

KATALOG SLUŽEB

1. Definice pojmů a zkratek

24x7 – režim poskytování Služby, kdy je Služba poskytována nepřetržitě 24 hodin denně po 7 dní v týdnu

9x5 – režim poskytování Služby, kdy je Služba poskytována v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin

ČD – člověkodenní, tj. 8 hodin práce jednoho člověka

ČH – člověkohodina, tj. 1 hodina práce jednoho člověka

Helpdesk – informační systém Objednatele, který je využíván k vzájemné komunikaci s Poskytovatelem při poskytování Služeb podle této Smlouvy

SLA – smluvně dohodnutá úroveň kvality poskytovaných Služeb, tj. Poskytovatelem garantovaná dostupnost či odezva dané Služby, jež se smluvně zavázal dodržovat

Měsíční paušální platba – platba za poskytované Služby hrazená Objednatelem podle odst. 5.01 písm. a) Smlouvy za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb

Měřicí bod – Prvek infrastruktury Objednatele či Poskytovatele, který sleduje hodnoty, které jsou rozhodující pro určení, zda je na straně Poskytovatele dodržováno požadované SLA či nikoliv

Kritická závada – Kritickou závadou se rozumí nefunkčnost Systému jako celku či jeho klíčových částí, nebo nefunkčnost bezpečnostních, identifikačních a komunikačních komponent Systému, ohrožující bezpečnost Systému nebo jakéhokoliv jiného systému Objednatele. Kritickou závadou se rovněž rozumí neúměrně dlouhé odezvy klíčových služeb. Neúměrná doba odezvy je stav, kdy se průměrná doba odezvy požadavku za jednu minutu prodlouží nejméně o 600 % ve srovnání s průměrnou dobou odezvy požadavku za minutu uvedenou zvlášť pro každou klíčovou službu v Prováděcím projektu díla. Dále se za kritickou závadu považuje stav, kdy uživatelská funkcionality Systému generuje výstupy a zpracovává data odchýlně od požadovaného zadání nebo z hlediska významu dotčeného úkolu Objednatele a jeho obsahu (zejména s ohledem na oprávněné zájmy třetích osob dotčených činností Objednatele)

Závažná závada – Závažnou závadou se rozumí stav znamenající nefunkčnost Systémů, které nespádají pod kategorii kritické závady. Dále se jedná o nefunkčnost jednotlivých komponent Systému, které nezpůsobují havarijní stav celého Systému. Může se jednat o parciální chyby a pomalé odezvy klíčových služeb, SQL databáze a rozhraní zajišťující méně důležité funkcionality Systémů. Pomalá doba odezvy je stav, kdy se průměrná doba odezvy požadavku za jednu minutu prodlouží nejméně o 300 % ve srovnání s průměrnou dobou odezvy požadavku za minutu uvedenou zvlášť pro každou klíčovou službu v Prováděcím projektu díla. Za tento typ závady se považuje i taková závada, která zcela omezuje práci některého z uživatelů Systému nebo pokud funkcionality je možná pouze s využitím náhradních procesů nebo zvlášť kvalifikované podpory Poskytovatele

Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování servisní podpory a zajištění rozvoje informačního systému
Samoobslužný portál SÚKL

Běžná závada – Běžnou závadou se rozumí stav znamenající nefunkčnost Systémů, které nespádají pod kategorii kritické nebo závažné závady. Jedná o nedostatky jednotlivých dílčích komponent Systému, které však neumožňují bezvadné fungování celého Systému. Může se jednat o parciální chyby a drobné zpomalení odezvy webových služeb, SQL databáze a rozhraní zajišťující méně důležité funkcionality Systémů. Za tento typ závady se považuje i taková závada, která limituje běžnou práci uživatele se Systémem

Klíčová služba – služba Systému, jejíž fungování je zásadní pro provoz Systému jako celku; služba je považována za klíčovou v případě, že je tak označena v Prováděcím projektu díla.

Prováděcí projekt díla – Prováděcí projekt díla vytvořený Poskytovatelem a akceptovaný Objednatelem podle odst. 1.2 písm. a) Smlouvy o dílo uzavřené na základě výsledku zadávacího řízení VZ10/2024 „Vývoj a zajištění podpory Samoobslužného portálu “

Služba – Službou s počátečním velkým písmenem se rozumí plnění poskytované Poskytovatelem na základě jednotlivých katalogových listů uvedených v Bodu 2 této přílohy; v případě, že je použit pojem „služba“ s malým počátečním písmenem, rozumí se takovým pojmem aplikační služba (komponenta) Systému

Systém – Informační systém Samoobslužný portál SÚKL v rozsahu dle jeho aktuální provozní dokumentace

2. Katalogové listy – specifikace poskytovaných Služeb

Předmětem Smlouvy je poskytování Služeb podpory a rozvoje Systému a zajištění dostupnosti a úrovně požadovaných Služeb podle Objednatelem definovaných parametrů. Bližší specifikace jednotlivých Služeb je uvedena v katalogovém listu níže ke každé jednotlivé Službě:

Katalogový list Služby DS-1	
ID Služby	DS-1
Název Služby	Zajištění úrovně dostupnosti Systému
Popis Služby	Zajišťování a garantování vysoké dostupnosti Systému jako celku a jeho jednotlivých aplikačních komponent dle Objednatelem definovaných parametrů (SLA)
Popis činností	
Popis činností	<p>Poskytovatel se v rámci této Služby zavazuje k udržování a zajišťování požadované dostupnosti Systému a k provádění činností směřujících k minimalizaci případných výpadků Systému. Za tímto účelem provádí veškeré činnosti nezbytné k udržování požadované úrovně dostupnosti.</p> <p>V případě nedostupnosti Systému, je Poskytovatel povinen nahlásit tuto skutečnost bez zbytečného odkladu prostřednictvím Helpdesku a současně prostřednictvím telefonického kontaktu Objednatele určeného pro krizové situace uvedeného v odst. 3.2.</p> <p>Požadovaná dostupnost Systému v kalendářním měsíci garantovaná Poskytovatelem je 99 %.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Měsíční report (výstup služby RP-01)
SLA	DS-1-A: Dodržení požadované dostupnosti Systému v rámci kalendářního měsíce
Měřicí bod	Monitoring Systému Objednatele
Výstupy	není relevantní
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	Výpočet dostupnosti Systému se řídí pravidly uvedenými v odst. 4.2
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Sleva z ceny poskytovaných Služeb dle Bodu 5

