému v případě selhání Systému v důsledku interních, a nebo externích událostí.
HD MZe	HelpDesk MZe
HR	Human Resources
HTP	Hlavní tým projektu
ISND	Informační systém národních dotací (předmět podpory dle těchto katalogových listů)
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
ITSM	Information Technology Service Management
KL	Katalogové listy služby ISND definované v rámci tohoto dokumentu, příloha Smlouvy
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol, adresářové služby
PM	Projektový management
PT	Pracovní tým
PZ	Požadavek na změnu
RDBMS	Relational Database Management System
ŘV	Řídící výbor projektu
SEA	Modelovací nástroj Sparx Systems Enterprise Architect využitý jako standard pro modelování architektury Objednatele

SEA projekt	Projekt obsahující architektonické modely (ArchiMate, UML a jiné) vytvořený v modelovacím nástroji Sparx Systems Enterprise Architect
SD	Service Desk nástroj Objednatele
SLA	Service Level Agreement
SPOF	Single Point of Failure
SSO	Single sign-on, přístupový software
SZIF	Státní zemědělský intervenční fond
SZR	Společný zemědělský registr
TPZ	Technický požadavek na změnu
UML	Unified Modeling Language
VR	Koeficient významu rozhraní



## 3 Podmínky poskytování Služeb

### 3.1 Obecné podmínky

Poskytovatel v rámci poskytování Služeb zajišťuje provoz testovacího a produkčního prostředí ISND v souladu s parametry definovanými v těchto Katalogových listech.

Poskytovatel je povinen umožnit kdykoli fyzickou kontrolu v místech, která souvisejí s dodávkou Služeb.

Poskytovatel je povinen bezplatně poskytnout součinnost Objednateli související s odbornými, zákonnými a jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči Objednateli v souvislosti s dodávkou služeb a ISND jako takovým.

Veškeré výkazy, podklady a dokumenty musí být ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních organizací, kterými se rozumí veškeré subjekty oprávněné provádět kontrolu jakkoliv týkající se plnění této Smlouvy na základě právního předpisu. Pokud je dokument, výkaz nebo jiný podklad související s tímto dokumentem zpochybněn kontrolní organizací, je Poskytovatel povinen poskytnout podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Poskytovatel nebude schopen tyto podklady dodat a/nebo tyto nebudou kontrolním orgánem akceptovány a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení sankce vůči Objednateli, Poskytovatel poskytne náhradu ve výši sankce, uplatněné vůči Objednateli, a to i po uplynutí účinnosti této Smlouvy, pokud se sankce bude týkat období trvání Smlouvy.

Poskytovatel je před zahájením dodávky Služby Objednateli povinen dodat písemný seznam komponent IS, které kategorizuje jako Standardní software, Krabicový software případně software třetích stran.

Všechny úpravy, funkcionality, programové kódy, konfigurace apod., které Poskytovatel neoznačí jako Standardní software, jsou považovány za vlastnost ISND, kterou může Objednatel kdykoliv na základě vlastního uvážení využít v jiných informačních systémech a libovolně upravovat sám nebo prostřednictvím třetích osob bez jakýchkoliv licenčních závazků vůči Poskytovateli nebo třetím stranám. Tím nejsou dotčena práva Objednatele ani povinnosti Poskytovatele dle Smlouvy.

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. Vyplývající slevy jsou aplikovány na každý parametr zvlášť v maximálním rozsahu stanoveném touto Smlouvou.

Poskytovatel je povinen se řídit zákonnými, technickými a jinými požadavky, pravidly a doporučeními, souvisejícími se zajišťovanými službami, spravovanou nebo využívanou infrastrukturou a využívanými nebo poskytovanými službami, které nejsou předmětem tohoto dokumentu.

Prokázání, že k nedostupnosti ISND a/nebo přerušení anebo zhoršení kvality poskytování Služeb došlo vinou vnějšího vlivu (mimo působnost Poskytovatele) nebo nesoučinností Objednatele je povinností Poskytovatele. Pokud toto prokázání není doručeno jako součást podkladů pro vyhodnocení dodávek služeb ISND, je nedostupnost, která nenastala vinou vnějšího vlivu, 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 / plnění či dílčího plnění definovaným Smlouvou nemá povahu jakéhokoliv závazku, pokud není fixováno v písemné podobě a písemně odsouhlaseno oběma stranami.

### 3.2 Předání Služby jinému poskytovateli

V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy povinen zabezpečit osobní účast příslušných členů realizačního týmu na jednáních s Objednatelem či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována nejdéle do uplynutí 3. kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém tato Smlouva zanikla. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku. Cena za plnění dle tohoto odstavce je součástí ceny za poskytování Služeb dle této Smlouvy, k nimž se součinnost dle tohoto odstavce Smlouvy nejbližší vztahuje.

