

Příloha č. 1

Specifikace služeb (SLA) a jejich ceny

1. Obsah

1.	Obsah	1
2.	Úvod.....	1
3.	Poskytování služeb	1
4.	Rozsah služeb	1
5.	Celkový přehled cen	2
6.	Definice a popis SLA.....	3
6.1.	SLA 4 - poskytování ostatních služeb	3
6.2.	SLA 5 - poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu	5

2. Úvod

Služby se vztahují na systém **GINIS MC07** v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy** "Specifikace APV" ve funkcionalitě dané jednotlivými moduly.

3. Poskytování služeb

- 3.1. Poskytování služby se vztahuje pouze na
 - 3.1.1. *Aktualizované verze APV* dodané **Poskytovatelem** v souladu s platnými licenčními smlouvami a implementované **Poskytovatelem** dle **Poskytovatelem** dodané implementační dokumentace a po jejich uvedení do rutinního provozu, pokud není u konkrétní SLA uvedeno jinak;
 - 3.1.2. *Produkty a Služby* dodané **Poskytovatelem**;
 - 3.1.3. *Produkty* dodané **Poskytovatelem** a instalované **Objednatelem**, po úspěšném provedení produkčních testů.
- 3.2. Doba poskytování služby je v *Pracovní době*, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak.
- 3.3. Služby jsou poskytovány po celou dobu účinnosti **Smlouvy**, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak.
- 3.4. Akceptace plnění služeb a následná fakturace bude prováděna vždy za uplynulé 3 (slovy: tři) měsíce zpětně, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak. Plnění předmětu **Smlouvy** realizované v každém kalendářním roce s ukončením realizace ve 12. (slovy: dvanáctém) měsíci příslušného kalendářního roku předá **Poskytovatel** **Objednateli** po vzájemné dohodě vždy tak, aby akceptace *Služeb* proběhla nejpozději do data 31. 12. příslušného kalendářního roku.

4. Rozsah služeb

- 4.1. Uvedené služby jsou poskytovány v rozsahu odpovídajícímu počtu licencí uvedených v **příloze č. 1 Smlouvy** "*Specifikace APV*".
- 4.2. V případě překročení rozsahu uvedeného v **příloze č. 1 Smlouvy** **Poskytovatel** předloží návrh dodatku ke **Smlouvě** odpovídající rozsahu a ceně poskytované služby. Do podpisu dodatku bude služba poskytována v původním rozsahu a **Poskytovatel** nenese odpovědnost za případné problémy a škody způsobené nezajištěním služeb mimo rozsah této **Smlouvy**.

5. Celkový přehled cen

V následující tabulce je uvedený přehled cen v Kč pro jednotlivá SLA zařazená do služeb podpory po čtvrtletích a celkem. V tabulce není uvedena cena SLA 4; ceny služeb jsou vázány na konkrétní objednávku.

cena za období	SLA 4	SLA 5	celkem za čtvrtletí
1. čtvrtletí b. r.			
2. čtvrtletí b. r.			
3. čtvrtletí b. r.			
4. čtvrtletí b. r.			
celkem za běžný rok			**303 600,00

6. Definice a popis SLA

6.1. SLA 4 - poskytování ostatních služeb

6.1.1. Popis služby

Služba zahrnuje poskytování *Ostatních služeb* na vyžádání **Objednatele**.

6.1.2. Obsah dodávky služby:

- Služba se vztahuje na *Aktualizovanou verzi API* v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy** včetně *API* v testovacím prostředí.
- Služba zahrnuje činnosti na základě konkrétního požadavku v rámci činností specifikovaných v tabulce *SLA 4 - tabulka 1*.

6.1.3. Parametry služby:

- poskytování služby v *Pracovní době*; v případě, kdy nelze zajistit poskytování služby bez rizika nedodržení plnění ostatních ustanovení této **Smlouvy**, bude služba poskytnuta v době mimo *Pracovní dobu*;
- služba bude poskytnuta na základě *Požadavku* předaného **Poskytovateli** komunikačními prostředky specifikovanými ve **Smlouvě**;
- služba bude poskytována po akceptaci **Poskytovatelem** v rozsahu dle *Požadavku*. **Poskytovatel** může v případě nedostatečného zadání odmítnout se zdůvodněním poskytnutí služby nejdéle do 15 (slovy: patnácti) *Pracovních dnů* od doručení *Požadavku*. Pokud **Poskytovatel** poskytnutí služby neodmítne ve stanovené lhůtě, je *Požadavek* považován za platný;
- v případě, kdy nebude ze zadání *Požadavku* možno přímo stanovit rozsah řešení a cenu služby, provede **Poskytovatel** základní analýzu *Požadavku*, vytvoří návrh řešení a ocenění požadované služby a předá tyto informace **Objednateli** k akceptaci. Pokud **Objednatel** předaný návrh řešení *Požadavku* neakceptuje ve stanovené lhůtě 5 (slovy: pěti) *Pracovních dnů* od doručení, je *Požadavek* považován za neplatný;
- Poskytovatel** započne s poskytováním služby vždy nejdéle do 15 (slovy: patnácti) *Pracovních dnů* ode dne prokazatelného doručení platného *Požadavku* **Poskytovateli**;
- základní nejmenší jednotkou pro poskytování služby
 - o osobní asistenci v místě plnění jsou 4 (slovy čtyři) hodiny;
 - o *Vzdáleným přístupem* je 1 (slovy: jedna) hodina.
- Tato služba je poskytována jako doplňující služba k vybraným SLA. Není poskytována jako samostatná služba.