Katalogový list Služby RP-1	
ID Služby	RP-1
Název Služby	Provozní podpora
Popis Služby	Administrace a údržba jednotlivých komponent Systému Poskytovatelem, včetně údržby Systému jako celku za účelem udržení Systému v provozu.
Popis činností	
Popis činností	<p>Součástí této Služby je vykonávání následujících činností údržby Systému:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pravidelné proaktivní a profylaktické činnosti směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti Systému, - realizace údržbových a nápravných opatření za účelem udržení bezporuchového stavu Systému, - dohled nad úrovní odezvy jednotlivých služeb Systému a jejich následná optimalizace, - nasazování nových verzí jednotlivých komponent Systému. <p>V rámci poskytování této Služby Poskytovatel rovněž provádí pravidelné měsíční revize kódu Systému (code review), přičemž je povinen při nich zohlednit změny navrhované komunitou použitého softwarového řešení. O výsledcích revize kódů Systému provádí záznam, který je uložen jako součást dokumentace Systému vedené dle Služby PP-2.</p> <p>V rámci této Služby je Poskytovatel povinen každý kalendářní měsíc vyhotovovat a předávat Objednateli prostřednictvím Helpdesku písemný report za předcházející kalendářní měsíc (dále jen „Měsíční report“), který musí obsahovat alespoň:</p> <ul style="list-style-type: none"> - seznam vyřešených servisních požadavků a stav řešení nevyřešených servisních požadavků (dle Služby RP-02), - statistiku plnění požadovaných SLA všech Služeb, - statistiku průměrné denní doby odezvy jednotlivých Klíčových služeb Systému, - záznam o výsledcích revize kódů Systému (code review). <p>Obsah a strukturu Měsíčního reportu lze měnit na základě písemné dohody Objednatele s Poskytovatelem.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	není relevantní
SLA	RP-1-A: Předání Měsíčního reportu do 15. kalendářního dne následujícího kalendářního měsíce
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Měsíční report
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.03 Smlouvy

Katalogový list Služby RP-2	
ID Služby	RP-2
Název Služby	Řešení servisních požadavků
Popis Služby	Řešení požadavků Objednatele na drobné konfigurační změny Systému
Popis činností	
Popis činností	<p>Poskytovatel je v rámci plnění Služby povinen zpracovávat a řešit servisní požadavky Objednatele. Jedná se o požadavky na drobné konfigurační změny Systému bez zásahu do zdrojového kódu v maximálním časovém rozsahu 4 ČH na jeden požadavek, a zahrnují zejména následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Správa servisních účtů - Správa časových úloh - Úprava textací a grafických prvků prezentačních komponent - Správa popisu datového rozhraní API - Testování jednotlivých komponent - Změna konfigurace jednotlivých platforem a komponent aplikací - Úprava zálohování na základě změny zálohovacího plánu - Analýza odezev API a GUI a jejich optimalizace - Správa a úprava datového modelu a databázových funkcí - Optimalizace databázových funkcí a odezvy SQL - Analýza logů <p>Objednatel zadává servisní požadavky prostřednictvím Helpdesku. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu potvrdit převzetí servisního požadavku prostřednictvím Helpdesku. Po vyřešení servisního požadavku o tom Poskytovatel učiní bez zbytečného odkladu záznam do Helpdesku.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Servisní požadavek Objednatele
SLA	RP-2-A: Převzetí servisního požadavku do 30 minut od nahlášení
	RP-2-B: Vyřešení servisního požadavku do 6 hodin od jeho převzetí
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Záznam o převzetí servisního požadavku Záznam o vyřešení servisního požadavku
Rozsah poskytování	Rozsah činností při poskytování této Služby je časově omezen na maximálně 2 ČD za kalendářní měsíc
Další informace	
Poznámky	Další podmínky čerpání této Služby stanoví odst. 2.04 Smlouvy
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.03 Smlouvy

Katalogový list Služby PM-1	
ID Služby	PM-1
Název Služby	Proaktivní monitoring
Popis Služby	Provádění nepřetržitého monitoringu základních parametrů Systému k tomu určeným softwarem
Popis činností	
Popis činností	<p>V rámci této Služby je Poskytovatel povinen nepřetržitě provádět monitorování základních parametrů Systému. Poskytovatel může na základě žádosti využívat pro monitorování systém Objednatele nebo využít vlastní monitorovací systém.</p> <p>Poskytovatel je povinen sledovat minimálně níže uvedené aktuální parametry Systému:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dostupnost serverů a dalších hardwarových zařízení, - využití systémových prostředků, - kapacita diskových prostor, - dostupnost jednotlivých služeb Systému, - fungování komponent zajišťujících vysokou dostupnost, - funkčnost webových aplikací, vč. automatických webových scénářů. <p>Poskytovatel je dále povinen předávat prostřednictvím Helpdesku Objednateli bez zbytečného odkladu informace o jakýchkoliv nestandardních či nebezpečných hodnotách monitorovaného parametru Systému, zejména je povinen předávat informace o:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dostupnosti serverů a dalších hardwarových zařízení v případě, že tato zařízení jsou neočekávaně i krátkodobě nedostupná, - využití systémových prostředků v případě, že využití některého ze systémových prostředků (CPU, RAM apod.) překračuje 80 % z celkové dostupné kapacity po dobu alespoň 1 hodiny, - dostupné kapacity diskových prostor v případě, že dostupná kapacita diskových prostor klesne pod trojnásobek nárůstu uložených dat za předcházející kalendářní měsíc - dostupnosti a odezvách jednotlivých služeb Systému v případě, že se odezva některé z klíčových služeb prodlouží o nejméně 150 % ve srovnání se stanovenou průměrnou denní dobou odezvy <p>Poskytovatel je dále povinen prostřednictvím Helpdesku a současně prostřednictvím telefonického kontaktu Objednatele určeného pro krizové situace uvedeného v odst. 3.2. nahlásit Objednateli, že dle monitorovaných hodnot Systému vykazuje Systém kritickou závadu či závažnou závadu.</p> <p>Objednatel souběžně sám provádí monitorování základních parametrů Systému pomocí opensource nástroje Zabbix a poskytování Služby ze strany Poskytovatele mu v tom nesmí bránit. Tato skutečnost nemá žádný vliv na povinnosti Poskytovatele dle této Služby.</p>

Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování servisní podpory a zajištění rozvoje informačního systému
Samoobslužný portál SÚKL

Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Hodnoty sledovaných parametrů Systému
SLA	PM-1-A: Předání informace o nestandardních hodnotách monitorovaného parametru Systému do 2 hodin od zjištění
	PM-1-B: Nahlášení vzniku kritické nebo závažné závady do 30 minut od vzniku závady
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Záznam v Helpdesku
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.03 Smlouvy