### 3.3 Dokumentace

Poskytovatel veškeré změny realizované v rámci Služby mající dopad na architekturu systému zdokumentuje v souladu se Závaznou metodikou návrhu a dokumentace architektury MZe, jež je přílohou podkladů veřejné zakázky. Aktuální verze metodiky bude dále předána Poskytovateli po podpisu Smlouvy. Poskytovatel připraví dokumentaci změn architektury jako podklad pro schválení změny a dále dokumentaci změn doplní v souladu se skutečně realizovanou architekturou do termínu uvedeného v kapitole 3.3.2.

Poskytovatel dále provede dokumentaci všech provozních změn v provozní dokumentaci ISND. Architektonická a provozní dokumentace zahrnuje zejména, nikoliv však výhradně následující položky:

- hlavní komponenty ISND na úrovni celků, na které lze aplikovat změnu ve smyslu doporučení ITIL jako stavební bloky ArchiMate modelu v SEA projektu a konfigurační položky v CMDB,
- veškeré licence včetně volně šiřitelných a neplacených licencí ve formě přehledu,
- architekturu ISND a vazby mezi komponentami na úrovni procesní, aplikační a infrastrukturní vrstvy modelované dle standardu ArchiMate 2 v SEA projektu,
- provozní konfiguraci ve formě vazeb mezi konfiguračními položkami v CMDB Objednatele,
- uživatelskou dokumentaci,
- bezpečnostní dokumentaci,
- administrátorskou dokumentaci,
- postupy pro provoz a správu ISND,
- zálohovací plány a postupy,
- opatření a dokumentace k zajištění kontinuity provozu (vč. plánů obnovy ISND),
- postupy pro obnovení dat včetně konfigurací do původního provozního stavu,
- konfigurace aplikací a případně jejich komponent,
- konfigurace hlavních komponent ISND, na kterých závisí dodávka služeb (např. konfigurace procesů, konfigurace monitoringu, KPI, úrovně při kterých jsou spouštěny automatické akce apod.),
- seznamy použitých softwarových komponent a standardního SW včetně jejich verzí,

- všechny programové kódy, vzniklé jako předmět dodávky, kromě Standardního SW předané ve struktuře umožňující jejich evidenci v systému pro řízení zdrojových kódů Objednatele – AgriSource dle pravidel a postupů uvedených v dokumentu Příručka AgriSource pro dodavatele, jež je přílohou zadávací dokumentace, přičemž aktuální verze příručky bude předána Poskytovateli po podpisu Smlouvy,
- všechny programové kódy, vzniklé nebo změněné v průběhu platnosti Smlouvy ve struktuře vyhovující požadavkům AgriSource dle pravidel a postupů uvedených v dokumentu Příručka AgriSource pro dodavatele,
- konfigurace a artefakty, nezbytné pro sestavení programových komponent z programových kódů ve struktuře vyhovující požadavkům AgriSource dle pravidel a postupů uvedených v dokumentu Příručka AgriSource pro dodavatele,
- údržba aktuálnosti konfigurační databáze Objednatele,
- Provozní deník.

### 3.3.1 Provozní deník

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést Provozní deník v systému Objednatele. Provozní deník bude veden jeden pro celý ISND. Provozní deník bude aktualizován nejdéle do 1 dne od provedení změny.

Poskytovatel je povinen do Provozního deníku prostřednictvím záznamu zaznamenat minimálně následující události:

- Provedení úkonů předepsaných v KL včetně identifikace příslušného KL,
- Havarijní stavy, opravy, výměny software komponent,
- Anomálie a nestandardní stavy ISND, které mají dopad na plnění SLA,
- Zprovoznění nové nebo dočasné odstavení aplikační služby,
- Spuštění, vypnutí a restart aplikačních služeb,
- Obnovení ze zálohy.

Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas pořízení záznamu,
- Identifikace KL,
- Identifikace osoby pořizující záznam,
- V případě událostí trvajících více než 1 hodinu také čas začátku a konce události,
- Popis události,
- Provedené úkony k události s uvedenými časy provedení.

U činností, prováděných na žádost Objednatele nebo vyplývajících ze Smlouvy zdůvodnění, na základě jakého požadavku byla činnost vykonána (např. ID záznamu v ServiceDesku Objednatele, číslo Smlouvy a příslušný KL).