6.1.4. Součinnost **Objednatele**

- zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytné pro plnění tohoto *SLA*;
- poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto *SLA* a zajistit do něj **Poskytovateli** přístup;
- zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění realizace tohoto *SLA*;
- zajistit testovací prostředí;
- jmenovat *Kontaktní osoby* pro nutnou součinnost pro plnění tohoto *SLA*;
- zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v *Pracovní době*;
- na vyžádání zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v čase mimo *Pracovní dobu* pokud je požadována realizace v čase mimo *Pracovní dobu*;
- bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA*;
- s dostatečným předstihem stanovit požadovanou dobu realizace tohoto *SLA*;
- v případě, kdy je to vzhledem k plnění tohoto *SLA* nezbytné, zajistit testovací prostředí.

6.1.5. Akceptační kritéria

- Vyřešením *Požadavku* se rozumí realizace požadované *Ostatní služby*.
- Akceptace plnění služeb a následná fakturace bude prováděna vždy po dokončení realizace služby za každý jednotlivý akceptovaný *Požadavek* nebo za souhm *Požadavků* za období maximálně 3 měsíce.
- Podkladem pro akceptaci plnění tohoto *SLA* je výkaz o poskytnutých službách na formuláři *Servisní protokol* nebo záznam v systému *ServiceDesk*.

6.1.6. Cena služby

- Jednotlivé druhy služeb a jejich jednotkové ceny jsou specifikovány v tabulce *tabulka 1*.

služba/činnost	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
Konzultant – asistence, konzultace, konfigurace	hod	
Konzultant – uzávěrky	hod	
Metodik – poskytování metodické podpory	hod	
Vedoucí projektu – projektové a řídicí práce	hod	

služba / činnost	jednotka	cena / jednotku bez DPH v Kč
Systémový architekt – správa databáze, konfigurace serverová	hod	
Export/import dat	hod	
Programátor – programování	hod	
Administrativní práce	hod	
Jiné služby	služba	paušální sazba

- b) Celková cena služby dle každého *Požadavku*, kde **Poskytovatel** provedl ocenění, může být navýšena z důvodu provedení vyššího než předpokládaného objemu služeb nejvíce o 15 %.
- c) Ceny za jiné služby (např. školení, provedení roční uzávěrky...) budou vždy předmětem konkrétní nabídky **Poskytovatele** na konkrétní *Požadavek Objednatele*, obsahující požadavek na tuto službu. Cena může být stanovena paušální sazbou.
- d) Cena služeb realizovaných v době mimo *Pracovní dobu* na základě požadavku **Objednatele** bude navýšena v *Pracovní dny* o 50 %, v době mimo *Pracovní dny* o 100 % proti cenám stanoveným tabulce *tabulka 1*.
- e) Celková cena služby dle každého *Požadavku*, kde **Objednatel** uvedl požadavek na urgentní plnění v termínu kratším, než stanovuje toto SLA a **Poskytovatel** jej včetně termínu akceptoval, je **Poskytovatel** oprávněn ceny určené dle výše uvedených ustanovení navýšit o 100 %.

6.1.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržением časové lhůty dle parametrů služby tohoto *SLA*, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 1 (slovy: jedno) % z ceny služby v prodlení za každý i započatý *Pracovní den* prodlení. Celková výše sankcí je omezena celkovou cenou *Ostatní služby* dle specifikace *Požadavku*.

6.2. **SLA 5 - poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu**

6.2.1. *Popis služby*

Služba zahrnuje poskytování *Ostatních služeb* na vyžádání **Objednatele** ze zajištěného objemu v rámci definovaného období. V rámci této služby je možné poskytovat zejména, nikoliv však výlučně, následující činnosti – řešení *Požadavků* (nespadajících pod *Vady*), kontrola systému, profylaxe, zprovoznění nových verzí systému v rutinním provozu, administrace, konzultace, asistence formou *Vzdáleného elektronického přístupu*, osobní asistence konzultanta **Poskytovatele** v sídle **Objednatele**, základní individuální školení, vyžádané úpravy sestav a výkazů.

6.2.2. *Obsah dodávky služby:*

- a) Služba se vztahuje na *Aktualizovanou verzi APV* v rozsahu uvedeném v **příloze č. 1 Smlouvy**.
- b) Služba je poskytována na základě objednávky **Objednatele**. Službu je možné objednat po celou dobu účinnosti **Smlouvy**, minimální období je 1 rok.