Katalogový list Služby SP-1	
ID Služby	SP-1
Název Služby	Identifikace a odstranění kritických závad
Popis Služby	Identifikování kritických závad Systému a jejich následné odstraňování dle Objednatelům definovaných parametrů
Popis činností	
Popis činností	<p>Služba zahrnuje převzetí hlášení monitorovacího systému nebo hlášení Objednatele či třetích osob o existenci kritické závady a dále veškeré nezbytné činnosti, které zajistí odstranění nahlášené kritické závady. Za odstranění kritické závady se považuje rovněž změna její kvalifikace na závažnou závadu nebo běžnou závadu.</p> <p>Poskytovatel je povinen hlášení o existenci kritické závady převzít bez zbytečného odkladu. Převzetím se rozumí provedení záznamu do Helpdesku, ze kterého je patrné, že Poskytovatel zahájil práce na odstranění závady. Po odstranění závady o tom učiní Poskytovatel záznam do Helpdesku.</p> <p>Součástí Služby je rovněž provedení následné analýzy příčin vzniku kritické závady. Analýzu musí Poskytovatel předložit v písemné podobě prostřednictvím Helpdesku, a kromě podrobného popisu příčin vzniku závady musí obsahovat návrh konkrétních opatření, které jsou způsobitelné předcházet opakovanému výskytu vzniklé závady.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Hlášení monitorovacího systému podle PM-1 Hlášení Objednatele
SLA	SP-1-A: Převzetí hlášení o existenci kritické závady do 30 minut od nahlášení SP-1-B: Odstranění kritické závady do 4 hodin od převzetí hlášení o její existenci SP-1-C: Předložení analýzy příčin vzniku kritické závady do 5 kalendářních dnů od odstranění kritické závady
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Záznam v Helpdesku Analýza příčin vzniku kritické závady
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Sleva z ceny poskytovaných Služeb dle Bodu 5

Katalogový list Služby SP-2	
ID Služby	SP-2
Název Služby	Identifikace a odstranění závažných závad
Popis Služby	Identifikování závažných závad Systému a jejich následné odstraňování dle Objednatelům definovaných parametrů
Popis činností	
Popis činností	<p>Služba zahrnuje převzetí hlášení monitorovacího systému nebo hlášení Objednatele či třetích osob o existenci závažné závady a dále veškeré nezbytné činnosti, které zajistí odstranění nahlášené závažné závady. Za odstranění závažné závady se považuje rovněž změna její kvalifikace na běžnou závadu.</p> <p>Poskytovatel je povinen hlášení o existenci závažné závady převzít bez zbytečného odkladu. Převzetím se rozumí provedení záznamu do Helpdesku, ze kterého je patrné, že Poskytovatel zahájil práce na odstranění závady. Po odstranění závady o tom učiní Poskytovatel záznam do Helpdesku.</p> <p>Součástí Služby je rovněž provedení následné analýzy příčin vzniku závažné závady. Analýzu musí Poskytovatel předložit v písemné podobě prostřednictvím Helpdesku, a kromě podrobného popisu příčin vzniku závady musí obsahovat návrh konkrétních opatření, které jsou způsobilé předcházet opakovanému výskytu vzniklé závady. Analýzu je Poskytovatel povinen předložit pouze v případě, že o to Objednatel po odstranění závady požádá.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Hlášení monitorovacího systému podle PM-1 Hlášení Objednatele Žádost Objednatele o předložení analýzy
SLA	SP-2-A: Převzetí hlášení o existenci závažné závady do 30 minut od nahlášení SP-2-B: Odstranění závažné závady do 24 hodin od převzetí hlášení o její existenci SP-2-C: Předložení analýzy příčin vzniku závažné závady do 5 kalendářních dnů od doručení žádosti Objednatele
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Záznam v Helpdesku Analýza příčin vzniku závažné závady
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Sleva z ceny poskytovaných Služeb dle Bodu 5

Katalogový list Služby SP-3	
ID Služby	SP-3
Název Služby	Identifikace a odstranění běžných závad
Popis Služby	Identifikování běžných závad Systému a jejich následné odstraňování dle Objednatelem definovaných parametrů
Popis činností	
Popis činností	<p>Služba zahrnuje převzetí hlášení monitorovacího systému nebo hlášení Objednatele či třetích osob o existenci běžné závady a dále veškeré nezbytné činnosti, které zajistí odstranění nahlášené běžné závady.</p> <p>Poskytovatel je povinen hlášení o existenci běžné závady převzít bez zbytečného odkladu. Převzetím se rozumí provedení záznamu do Helpdesku, ze kterého je patrné, že Poskytovatel zahájil práce na odstranění závady. Po odstranění závady o tom učiní Poskytovatel záznam do Helpdesku.</p> <p>Součástí Služby je rovněž provedení následné analýzy příčin vzniku běžné závady. Analýzu musí Poskytovatel předložit v písemné podobě prostřednictvím Helpdesku, a kromě podrobného popisu příčin vzniku závady musí obsahovat návrh konkrétních opatření, které jsou způsobilé předcházet opakovanému výskytu vzniklé závady. Analýzu je Poskytovatel povinen předložit pouze v případě, že o to Objednatel po odstranění závady požádá.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Hlášení monitorovacího systému podle PM-1 Hlášení Objednatele Žádost Objednatele o předložení analýzy
SLA	SP-3-A: Převzetí hlášení o existenci běžné závady do 30 minut od nahlášení SP-3-B: Odstranění běžné závady do 72 hodin od převzetí hlášení o její existenci SP-3-C: Předložení analýzy příčin vzniku běžné závady do 5 kalendářních dnů od doručení žádosti Objednatele
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Záznam v Helpdesku Analýza příčin vzniku běžné závady
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Sleva z ceny poskytovaných Služeb dle Bodu 5

Katalogový list Služby RZ-1	
ID Služby	RZ-1
Název Služby	Identifikace a specifikace změny
Popis Služby	Analýza a návrh řešení změnových požadavků Objednavatele
Popis činností	
Popis činností	<p>Prostřednictvím této Služby zajišťuje Poskytovatel podrobné informace pro rozhodování Objednatele před realizací Objednatelem požadovaných změn Systému.</p> <p>Plnění dle této Služby provádí Poskytovatel pouze na výslovnou žádost Objednatele, a to na základě písemné objednávky zasláné prostřednictvím Helpdesku (dále jen „změnový požadavek“). Poskytovatel prostřednictvím Helpdesku bez zbytečného odkladu potvrdí přijetí změnového požadavku.</p> <p>Po potvrzení změnového požadavku Poskytovatel analyzuje Objednatelem požadované změny Systému a výstupem této služby bude Analýza změnového požadavku vypracovaná Poskytovatelem a zasláná prostřednictvím Helpdesku, která musí vždy obsahovat minimálně:</p> <ul style="list-style-type: none"> - popis Objednatelem požadovaných změn Systému, - návrh řešení, který kromě samotného popisu navrhovaného řešení obsahuje informace o finanční náročnosti (vyjádřeno v ČD), celkové časové náročnosti (délka trvání realizace), nezbytných omezeních provozu Systému při realizaci daného řešení a o rizicích při jeho realizaci, - návrh způsobu nasazení, případně způsobu integrace se stávajícími systémy Objednatele. <p>Požádá-li o to Objednatel v rámci změnového požadavku, musí Analýza změnového požadavku dále obsahovat bližší popis navrhovaných změn zejména s ohledem na jejich technickou konfiguraci z hlediska provozu a architektury Systému, bezpečnosti, designu a použitých technologií, vč. případných zvažovaných variant řešení.</p> <p>Analýza změnového požadavku slouží zejména jako podklad pro objednávky na čerpání Služeb RZ-2 a RZ-3.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	9x5
Vstupy	Změnový požadavek
SLA	RZ-1-A: Předání Analýzy změnového požadavky k akceptaci do 10 pracovních dnů od zaslání změnového požadavku, nestanoví-li Objednatel ve změnovém požadavku pozdější termín
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Akceptovaná analýza změnového požadavku Záznam v Helpdesku

Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování servisní podpory a zajištění rozvoje informačního systému
Samoobslužný portál SÚKL

Rozsah poskytování	Rozsah činností při poskytování této Služby je časově omezen na maximálně 3 ČD za kalendářní měsíc v úhrnu za Služby RZ-1 a RZ-2
Další informace	
Poznámky	Další podmínky čerpání této Služby stanoví odst. 2.05 Smlouvy Způsob akceptace plnění dle této Služby stanoví odst. 2.10 Smlouvy
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.03 Smlouvy

Katalogový list Služby RZ-2	
ID Služby	RZ-2
Název Služby	Realizace změnových požadavků menšího rozsahu
Popis Služby	Příprava a implementace požadavků Objednatele na změny Systému
Popis činností	
Popis činností	<p>Prostřednictvím této Služby zajišťuje Poskytovatel vyřizování a realizaci požadavků Objednatele na změny a rozvoj Systému, které mohou zahrnovat též zásahy do zdrojového kódu Systému.</p> <p>Plnění dle této Služby provádí Poskytovatel pouze na výslovnou žádost Objednatele, a to na základě písemné objednávky zaslané prostřednictvím Helpdesku (dále jen „změnový požadavek“). Poskytovatel prostřednictvím Helpdesku bez zbytečného odkladu potvrdí přijetí změnového požadavku.</p> <p>Poskytovatel bez zbytečného odkladu prostřednictvím Helpdesku rovněž navrhne Objednateli termín realizace změnového požadavku. V případě souhlasu s navrženým termínem Objednatel potvrdí termín realizace změnového požadavku navržený Poskytovatelem prostřednictvím Helpdesku. Poskytovatel je povinen změnový požadavek realizovat i v případě, že nedojde k potvrzení termínu ze strany Objednatele.</p> <p>Poskytovatel změnový požadavek realizuje, provede aplikační testování a po dokončení prací na tuto skutečnost upozorní Objednatele záznamem do Helpdesku a vyzve jej k převzetí a akceptaci řešení. Pokud si to Objednatel vyžádá, pak Poskytovatel předá Objednateli též protokol z testování včetně testovacích scénářů (důvodem je zajištění přehledu Objednatele nad komplexností testování).</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	9x5
Vstupy	Analýza změnového požadavku Změnový požadavek
SLA	RZ-2-A: Předání změnového požadavku k akceptaci v termínu potvrzeném Objednatелеm
	RZ-2-B: Předání změnového požadavku k akceptaci do 2 pracovních dnů od zaslání změnového požadavku, jde-li o změnový požadavek s rozsahem čerpání nepřesahujícím 3 ČH a Objednatel současně nepotvrdil termín realizace
	RZ-2-C: Předání změnového požadavku k akceptaci do 4 pracovních dnů od zaslání změnového požadavku, jde-li o změnový požadavek s rozsahem čerpání přesahujícím 3 ČH a Objednatel současně nepotvrdil termín realizace
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Akceptovaný změnový požadavek Záznam v Helpdesku
Rozsah poskytování	Rozsah činností při poskytování této Služby je časově omezen na maximálně 3 ČD za kalendářní měsíc v úhrnu za Služby RZ-1 a RZ-2

Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování servisní podpory a zajištění rozvoje informačního systému
Samoobslužný portál SÚKL

Další informace	
Poznámky	Další podmínky čerpání této Služby stanoví odst. 2.05 Smlouvy Způsob akceptace plnění dle této Služby stanoví odst. 2.10 Smlouvy
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.03 Smlouvy

Katalogový list Služby RZ-3	
ID Služby	RZ-3
Název Služby	Realizace změnových požadavků
Popis Služby	Příprava a implementace požadavků Objednatele na změny a rozvoj Systému
Popis činností	
Popis činností	<p>Prostřednictvím této Služby zajišťuje Poskytovatel vyřizování a realizaci požadavků Objednatele na změny a rozvoj Systému, které mohou zahrnovat též zásahy do zdrojového kódu Systému.</p> <p>Plnění dle této Služby provádí Poskytovatel pouze na výslovnou žádost Objednatele, a to na základě písemné objednávky zaslané prostřednictvím Helpdesku (dále jen „změnový požadavek“). Poskytovatel prostřednictvím Helpdesku bez zbytečného odkladu potvrdí přijetí změnového požadavku.</p> <p>Poskytovatel bez zbytečného odkladu prostřednictvím Helpdesku rovněž navrhne Objednateli termín realizace změnového požadavku. V případě souhlasu s navrženým termínem Objednatel potvrdí termín realizace změnového požadavku navržený Poskytovatelem prostřednictvím Helpdesku. Poskytovatel je povinen změnový požadavek realizovat i v případě, že nedojde k potvrzení termínu ze strany Objednatele.</p> <p>Poskytovatel změnový požadavek realizuje, provede aplikační testování a po dokončení prací na tuto skutečnost upozorní Objednatele a vyzve jej k převzetí a akceptaci řešení. Pokud si to Objednatel vyžádá, pak Poskytovatel předá Objednateli protokol z testování včetně testovacích scénářů (důvodem je zajištění přehledu Objednatele nad komplexností testování).</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	9x5
Vstupy	Analýza změnového požadavku Změnový požadavek
SLA	<p>RZ-3-A: Předání změnového požadavku k akceptaci v termínu potvrzeném Objednatелеm</p> <p>RZ-3-B: Předání změnového požadavku k akceptaci do X pracovních dnů od zaslání změnového požadavku, nepotvrdil-li Objednatel termín realizace, kde X se rovná trojnásobku rozsahu čerpání změnového požadavku v ČD</p>
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Akceptovaný změnový požadavek Záznam v Helpdesku
Rozsah poskytování	Rozsah činností při poskytování této Služby je časově omezen na maximálně 50 ČD za kalendářní rok v úhrnu za Služby RZ-3 a SK-1
Další informace	
Poznámky	Další podmínky čerpání této Služby stanoví odst. 2.06 Smlouvy Způsob akceptace plnění dle této Služby stanoví odst. 2.10 Smlouvy
Způsob úhrady	Platba dle skutečného objemu čerpání Služby (v ČD) za cenu podle odst. 5.01 písm. b) Smlouvy
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.03 Smlouvy