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Provozní deník není systémovou dokumentací. Při realizaci změny se do Provozního deníku zapisuje, že byla provedena změna a její stručný popis. Popis změny, resp. nově vzniklý stav a konfigurace systému jsou detailně popisovány v systémové dokumentaci. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že změnou se myslí jakákoliv změna ve smyslu „Change management“ podle ITIL.

### 3.3.2 Písemná a Modelová dokumentace

Po provedení změny na systémech publikuje Poskytovatel novou verzi Písemné a Modelové dokumentace nejpozději 14 dní od ukončení prací, pokud KL nestanoví jinak.

Dokumentace je revidována a publikována v nové verzi po uplynutí maximálně 6 měsíců od poslední revize, není-li Poskytovatel povinen vydat novou verzi dříve z důvodu změny, nebo individuální definice v KL.

Dokumenty dokumentace mají v úvodní sekci seznam změn, ve kterém jsou stručně shrnuty změny provedené od předchozího vydání dokumentace.

Toto ustanovení o vydávání dokumentace platí i v případě, kdy na systémech a/nebo službách nedošlo k žádným změnám. V takovém případě bude v seznamu změn uvedeno, že nedošlo k žádným změnám.

### 3.3.3 Datový popis infrastruktury - CMDB

Objednatel provozuje konfigurační databázi (CMDB) obsahující data o IT infrastruktuře v rámci systémů podpory provozu.

Poskytovatel poskytuje data o infrastruktuře:

- SW a licenční inventura,
- Vazby typu „na kterém serveru běží která aplikace“,
- Informace o přidělení a využití SW licencí,
- Ostatní relevantní informace potřebné pro vedení konfigurační databáze.

Toto vše v rozsahu systémů, které spadají pod tuto smlouvu.

Formát, rozsah a způsob předávání dat (databází) dohodnou zástupci Poskytovatele s Objednatelům nebo s oprávněnou osobou, kterou určí Objednatel.

Data budou poskytována minimálně jednou za kalendářní měsíc.

### 3.3.4 Výkazy práce

Poskytovatel je povinen při poskytování služeb dle této Smlouvy vést záznamy o provedených pracích, včetně těch, které byly provedeny v souvislosti se Smlouvou a nejsou předmětem záznamu v Provozním deníku. Například: účast na jednání, zpracování dokumentu na vyžádání, úprava dokumentace apod.

Výkaz práce je předáván Objednateli v rámci reportingu Vyhodnocovacího období.

#### 3.3.4.1 Obsah záznamu

Každý záznam výkazu práce specifikuje Poskytovatelem vykazované činnosti a bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas provedení činností,
- Identifikaci osoby, která činnosti vykonala,
- Časový rozsah činností v hodinách,
- Stručná charakteristika provedených činností,
- podporu uživatelům,
- Běžnou servisní činnost,

- úpravy systému.

Způsob vedení Výkazu práce není předepsán. Poskytovatel je oprávněn vést Výkaz práce v libovolné elektronické či v listinné podobě, avšak tak, aby měl Objednatel možnost do něj kdykoliv nahlížet a získávat opisy.

### 3.4 Dostupnost testovacího prostředí

Celková dostupnost testovacího prostředí může být ovlivněna řadou plánovaných činností. Z těchto důvodů do dostupnosti nebudou započítávány incidenty způsobené Objednatelem schválenými dohodnutými testovacími činnostmi, zejména:

- Rozvojové činnosti (např. selhání testovacího prostředí v důsledku testovaných nových funkcionalit),
- patchovací činnosti (např. selhání testovacího prostředí v důsledku testovaných nových patchů, nebo oprav),
- další obdobné činností.

Do dostupnosti nebudou též započítávány plánované činnosti, které budou mít za následek nedostupnost či omezení testovacího prostředí (např. odstávka testovacího prostředí související s kopírováním provozních dat z provozních systémů na testovací prostředí,

### 3.5 Plány řešení závažných situací

Za závažné situace se považují úplná selhání a katastrofické situace pokrývané procesy Business Continuity a Disaster Recovery.

Poskytovatel vypracuje plány BCP (Business Continuity plan) a DRP (Disaster Recovery plan) takto:

- Plány zahrnují činnosti potřebné k obnově provozu Poskytovatele,
- Plány zahrnují činnosti potřebné k obnově provozu svěřených systémů,
- Plány jsou vypracovány v součinnosti s Objednatelem s cílem zajistit vzájemnou součinnost v případě závažné situace

Poskytovatel testuje účinnost a úplnost těchto plánů minimálně jednou za 6 měsíců.