6.2.3. *Parametry služby:*

- a) Služba je sjednána v objemu 144 hodin za období 1 roku. Konkrétní hodinové objemy za jednotlivá čtvrtletí jsou specifikovány v tabulce *SLA 5 tabulka 1: Cena služby*;
- b) služba bude poskytována pověřeným pracovníkem Poskytovatele v místě sídla Objednatele, a to pravidelně každou středu od 9:00 do 12:00 hodin; v případě okolností vylučujících odpovědnost, z důvodu nemoci pověřeného pracovníka Poskytovatele či po vzájemné dohodě obou smluvních stran, lze službu poskytnout i v jiný než dohodnutý den, popřípadě Vzdáleným elektronickým přístupem;
- c) služba bude poskytnuta na základě *Požadavku* předaného **Poskytovateli** *Komunikačními prostředky*;
- d) služba bude poskytována po akceptaci **Poskytovatelem** v rozsahu dle *Požadavku*. **Poskytovatel** je oprávněn v případě nedostatečného zadání odmítnout se zdůvodněním poskytnutí služby nejdéle do 5 (slovy: pěti) *Pracovních dnů* od doručení *Požadavku*. Pokud **Poskytovatel** poskytnutí služby neodmítne ve stanovené lhůtě, je *Požadavek* považován za platný;
- e) v případě, kdy nebude ze zadání *Požadavku* možno přímo stanovit rozsah řešení a cenu služby, provede **Poskytovatel** základní analýzu *Požadavku*, vytvoří návrh řešení a_ocenění požadované služby a předá tyto informace **Objednateli** k akceptaci. Pokud **Objednatel** předaný návrh řešení *Požadavku* neakceptuje ve stanovené lhůtě 5 (slovy: pěti) *Pracovních dnů* od doručení, je *Požadavek* považován za neplatný;
- f) **Poskytovatel** započne s poskytováním služby vždy nejdéle do 10 (slovy: deseti) dnů ode dne prokazatelného doručení platného *Požadavku* **Poskytovateli**;
- g) základní nejmenší jednotkou pro poskytování služby je:
 - o 1 (slovy: jedna) hodina při poskytování služeb formou *Vzdáleného elektronického přístupu*;
 - o 2 (slovy: dvě) hodiny při poskytování služeb v sídle **Objednatele**;
- h) nebudou-li hodiny v daném čtvrtletním období vyčerpány **Objednatel**em z důvodu zavinění na straně **Poskytovatele**, je možné hodiny čerpat v bezprostředně následujícím čtvrtletním období; to neplatí, nevyčerpá-li si **Objednatel** hodiny v daném čtvrtletním období ze svého vlastního zavinění;
- i) nevyčerpané hodiny v daném čtvrtletním období nezávisle na zavinění kteroukoliv stranou lze čerpat do konce aktuálního roku na vybrané školení uživatelů zákazníka pořádaného společností GORDIC®.

6.2.4. *Součinnost Objednatele*

- a) zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytné pro plnění tohoto *SLA*;
- b) poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto *SLA* a zajistit do něj **Poskytovateli** přístup;
- c) zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění realizace tohoto *SLA*;
- d) zajistit testovací prostředí;
- e) jmenovat *Kontaktní osoby* pro nutnou součinnost pro plnění tohoto *SLA*;
- f) zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v *Pracovní době*;
- g) na vyžádání zajistit dostupnost *Kontaktní osoby* **Objednatele** v čase mimo *Pracovní dobu*, pokud je požadována realizace v čase mimo *Pracovní dobu*;
- h) bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto *SLA*;
- i) s dostatečným předstihem stanovit požadovanou dobu realizace tohoto *SLA*;
- j) v případě, kdy je to vzhledem k plnění tohoto *SLA* nezbytné, zajistit testovací prostředí.

6.2.5. *Akceptační kritéria*

Podkladem pro akceptaci plnění tohoto *SLA* je výkaz o poskytnutých službách na formuláři *Servisní protokol* nebo *Akceptační protokol* nebo záznam v systému *ServiceDesk*.

6.2.6. Cena služby

služba/činnost	objem (hodin)	jednotka	cena/jednotku bez DPH v Kč
poskytování služby za 1. čtvrtletí b.r.	36	čtvrtletí	
poskytování služby za 2. čtvrtletí b.r.	36	čtvrtletí	
poskytování služby za 3. čtvrtletí b.r.	36	čtvrtletí	
poskytování služby za 4. čtvrtletí b.r.	36	čtvrtletí	

SLA 5 tabulka 1: Cena služby

Cena služby je stanovena jako paušální. **Poskytovatel** vystaví fakturu v souladu dle **Čl. 8 odst. 2 písm. b)** této **Smlouvy** vždy za poslední uplynulé čtvrtletí poskytování služby.

6.2.7. Pokuty

V případě prokázaného zaviněného prodlení **Poskytovatele** s dodržením časové lhůty dle parametrů služby tohoto *SLA*, je **Poskytovatel** povinen zaplatit **Objednateli** smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny služby v prodlení za každý i započatý *Pracovní den* prodlení. Celková výše sankcí je omezena celkovou cenou *Ostatní služby* dle specifikace *Požadavku*.