Katalogový list Služby PP-1	
ID Služby	PP-1
Název Služby	Produktová podpora
Popis Služby	Konzultační a podpůrná činnost pro další produkty při provozu Systému
Popis činností	
Popis činností	<p>V rámci této Služby je Poskytovatel povinen poskytovat součinnosti při provozování ostatních informačních systémů SÚKL a IT komponent, které jsou využívány pro vlastní provoz Systému, případně s provozem Systému souvisejí (např. konfigurace HW, informační systémy třetích stran, virtualizační systém apod.). Služba je poskytována za účelem odborné pomoci a konzultací při řešení konkrétního problému. Služba je poskytována formou ústních nebo písemných konzultací či v podobě osobní účasti na jednáních na základě požadavku Objednatele. Poskytovatel je na základě požadavku Objednatele povinen zajistit účast osoby s odpovídající odborností.</p> <p>Služba je poskytována na základě požadavku Objednatele v níže uvedeném rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jednání, tj. účast zástupce Poskytovatele na jednání s Objednatelem či třetí stranou za účelem poskytování odborných informací - Konzultace, tj. poskytování odborných informací ústní či písemnou formou, - Sdělení, tj. vypracování a předání písemného sdělení v případě dotazů složitějšího charakteru, - Stanovisko, tj. vypracování a předání písemného stanoviska v případě dotazu komplexního charakteru; stanovisko musí obsahovat návrh řešení včetně souvisejících dopadů a případných alternativních řešení daného problému <p>Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu potvrdit převzetí požadavku prostřednictvím Helpdesku.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	9x5
Vstupy	Požadavek Objednatele
SLA	PP-1-A: Převzetí požadavku do 30 minut od nahlášení
	PP-1-B: Poskytnutí Konzultace do 1 pracovního dne od převzetí požadavku
	PP-1-C: Předání Sdělení do 3 pracovních dnů od převzetí požadavku
	PP-1-D: Předání Stanoviska do 10 pracovních dnů od převzetí požadavku
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Záznam v helpdesku
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.03 Smlouvy

Katalogový list Služby PP-2	
ID Služby	PP-2
Název Služby	Vedení dokumentace
Popis Služby	Vedení a pravidelná aktualizace dokumentace k Systému
Popis činností	
Popis činností	<p>Poskytovatel je v rámci této Služby povinen vést dokumentaci k Systému, provádět její pravidelnou aktualizaci a zpřístupnit ji bez omezení Objednateli. Obsah dokumentace musí odpovídat požadavkům právních předpisů stanovujících požadavky na obsah provozní dokumentace informačních systémů veřejné správy, zejména pak musí odpovídat požadavkům vyhlášky č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy). Poskytovatel je povinen provádět aktualizaci dokumentace zejména v souvislosti se změnou Systému na produkčním prostředí a se změnou relevantních právních předpisů stanovujících požadavky na její obsah.</p> <p>Jako součást této Služby je Poskytovatel rovněž povinen vést a pravidelně aktualizovat samostatnou dokumentaci pro externí subjekty, které využívají služby Systému. Za pomoci této dokumentace musí být externí subjekt schopný samostatně bez další kvalifikované pomoci plně využívat všech jemu dostupných služeb Systému. Na dokumentaci podle tohoto odstavce se nevztahují požadavky výše uvedené vyhlášky.</p> <p>Dokumentace vedená dle této Služby musí splňovat následující podmínky:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dokumentace musí být vedena ve formátu editovatelném v nástrojích sady Microsoft Office, - každý dokument, který je součástí dokumentace musí být přehledně verzován a veškeré změny mezi jednotlivými verzemi musí být zaneseny v samostatném dokumentu. <p>Součástí této Služby je rovněž povinnost Poskytovatele zajišťovat průběžně vedený strukturovaný dokument, který bude obsahovat popis provedených úkonů v rámci administrace, údržby a změn Systému dle služeb RP-1 a RP-2 s popisem jejich dopadu do Systému i dalších navazujících systémů. Tento dokument musí být nepřetržitě přístupný vybraným zaměstnancům Objednatele způsobem umožňujícím dálkový přístup.</p> <p>Pro zamezení pochybností Smluvní strany konstatují, že na dokumentaci jako celek, nebo její jakoukoliv část, kterou vytvoří Poskytovatel pro Objednatele v rámci plnění této Služby, a která by mohla být považována za Autorské dílo ve smyslu Autorského zákona, se aplikuje Čl. 10 Smlouvy.</p> <p>Provedení změny dokumentace je Poskytovatel bez zbytečného odkladu povinen nahlásit Objednateli prostřednictvím Helpdesku.</p>

Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování servisní podpory a zajištění rozvoje informačního systému
 Samoobslužný portál SÚKL

Parametry Služby	
Režim poskytování	9x5
Vstupy	Změna Systému Změna požadavků na dokumentaci
SLA	PP-2-A: Provedení změny dokumentace do 10 pracovních dnů od provedení změny Systému na produkčním prostředí
	PP-2-B: Provedení změny dokumentace do 10 pracovních dnů ode dne nabytí platnosti relevantního právního předpisu
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Dokumentace Systému Dokumentace Systému pro externí subjekty
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.03 Smlouvy

Katalogový list Služby SK-1	
ID Služby	SK-1
Název Služby	Školení
Popis Služby	Poskytování školení ve vztahu k Systému na žádost Objednatele
Popis činností	
Popis činností	<p>Poskytovatel je v rámci této Služby povinen poskytovat Objednatelem určeným osobám školení týkající se Systému a dalších návazných systémů, a to pro všechny typy uživatelů, tj. zejména školení pro administrátory, uživatele a externí subjekty.</p> <p>Plnění dle této Služby provádí Poskytovatel pouze na výslovnou žádost Objednatele, a to na základě písemné objednávky zaslané prostřednictvím Helpdesku. Objednávka na provedení služby SK-1 bude zaslána alespoň 10 pracovních dní před vlastním požadovaným termínem realizace služby. Poskytovatel prostřednictvím Helpdesku bez zbytečného odkladu potvrdí přijetí objednávky.</p> <p>Součástí objednávky musí být určení místa, termínu a způsobu provedení školení včetně časového rozsahu vyjádřeného v ČD. Školení budou realizována v prostorách Objednatele, nebude-li dohodnuto jinak. Poskytovatel musí zajistit školitele s odpovídající odborností dle obsahu školení.</p> <p>Poskytovatel je povinen po provedení školení zaslat prostřednictvím Helpdesku Záznam o provedeném školení, který musí obsahovat stručný popis provedeného školení a prezenční listinu proškolených osob.</p>
Parametry Služby	
Režim poskytování	9x5
Vstupy	Objednávka školení
SLA	SK-1-A: Realizace školení do 10 pracovních dnů od zaslání požadavku Objednatele, nebude-li v objednávce stanoven pozdější termín realizace
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Záznam o realizaci školení
Rozsah poskytování	Rozsah činností při poskytování této Služby je časově omezen na maximálně 50 ČD za kalendářní rok v úhrnu za Služby RZ-3 a SK-1
Další informace	
Poznámky	Další podmínky čerpání této Služby stanoví odst. 2.06 Smlouvy
Způsob úhrady	Platba dle skutečného objemu čerpání Služby (v ČD) za cenu podle odst. 5.01 písm. b) Smlouvy
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.03 Smlouvy