### 3.6 Součinnost při provozu monitorovacích systémů v oblasti automatizace správy

Systémy monitoringu provozuje Objednatel anebo Provozovatel monitoringu (dále jen Provozovatel). Některé z těchto systémů umožňují, mimo samotného dohledu, také automatizaci některých úkonů administrace systémů. Za takové úkony se považují automatizované odezvy na detekované provozní stavy a události jako např.: restart náhodně zastavené služby, vyčištění dočasných souborů při zaplnění disku, spuštění skriptu na základě události apod.

V těchto případech je nutná součinnost Poskytovatele s Provozovatelem Monitoringu. Pro tuto součinnost platí následující pravidla:

- Provozovatel monitoringu zajistí logování každé takové operace.
- Prováděné operace definuje Poskytovatel služeb údržby a podpory ISND.
- Poskytovatel služeb údržby a podpory ISND poskytne úplnou definici požadované odezvy (např. předá obsah spouštěného skriptu včetně dokumentace) Provozovateli monitoringu.
- Obě strany si vzájemně poskytují součinnost při ladění automatizovaných operací.
- Provozovatel monitoringu nesmí obsah automatizovaných operací měnit bez souhlasu Poskytovatele služeb údržby a podpory ISND.

- Poskytovatel služeb údržby a podpory ISND má právo kontrolovat obsah všech automatizovaných operací přiřazených na jím spravované systémy. Provozovatel monitoringu umožní Poskytovateli služeb údržby a podpory ISND přístup k systému automatizace správy za tímto účelem.
- Každá změna v definici automatizovaných úkonů je řízena v rámci Change managementu a evidována v systému HelpDesk.

### 3.7 Řízení změn

Při realizaci změn je Poskytovatel povinen postupovat podle procesu řízení změn v rámci systému HelpDesk a dle dokumentu Popis interních procesů - Change management. Tento dokument bude v aktuální verzi předán Poskytovateli po podpisu Smlouvy.

Má-li výsledek realizace změny dopady na skutečnosti uvedené v systémové dokumentaci, je povinen Poskytovatel systémovou dokumentaci aktualizovat.

### 3.8 Odstávky ISND

Standardní odstávky jsou odstávky plánované na základě návrhu, který předkládá Poskytovatel Objednateli k písemnému schválení vždy na začátku kalendářního roku anebo do 30 kalendářních dnů od podpisu smlouvy. Detailní požadavky a postup plánování odstávek je dokumentován v Popisu interních procesů – Change management a Release management, které budou v aktuální verzi předány Poskytovateli po podpisu Smlouvy.

Nestandardní odstávky se týkají zejména nasazování nových verzí, záplat a profylaktických prohlídek, které nejsou definovány v plánu předkládaném na začátku kalendářního roku. Návrh předkládá Poskytovatel Objednateli vždy nejméně 14 kalendářních dnů do SD Objednatele a zároveň emailem na kontaktní osobu (osoby) Objednatele, které sdělí Objednatel Poskytovateli nejpozději do 30 kalendářních dnů od podpisu Smlouvy a v případě změny těchto kontaktních osob do 14 kalendářních dnů.

Kritické odstávky jsou zejména odstávky vzniklé v důsledku nebytnosti řešit bezpečnostní problémy a s tím spojené nasazení bezpečnostních záplat, řešení možných problémů s integritou dat, havárií atd. Návrh předkládá Poskytovatel Objednateli s využitím SD Objednatele a zároveň emailem na kontaktní osobu (osoby) Objednatele, dle předchozího odstavce, nejpozději 24 hodin před touto odstávkou. Objednatel tuto odstávku schválí nebo zamítne do 24 hodin.

Odpovědnost za vložení návrhů na uskutečnění odstávek do SD Objednatele má Poskytovatel.

Objednatel má právo zrušit profylaktickou či standardní odstávku nejpozději do 24 hodin před jejím plánovaným uskutečněním, a to v případě, že by tato mohla ohrozit provoz aplikací a systémů zadavatele. O tomto bude Objednatel informovat Poskyvatele emailem a telefonicky s využitím k tomu určených kontaktních osob.

## 4 Měření a vyhodnocení Služby

Objednatel bude provádět kontrolu, vyhodnocení a dokladování poskytovaných Služeb prostředky a postupy uvedenými v katalogových listech v kapitole 6 a v kapitole 5 KL. Pokud Objednatel identifikuje, že služba nebyla poskytována v souladu s parametry uvedenými v této příloze Smlouvy anebo dotčená činnost nebyla vykonána nebo byla vykonána v rozporu s požadavky vyplývajícími z KL, uplatní Objednatel nárok na Slevu z ceny služby anebo Sankci v souladu s postupem uvedeným v kapitole 5.

Měřicím obdobím Služby je zásadně jeden kalendářní měsíc.

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služby v daném měsíci se odečte od Základní ceny za daný měsíc. Poskytovatel má za daný měsíc nárok na zaplacení ceny za poskytnuté Služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu.

V případě, že součet všech poskytnutých slev z ceny v daném měsíci je vyšší než Základní cena poskytnutých Služeb za daný měsíc, bude neuplatněný nárok na slevu z ceny Služeb uplatněn v dalším měsíci (nebo případně dalších měsících). Neuplatněný nárok na slevu z ceny Služeb může být uplatněn v dalším měsíci (nebo případně i dalších měsících) i z jiných důvodů (například dodatečné zjištění nároku na slevu z ceny; administrativní prodleva s výpočtem slevy nebo nepřesnost při výpočtu slevy apod., přičemž vždy je rozhodné právě jen to, zda Objednateli vznikl nárok na slevu z ceny – pro vyloučení pochybností se tak stanoví, že případně i pozdější uplatnění slevy z ceny nemá za následek zánik nároku na slevu z ceny).

V případě, že výše neuplatněné slevy z ceny Služeb převýší Celkovou cenu (součet Základních cen za následující měsíce až do konce trvání Smlouvy), je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Objednatel je současně oprávněn před odstoupením od Smlouvy nebo před ukončením Smlouvy z jiných důvodů dle Smlouvy či zákona požadovat a uplatnit po Poskytovateli poskytnutí tzv. dodatečné slevy ve výši odpovídající výši dosud neuplatněné nebo za období do konce trvání Smlouvy neuplatnitelné (například i z časových důvodů) slevy z ceny Služeb, přičemž tzv. dodatečná sleva bude poskytnuta z předchozích měsíců, v nichž byla fakturována cena Služeb, tj. v takovém případě dojde i k vystavení dobropisů k již uskutečněnému, vyúčtovanému a případně i zaplacenému plnění dle KL v minulosti a k vrácení již uhrazené ceny v odpovídajícím rozsahu.

Odstoupení od smlouvy nemá vliv na výši uplatněné slevy z ceny. Pokud sleva z ceny přesahuje předpokládané platby do konce účinnosti smlouvy, je Poskytovatel povinen poskytnout tzv. dodatečnou slevu v plné výši.

Případné odstoupení Objednatele od smlouvy nebo jiné ukončení Smlouvy nemá vliv na již vzniklý nárok Objednatele na poskytnutí slevy z ceny poskytnutých Služeb, ani na sankce.

## 5 Kreditace a sankce

V případě, že Poskytovatel poruší smlouvené povinnosti dle této Smlouvy tím, že v kterémkoliv vyhodnocovacím období Služby, bude tato Služba dle příslušných SLA nedostupná, po dobu delší než je uvedeno v příslušných KL nebo překročí maximální přípustný počet incidentů priority 1 dle příslušných KL nebo dojde k nedodržení smluvních parametrů obsluhy incidentu priority 1 dle KL SUP-001, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši uvedené taktéž v odpovídajících KL.

V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období Služby dle této Smlouvy nejsou Služby poskytovány v souladu s SLA a nejedná se o případ uvedený v prvním odstavci této kapitoly, má Objednatel nárok na slevu z ceny (dále též „**Kredity**“), která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v KL v části 4.

V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle části 3.2 KL nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost i bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat Písemnou anebo Modelovou dokumentaci v souladu s kapitolou 3.3.2 a předávat data o infrastruktuře v souladu s kapitolou 3.3.3 KL, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost zaznamenávat v Provozním deníku záznamy s uvedením údajů dle kapitoly 3.3.1, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.

V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním periodických činností, kontrolou integrity či jiných svých závazků vyplývajících ze Smlouvy anebo KL, na které se nevztahuje SLA a které nejsou jen jednorázového charakteru, a své prodlení neodstraní ani v dodatečně lhůtě stanovené Objednatelem k odstranění prodlení Poskytovatele, náleží Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatý den prodlení.

Smluvní pokuty jsou splatné ve lhůtě uvedené v článku 12.8 Smlouvy.

Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbujuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

Objednatel je v případě poskytnutí vadného plnění vždy oprávněn dle vlastního uvážení a bez jakékoliv vazby na uplatnění dalších nároků (náhrada újmy, smluvní pokuta apod.) zajistit si i jen částečně poskytnutí bezvadného plnění osobou odlišnou od Poskytovatele, a to na účet Poskytovatele. O využití tohoto práva je povinen Poskytovatele informovat. Povinnosti Objednatele dle ZVZ tím nejsou dotčeny.