Katalogový list Služby OÚ-1	
ID Služby	OÚ-1
Název Služby	Oznámení – incident narušení ochrany OÚ
Popis Služby	Hlášení Poskytovatele o podezření na porušení ochrany osobních údajů
Popis činností	
Popis činností	<p>Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu nahlásit Objednateli jakékoliv podezření na porušení bezpečnosti osobních údajů zpracovávaných v souvislosti s provozem Systému. Poskytovatel je povinen podezření nahlásit v případě, že získal informace, ze kterých vyplývá, že došlo k události, která měla za následek vznik bezpečnostního incidentu.</p> <p>Bezpečnostním incidentem se pro účely této služby rozumí stav, kdy mohlo i přes nastavená technická a organizační opatření dojít k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, pozměnění, či neoprávněnému zpřístupnění osobních údajů předávaných, uložených, nebo jinak zpracovávaných Systémem, nebo k neoprávněnému přístupu k nim.</p> <p>Každé hlášení je Poskytovatel povinen učinit nejprve prostřednictvím telefonického a e-mailového oznámení na kontakt Objednatele uvedený pro tyto účely v odst. 3.2. Toto oznámení musí obsahovat alespoň základní okolnosti vzniku podezření na narušení ochrany OÚ a jeho přibližný rozsah.</p> <p>Poskytovatel je následně povinen vypracovat a prostřednictvím Helpdesku zaslat Objednateli písemný záznam o podezření na narušení ochrany OÚ (příp. bezpečnostním incidentu), který musí obsahovat informace v níže uvedeném minimálním rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Datum a čas události ○ Specifikace porušení bezpečnosti osobních údajů, tj. zda došlo k jejich ztrátě, zničení, změně, neoprávněnému zpřístupnění nebo jinému porušení jejich bezpečnosti ○ Povaha a obsah dotčených osobních údajů, tj. informace o kategorii (např. jmenné údaje, data narození, přístupové údaje apod) a rozsahu dotčených osobních údajů ○ Počet a typ subjektů dotčených osobních údajů ○ Informaci o tom, zda byly incidentem dotčeny osobní údaje cizích státních příslušníků (občanů EU nebo třetích států) ○ Technická a organizační opatření, který byla přijata v reakci na bezpečnostní incident
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Podezření na narušení ochrany OÚ, příp. vznik bezpečnostního incidentu
SLA	OÚ-1-A: Telefonické a e-mailové oznámení do 1 hodiny od zjištění vzniku podezření na narušení ochrany OÚ
	OÚ-1-B: Zaslání písemného záznamu do 24 hodin od zjištění vzniku podezření na narušení ochrany OÚ, příp. vzniku bezpečnostního incidentu

Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování servisní podpory a zajištění rozvoje informačního systému
Samoobslužný portál SÚKL

Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Hlášení Poskytovatele
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.03 Smlouvy

Katalogový list Služby KB-1	
ID Služby	KB-1
Název Služby	Oznámení – incident narušení KB
Popis Služby	Hlášení Poskytovatele o podezření na kybernetický bezpečnostní incident
Popis činností	
Popis činností	<p>Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit podezření na vznik kybernetické bezpečnostní události v souvislosti s provozem Systému. Poskytovatel je povinen podezření nahlásit v případě, že získal informace, ze kterých vyplývá, že došlo nebo mohlo dojít k události, která měla za následek vznik bezpečnostního incidentu.</p> <p>Kybernetickou bezpečnostní událostí se rozumí kybernetická bezpečnostní událost dle § 7 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, zejména pak jde o události vedoucí k průniku do Systému nebo omezení dostupnosti služeb Systému, případně překonání technických opatření, porušení organizačních opatření nebo události způsobené projevem trvale působících hrozeb (dále také „bezpečnostní incident“).</p> <p>Každé hlášení je Poskytovatel povinen učinit nejprve prostřednictvím telefonického a e-mailového oznámení na kontakt Objednatele uvedený pro tyto účely v odst. 3.2 tohoto dokumentu. Toto oznámení musí obsahovat alespoň základní okolnosti vzniku bezpečnostního incidentu a jeho přibližný rozsah.</p> <p>Poskytovatel je následně povinen vypracovat a prostřednictvím Helpdesku zaslat Objednateli písemný záznam o bezpečnostním incidentu, který musí obsahovat informace v níže uvedeném minimálním rozsahu (tučně označené jsou povinné/prioritní):</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Míra ochrany informace (vyberte) <ul style="list-style-type: none"> ○ Osobní – seznam příjemců (v rámci úřadu) ○ Omezená distribuce (v rámci komunity) ○ Neomezeno (veřejné) ○ Datum a čas výskytu kybernetické bezpečnostní události (s přesností na minuty) ○ Datum a čas zjištění existence kybernetické bezpečnostní události (s přesností na minuty) ○ Časová zóna ○ Uvedení kategorie kybernetického bezpečnostního incidentu podle § 31 odst. 2 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, který mohl vzniknout v důsledku hlášené kybernetické bezpečnostní události (vyberte) <ul style="list-style-type: none"> ○ Kategorie III – velmi závažný kybernetický bezpečnostní incident ○ Kategorie II – závažný kybernetický bezpečnostní incident

	<ul style="list-style-type: none">○ Kategorie I – méně závažný kybernetický bezpečnostní incident○ Typ bezpečnostního incidentu:<ul style="list-style-type: none">○ Kybernetický bezpečnostní incident způsobený kybernetickým útokem nebo jinou událostí vedoucí k průniku do systému nebo k omezení dostupnosti služeb○ Kybernetický bezpečnostní incident způsobený škodlivým kódem○ Kybernetický bezpečnostní incident způsobený kompromitací technických opatření○ Kybernetický bezpečnostní incident způsobený porušením organizačních opatření○ Kybernetický bezpečnostní incident spojený s projevem trvale působících hrozeb○ Ostatní kybernetické bezpečnostní incidenty způsobené kybernetickým útokem○ Kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení důvěrnosti primárních aktiv○ Kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení integrity primárních aktiv○ Kybernetický bezpečnostní incident způsobující narušení dostupnosti primárních aktiv○ Kybernetický bezpečnostní incident způsobující kombinaci dopadů uvedených shora○ Současný stav zvládnutí bezpečnostního incidentu (vyberte)<ul style="list-style-type: none">○ Probíhá analýza a šetření kybernetického incidentu○ kybernetický bezpečnostní incident je pod kontrolou○ Dotčené funkce obnoveny○ Neznámý○ Počet zasažených systémů (odhad)○ Odhad počtu dotčených uživatelů○ Popis incidentu<ul style="list-style-type: none">○ Rozsah, v jakém byla zasažena chráněná aktiva○ Informaci o tom, jaká bezpečnostní opatření byla přijata pro zmírnění dopadů bezpečnostního incidentu a pro zamezení jeho opakování○ Systémové detaily (cíl útoku – kompromitovaný systém)<ul style="list-style-type: none">▪ Hostname▪ Funkce hosta▪ Port▪ Protokol▪ Operační systém vč. uvedení verze▪ Umístění Systému v architektuře○ Zdroj útoku (je-li znám)<ul style="list-style-type: none">▪ Hostname / IP▪ Port
--	--

Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování servisní podpory a zajištění rozvoje informačního systému
 Samoobslužný portál SÚKL

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Protokol <ul style="list-style-type: none"> ○ Bližší popis dalších okolností vzniku bezpečnostního incidentu
Parametry Služby	
Režim poskytování	24x7
Vstupy	Vznik bezpečnostního incidentu nebo podezření na vznik bezpečnostního incidentu
SLA	KB-1-A: Telefonické a emailové oznámení do 1 hodiny od zjištění vzniku bezpečnostního incidentu nebo podezření na vznik bezpečnostního incidentu
	KB-1-B: Zaslání písemného záznamu do 12 hodin od zjištění vzniku bezpečnostního incidentu nebo podezření na vznik bezpečnostního incidentu
Měřicí bod	Helpdesk
Výstupy	Hlášení Poskytovatele
Rozsah poskytování	Veškeré nezbytné činnosti spojené s plněním předmětu tohoto katalogového listu po celou dobu poskytování Služby
Další informace	
Poznámky	-
Způsob úhrady	Měsíční paušální platba
Sankce	Smluvní pokuta dle odst. 11.03 Smlouvy

3. Způsob komunikace při poskytování Služeb

3.1. Komunikace prostřednictvím Helpdesku

Poskytovatel je povinen při poskytování Služeb využívat ke komunikaci s Objednatelem Helpdesk, ke kterému Objednatel poskytne Poskytovateli přístup. Objednatel používá Helpdesk vystavěný na open-source technologii GLPi. Poskytovatel je zejména povinen prostřednictvím Helpdesku přijímat hlášení Objednatele a jiné požadavky na poskytování Služeb.

Poskytovatel je povinen přijímat rovněž hlášení a další požadavky na poskytování Služeb zaslané Objednatelem prostřednictvím e-mailových adres Objednatele uvedených v odst. 3.2. na e-mailovou adresu Poskytovatele určenou pro hlášení závad uvedenou v odst. 3.3.

V případě nedostupnosti Helpdesku může Poskytovatel jednotlivé povinnosti vyplývající z katalogových listů jednotlivých Služeb, u kterých je nezbytné provést záznam do Helpdesku, plnit rovněž prostřednictvím níže uvedeného e-mailového kontaktu Objednatele určeného pro řešení krizových situací. V takovém případě však Poskytovatel bez zbytečného odkladu po opětovné dostupnosti Helpdesku učiní rovněž příslušný záznam do Helpdesku.

3.2. Seznam komunikačních kanálů Objednatele

Na níže uvedených kontaktech je Objednatel dostupný v režimu 24x7 pro účely řešení krizových situací:

E-mailová adresa:	dohled@sukl.cz
Telefonní číslo:	+420 724 917 146

Níže uvedené kontakty slouží pro běžnou komunikaci mezi Objednatelem a Poskytovatelem při poskytování Služeb:

Jméno, příjmení, titul	Telefonní číslo	E-mailová adresa	Poznámka
[doplň Zadavatel před podpisem Smlouvy]			

3.3. Seznam komunikačních kanálů Poskytovatele

Na níže uvedených kontaktech je Poskytovatel dostupný v režimu 24x7 zejména pro účely hlášení závad:

E-mailová adresa:	[doplň uchazeč]
Telefonní číslo:	[doplň uchazeč]

4. Kvalita poskytovaných služeb

4.1. Provádění některých činností v rámci servisního okna

Pro činnosti prováděné Poskytovatelem v rámci Služeb RP-1, RP-2, RZ-2, RZ-3 platí níže uvedené podmínky:

Činnosti, které jsou způsobilé ovlivnit dostupnost nebo plnou funkčnost Systému nebo jeho komponent, je Poskytovatel povinen provádět pouze v rámci Servisního okna, které stanoví Objednatel. Mimo servisní okno je Poskytovatel oprávněn provádět tyto činnosti pouze s výslovným předchozím souhlasem Objednatele.

Servisním oknem se rozumí časový úsek, který určil Objednatel a slouží zejména pro údržbu Systému, kdy Systém nemusí být plně dostupný; to znamená, že nejsou např. funkční vazby mezi jednotlivými instalacemi Systému nebo nejsou monitorovány odezvy Systému. Podmínky provádění údržby a definice pravidelných (plánovaných) a mimořádných servisních oken jsou uvedeny v provozní dokumentaci Systému.

4.2. Způsob měření a vyhodnocování dostupnosti Systému podle Služby DS-1

Nedodržení požadované procentuální úrovně dostupnosti Systému podle Služby DS-1 znamená nedodržení smluvně dohodnuté úrovně kvality poskytované Služby, jež má za následek uplatnění slevy z ceny poskytovaných Služeb podle Čl. 5.

Systém se považuje za dostupný po dobu, po kterou nevykazuje níže uvedené znaky nedostupnosti.

Systém se považuje za nedostupný po dobu, po kterou vykazuje zjištěnou kritickou závadu, která nebyla dosud odstraněna. Kritická závada se považuje za zjištěnou od okamžiku nahlášení vzniku kritické závady Objednatelem nebo Poskytovatelem prostřednictvím Helpdesku. Systém se považuje za nedostupný až do doby, než je zjištěná kritická závada odstraněna a Poskytovatel o tom učiní záznam do Helpdesku.

Dostupnost Systému je procentuální vyjádření doby, po kterou je Systém dostupný. Časy jsou počítány v minutách a pro stanovení dostupnosti Systému se vychází z časových údajů uvedených v Helpdesku. Dostupnost Systému je měřena a vyhodnocována za každý uplynulý kalendářní měsíc a její výpočet je prováděn na základě následujícího vzorce:

$$D_m = \frac{T_{ok} - T_{err}}{T_{ok}} * 100$$

D_m = měsíční dostupnost Systému v procentech

T_{err} = celková doba nedostupnosti Systému za kalendářní měsíc v minutách

T_{ok} = doba, po kterou byla v daném kalendářním měsíci poskytována Služba DS-1, v minutách

Do celkové doby nedostupnosti Systému se nezapočítává doba nedostupnosti Systému, pro kterou Poskytovatel prokáže, že byla způsobena:

- a) závadou na hardwaru nebo síťové infrastruktuře,
- b) působením vyšší moci, tedy existencí nepředvídatelné a neovlivnitelné překážky, jež nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a která brání Poskytovateli v plnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel měl tuto překážku nebo její následky odvrátit či překonat,
- c) neumožněním nezbytného přístupu zaměstnanců Poskytovatele k hardwarové či softwarové infrastruktuře Objednatele za účelem provedení nezbytných oprav.