Každá činnost, která může vést nebo vede k nedostupnosti IS, dat v něm nebo jeho komponent musí být předem schválena MZe, a to prostřednictvím SD MZe minimálně 7 Pracovních dní před odstávkou. Toto schválení musí být předloženo jako součást pravidelných výkazů. V případě porušení tohoto ustanovení je Objednatel oprávněn vůči Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každé takové porušení.

Pokud vznikne činností a/nebo nečinností Poskytovatele nevratné poškození nebo ztráta dat, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000.000,- Kč za každý takovýto případ. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody za obnovení nebo znovuvytvoření poškozených nebo ztracených dat.



## 6 Přehled katalogových listů

### 6.1 ID: ISND-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	REG/ISND	TYP KL:	Paušální
<b>Název služby</b>	Provoz produkčního prostředí aplikace Informační systém národních dotací (ISND)		
<b>Zkrácený popis služby</b>	<p>Informační systém národních dotací (ISND) slouží jako podpůrný systém pro administraci národních dotací v souladu s platnou legislativou ve znění pozdějších předpisů, zejména zákonem č. 11/2009 Sb., č. 300/2008, č. 215/2004 Sb., č. 499/2004 Sb., č. 252/1997 Sb., č. 289/1995 Sb., č. 218/2000 Sb., č. 320/2001 Sb., 345/2014 Sb. a nařízení vlády č. 500/2001 Sb., 203/2004 Sb. a 30/2014 Sb. a všech jejich aktualizací. Systém řídí proces příjmu a obsluhy žádostí o dotace, eviduje žádosti, umožňuje vytvářet podklady pro předávání žádostí mezi zúčastněnými stranami, vytváří podklady pro porady, schvalování a rozhodování o žádostech a dále podklady nezbytné pro řádnou rezervaci prostředků ve státní pokladně a proplacení nároků.</p>		
<b>Provozní služby</b>			
<b>Standardní služby</b>			
Poskytování standardních služeb nezbytných pro zajištění řádného provozu produkčního a testovacího prostředí.			
<b>Aplikačně specifické služby</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Úprava číselníků nad rámec změn proveditelných vlastními silami Objednatele,</li> <li>2. Jednorázové úpravy dat, vyplývající z chyb uživatelů anebo ISND či kooperujících systémů, které nelze realizovat prostřednictvím standardních funkcionalit administrátorského rozhraní,</li> <li>3. Telefonická a emailová podpora uživatelů v režimu 5 x 8 (v pracovních dnech) od 8:00 do 16:00 hodin v měsících březen – září 2016 včetně hraničních měsíců,</li> <li>4. Telefonická a emailová podpora uživatelů v režimu 5 x 12 (v pracovních dnech) od 6:00 do 18:00 hodin v měsících říjen – prosinec 2016 včetně hraničních měsíců,</li> <li>5. Úprava funkcionality integrací na externí systémy v případě změny API rozhraní partnerských systémů,</li> <li>6. Analýza dopadů změn agendy, programů a podprogramů pro rok 2017 do ISND a specifikace změnových požadavků ISND ve formě aktualizovaného SEA projektu a související dokumentace,</li> <li>7. Řešení konfliktů při synchronizaci uživatelů v LDAP,</li> <li>8. Poskytování jednorázových reportů, které nelze realizovat vlastními silami Objednatele, na vyžádání Objednatele.</li> </ol>			
<p>Aplikačně specifické služby poskytované na základě požadavku v SD Objednatele jsou služby uvedené výše pod bodem 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9.</p> <p>Úroveň těchto služeb bude vyhodnocována dle katalogového listu SUP-001.</p> <p>Aplikačně specifické služby poskytované proaktivně dle uvážení poskytovatele jsou služby uvedené výše pod body 7.</p> <p>Úroveň těchto služeb bude vyhodnocována dle záznamu v provozním deníku.</p>			
<b>Služby podpory</b>			
<p>Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: <b>SUP-001</b> Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni <b>Bronz</b> pro produkční prostředí.</p> <p>Poskytování služeb 2. a 3. úrovně podpory dle Katalogového listu ID: <b>SUP-001</b> Služby 2. a 3. úrovně podpory na úrovni <b>Test</b> pro testovací prostředí.</p>			

<b>Aplikační služby</b>					
Zajištění provozu aplikačních služeb REG/ISND prostřednictvím níže uvedených rozhraní (viz. Název rozhraní). Služby jsou poskytovány na úrovních dle parametrů Úroveň služby dle katalogového listu rozhraní pro danou Službu.					
<b>ID rozhraní</b>	<b>Popis rozhraní</b>	<b>Typ rozhraní</b>	<b>KL rozhraní</b>	<b>Úroveň služby</b>	<b>VR</b>
ISND-WUR-P01	Webové uživatelské rozhraní ISND	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Bronz	1,0
ISND-WUR-T01	Testovací webové uživatelské rozhraní ISND	Webové grafické rozhraní (WUR)	WUR-001	Test	1,0
Maximální počet incidentů s prioritou 1 všech rozhraní s úrovní služby Bronz může být 8. V případě překročení maximálního stanoveného počtu incidentů uplatní Objednatel slevu z ceny ve výši 0,1% ze Základní ceny.					
Popis jednotlivých rozhraní, přístupových a měřících bodů je součástí provozní dokumentace.					

## 6.2 ID: WUR-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	REG/WUR	TYP KL:	Parametry služby	
Název služby	Provoz aplikačních služeb poskytovaných prostřednictvím webových uživatelských rozhraní			
Zkrácený popis služby	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu webových aplikací přístupných prostřednictvím webového uživatelského rozhraní			
Cíl služby	Webové rozhraní je dostupné pro všechny koncové uživatele 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).			
Smluvní parametry				
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 (definice dopadu v KL SUP-001)
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 převážně 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.	
Měřící 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.
	Dostupnost (D) dosažená v rámci vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:  $D = \frac{TS - TV}{TS} \times 100$ <p><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.</p>
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:

	$O = \max(OK)$ <p><i>O</i> Odezva rozhraní v rámci běhu scénáře  <i>OK</i> Odezva dílčího kroku scénáře</p> <p>V případě, kdy dva po sobě jdoucí běhy Testovacího scénáře, respektive kterýkoli jejich dílčí krok, prokáží překročení Smluvní doby odezvy (<i>O</i>), je časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání Testovacího scénáře v celé délce považován za čas porušení smluvního parametru (<i>O</i>).</p> <p>V případě překročení Maximální doby odezvy (<i>MO</i>) 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 (<i>D</i>).</p>
Podíl odezvy v limitu ( <i>PO</i> )	<p>Podíl času, ve kterém byla naměřena odezva v limitu, v % zaokrouhlený na 1 desetinné místo (<i>PO</i>), bude kalkulován dle vzorce:</p> $PO = \frac{TS - TOZ}{TS} \times 100$ <p><i>PO</i> Podíl odezvy v limitu v rámci vyhodnocovaného období v procentech  <i>TS</i> Souhrnný Provozní čas rozhraní v rámci vyhodnocovaného období v minutách. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní.  <i>TOZ</i> Souhrnný čas všech časových intervalů, ve kterých byla monitoring systémem Objednatele naměřena vyšší než smluvní Odezva (<i>O</i>) v minutách.</p>
<b>Způsob dokladování</b>	
<p>Konsolidovaný měsíční report o dostupnosti (<i>D</i>) z SD a dohledového systému objednatele s minutovou granularitou, přehled incidentů z SD Objednatele s uvedením Úrovně služby, ovlivněného rozhraní, Priority, datum a čas zahájení výpadku, datum a čas konce výpadku a report měření dostupnosti z dohledových systémů Objednatele.</p>	
<b>Způsob vyhodnocení</b>	
<p>V případě <b>porušení smluvního parametru Dostupnost (SD)</b> uplatní Objednatel za každé 0,1 % Dostupnosti (<i>D</i>), o které byla dosažená hodnota Dostupnosti (<i>D</i>) za vyhodnocované období nižší než smluvní hodnota parametru Dostupnosti (<i>SD</i>), Smluvní pokutu ve výši 0,7 % z násobku Základní ceny a koeficientu Významu rozhraní dle vzorce:</p> $SPD = (SD - D) \times VR \times ZC \times 0,7\%$ <p><i>SPD</i> Smluvní pokuta za nedodržení smluvního parametru dostupnosti (<i>SD</i>) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru  <i>SD</i> Smluvní dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo  <i>D</i> Dosažená dostupnost rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo  <i>VR</i> Koeficient významu rozhraní  <i>ZC</i> Základní cena</p>	
<p>V případě <b>porušení smluvního parametru (SPO)</b> uplatní Objednatel za každé 0,1 % podílu odezvy (<i>PO</i>), o které byla dosažená hodnota za vyhodnocované období nižší než smluvní hodnota parametru (<i>SPO</i>), slevu ve výši 0,3 % z násobku Základní ceny a koeficientu Významu rozhraní dle vzorce:</p>	