Do celkové doby nedostupnosti Systému se dále nezapočítává:

- a) doba Objednatelem předem plánovaných odstávek Systému, přičemž odstávkou Systému se rozumí doba, kdy je nedostupnost Systému způsobena cíleně za účelem provádění plánované údržby,
- b) doba, po kterou je Objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti, v případě, že Poskytovatel o součinnost požádá prostřednictvím Helpdesku a poskytnutí součinnosti je nezbytné pro odstranění příčin nedostupnosti Systému.

4.3. Způsob měření a vyhodnocování SLA s výjimkou služby DS-1

Překročení limitů uvedených u jednotlivých SLA znamená nedodržení smluvně dohodnuté úrovně kvality poskytované Služby, jenž může mít za následek uplatnění slevy z ceny poskytovaných služeb podle Čl. 5, nebo nárok na zaplacení smluvní pokuty podle Čl. 11 Smlouvy.

Případná sleva ceny z poskytovaných služeb nebo smluvní pokuta je závislá na míře překročení limitu stanoveného v rámci SLA. Míra překročení limitu stanoveného v rámci SLA je vypočtena podle následujícího vzorce:

$$SLA_{err} = T_{err} - T_{ok}$$

T_{ok} = doba, která je podle SLA stanovena jako maximálně přípustná pro provedení konkrétního úkonu ze strany Poskytovatele

T_{err} = doba, za kterou Poskytovatel vykonal úkon definovaný SLA, přičemž počátek počítání této doby je stanoven v rámci SLA

SLA_{err} = doba, o kterou byl překročen limit stanovený v rámci SLA

V případě, že je výsledek SLA_{err} vyšší než 0, tak dochází ze strany Poskytovatele k porušení smluvně dohodnutého SLA.

Do T_{err} se nezapočítává:

- a) doba, po kterou je Objednatel (nebo třetí osoba, jejíž součinnost musí zajistit Objednatel) v prodlení s poskytnutím součinnosti, v případě, že Poskytovatel o součinnost požádá prostřednictvím Helpdesku a poskytnutí součinnosti je nezbytné k provedení úkonu, ke kterému je Poskytovatel v rámci SLA povinen,
- b) doba, po kterou je v rámci součinnosti prováděna ze strany Objednatele (nebo třetí osoby, jejíž součinnost musí zajistit Objednatel) činnost nezbytná k provedení úkonu, ke kterému je Poskytovatel v rámci SLA povinen,
- c) doba, po kterou je pracovníkům Poskytovatele ze strany Objednatele znemožněn fyzický nebo vzdálený přístup k Systému nebo jeho součástí nezbytný k provedení úkonu, ke kterému je Poskytovatel v rámci SLA povinen.

5. Sleva z ceny poskytovaných Služeb

5.1. Podmínky uplatnění slevy

Objednatel má nárok na slevu z ceny u těch Služeb, u kterých je to v katalogovém listu Služby výslovně uvedeno, a to odkazem na způsob výpočtu výše slevy. Výše slevy je vždy vázána na kvalitu plnění Poskytovatelem poskytovaných služeb ve vztahu k dodržování smluvených SLA.

Nárok na slevu z ceny se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení, ani nároku Objednatele na případnou smluvní pokutu či odpovědnost Poskytovatele za újmu způsobenou tímto prodlením.

5.2. Způsob výpočtu slevy

5.2.1. Výpočet slevy pro Službu DS-1

V případě, že Poskytovatel nedodrží v rámci kalendářního měsíce požadovanou úroveň dostupnosti definovanou dle Služby DS-1 má Objednatel nárok na slevu ve výši 0, 5 % z Měsíční paušální platby za každou započatou desetinu procenta pod požadovanou úroveň dostupnosti.

Výpočet dostupnosti pro stanovení výše slevy se řídí odst. 4.2.

5.2.2. Výpočet slevy pro Služby SP-1, SP-2 a SP-3

V případě, že Poskytovatel překročí v rámci kalendářního měsíce požadovaná SLA má Objednatel za každý jednotlivý případ překročení SLA nárok na slevu z Měsíční paušální platby ve výši podle následující tabulky:

Označení SLA	Výše slevy v Kč v závislosti na míře překročení stanoveného limitu SLA
SP-1-A	2.500 Kč za každých započatých 30 minut nad stanovený limit
SP-1-B	5.000 Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
SP-1-C	2.000 Kč za každý započatý kalendářní den nad stanovený limit

SP-2-A	500 Kč za každých započatých 30 minut nad stanovený limit
SP-2-B	1.000 Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
SP-2-C	1.000 Kč za každý započatý kalendářní den nad stanovený limit
SP-3-A	250 Kč za každých započatých 30 minut nad stanovený limit
SP-3-B	300 Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
SP-3-C	1.000 Kč za každý započatý kalendářní den nad stanovený limit

Výpočet míry překročení limitu stanoveného v rámci SLA se řídí odst. 4.3.

5.3. Způsob uplatnění slevy

Poskytovatel je povinen před vystavením faktury na Měsíční paušální platbu vyhodnotit a vypočítat postupem podle odst. 5.2 všechny aplikovatelné slevy. Poskytovatel provádí výpočet slev na základě statistiky plnění požadovaných SLA dle obsahu Měsíčního reportu za předcházející kalendářní měsíc podle Služby RP-1. Součet všech slev vypočtených postupem podle odst. 5.2 za daný kalendářní měsíc činí souhrnnou slevu za daný kalendářní měsíc (dále jen „Celková sleva“). Pokud je součet všech slev z ceny Služeb vypočtených postupem podle odst. 5.2 vyšší než Měsíční paušální platba, pak se Celková sleva za daný kalendářní měsíc rovná výši Měsíční paušální platby.

Poskytovatel má za daný kalendářní měsíc nárok na zaplacení Měsíční paušální platby pouze ve výši, která odpovídá rozdílu mezi výší Měsíční paušální platby a výší Celkové slevy za daný kalendářní měsíc. Poskytovatel je při vystavení faktury povinen zohlednit vypočtenou Celkovou slevu za daný kalendářní měsíc.

V případě, že je součet všech slev vypočtených podle odst. 5.2 za daný kalendářní měsíc vyšší než Měsíční paušální platba, je tato skutečnost považována za porušení Smlouvy podstatným způsobem a Objednatel je oprávněn od Smlouvy bez zbytečného odkladu odstoupit. Případné odstoupení Objednatele nemá vliv na již vzniklý nárok Objednatele na poskytnutí slevy z měsíční paušální platby.