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

<i>SLPO</i>	Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru Podílu odezvy (SPO) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru
<i>SPO</i>	Smluvní Podíl odezvy v limitu rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo
<i>PO</i>	Dosažený Podíl odezvy v limitu rozhraní v % s přesností na 1 desetinné místo
<i>VR</i>	Koeficient významu rozhraní
<i>ZC</i>	Základní cena

V případě **porušení smluvního parametru Maximálního měsíčního počtu incidentů (MI) priority 1** uplatní Objednatel Smluvní pokutu za každý incident nad rámec smluvního maximálního počtu dle vzorce:

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

<i>SPMI</i>	Smluvní pokuta za jeden výskyt incidentu priority 1 nad rámec maximálního počtu incidentů (MI)
<i>VR</i>	Koeficient významu rozhraní
<i>ZC</i>	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:

$$CSPMI = \sum SPMIx$$

<i>CSPMI</i>	Celková smluvní pokuta za nesplnění parametru Maximálního počtu incidentů priority 1 (MI)
<i>SPMIx</i>	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** uplatní Objednatel slevu z ceny za každý takový incident nad rámec smluvního maximálního počtu dle vzorce:

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

<i>SLMI</i>	Sleva za jeden incident priority 2 a 3 nad rámec smluvního parametru (MI)
<i>VR</i>	Koeficient významu rozhraní
<i>PRIO</i>	Priorita incidentu
<i>ZC</i>	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)

*SLMlx* 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 počtu Incidentů 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 počtu Incidentů 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

## 6.3 ID: SUP-001

OZNAČENÍ SLUŽBY	REG/SUP-001	TYP KL:	Parametry služby
<b>Název služby</b>	Služby 2. a 3. úrovně podpory		
<b>Zkrácený popis služby</b>	Poskytování služeb 2. úrovně podpory a zprostředkování služeb 3. úrovně podpory		
Detaily služby			
<p>Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci 2. a 3. úrovně podpory dle interní dokumentace.</p> <p><b><u>2. úroveň podpory</u></b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><b><u>3. úroveň podpory</u></b></p> <p>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 úrovními podpory tvoří strategie, mají vliv na další rozvoj ve svěřených oblastech nebo jej přímo řídí.</p> <p>Z pohledu Objednatele to mohou být i metodičtí pracovníci a pracovníci útvarů ICT, kteří řídí vývoj včetně návrhů nových funkcionalit nebo změn.</p>			
Smluvní parametry			
<p>Smluvní parametry pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. V případě vzniku požadavku na základě selhání rozhraní uvedeného v seznamu rozhraní v paušálním katalogovém listu služby je prioritizována dle tabulky priorit uvedené v katalogovém listu příslušného typu rozhraní. V případě vzniku požadavku na základě selhání služby mimo rozhraní uvedených v paušálním katalogovém listu služby je stanovena prioritizována dle následující tabulky:</p>			
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			
<b>Úroveň služby</b>						
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.						
<b>Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb</b>						
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 smluvních parametrů obsluhy incidentu priority 1 bude pro každý jednotlivý případ uplatňována Smluvní pokuta vypočtená dle následujícího vzorce:						
$SPSUP = PMIN \times 0,17\% \times ZC$						
SPSUP Smluvní pokuta za jeden případ nesplnění smluvních parametrů obsluhy incidentů priority 1 zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru						
PMIN Počet minut prodlení s obsluhou jednoho případu incidentu priority 1						
ZC Základní cena						
Celková smluvní pokuta za porušení smluvních parametrů obsluhy incidentů priority 1 dle tohoto katalogového						

listu za vyhodnocované období se stanoví jako suma všech smluvních pokut za jednotlivé případy prodlení dle vzorce:

$$CSPSUP = \sum SPSUPx$$

*CSPSUP* Celková smluvní pokuta za vyhodnocované období za všechny případy prodlení vyplývající z tohoto katalogového listu

*SPSUPx* Dílčí smluvní pokuty za jednotlivé případy prodlení

V případě nedodržení smluvních parametrů obsluhy incidentu priority 2, 3 a 4 bude pro každý jednotlivý případ uplatňována Sleva z ceny vypočtená dle následujícího vzorce:

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

*SLSUP* Sleva z ceny za jeden případ nesplnění smluvních parametrů 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

*PRIO* Priorita incidentu

*ZC* Základní cena

Celková sleva z ceny za porušení smluvních parametrů 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:

$$CSLSUP = \sum SLSUPx$$

*CSLSUP* Celková Sleva z ceny za vyhodnocované období za všechny případy prodlení vyplývající z tohoto katalogového listu

*SLSUPx* 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.