

Katalog odborných služeb rozšířené podpory GORDIC

Verze: 3.2

Platnost je do vydání nové verze katalogu.

V případě nejasností o zařazení požadované služby pod jednotlivá SLA, rozhoduje o tomto zařazení s konečnou platností dodavatel.

„Tento dokument obsahuje informace důvěrného charakteru a informace v něm obsažené jsou vlastnictvím společnosti GORDIC spol. s r.o. Žádná část dokumentu nesmí být kopírována, uchovávána v dokumentovém systému nebo přenášena jakýmkoliv způsobem včetně elektronického, mechanického, fotografického či jiného záznamu a uveřejněna či poskytnuta další straně bez předchozí dohody a písemného souhlasu společnosti GORDIC spol. s r.o.“

Osnova

Osnova	2
Výklad pojmů	4
1. Poskytování SW maintenance	7
2. Monitoring provozního prostředí	9
3. Podpora při poskytování update, upgrade, patche	11
4. Poskytování ostatních služeb	14
5. Poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu	17
6. Pohotovost konzultanta pro specifikovanou organizační část objednatele	20
7. Poskytování funkčnosti formou SaaS	23
8. Rozšířená podpora řešení závad	26
9. Pověřenec pro ochranu osobních údajů	31

VÝHODY podporové smlouvy GINIS?

Hlavní účel podporové smlouvy GINIS (dále též „**GINIS SLA**“) uzavřené mezi zákazníkem a společností GORDIC je nastavení partnerského vztahu s důrazem na optimalizaci procesu poskytování odborných služeb společností GORDIC v organizace.

Rozsah služeb uvedených v podporové smlouvě je definován ve spolupráci oprávněných pracovníků organizace a s oprávněnými pracovníky GORDIC, tak aby bylo zajištěno efektivního plnění požadavků produktivního provozu systému GINIS v prostředí úřadu.

PROČ využít odborných služeb rozšířené podpory GINIS?

- ✓ Efektivní řešení podpory programového vybavení GORDIC (SW maintenance).
- ✓ Řešení problematiky znalosti technického prostředí zákazníka.
- ✓ Zajištění provozních požadavků odbornými službami GORDIC.
- ✓ Možnost optimalizace čerpání odborných služeb společností GORDIC s důrazem na vyšší hospodárnost. Vybrané služby jsou cenově zvýhodněny.
- ✓ Eliminace jednorázových objednávek s možností nastavení rámcového smluvního vztahu s veškerými výhodami obchodního partnerství.
- ✓ Garance dostupnosti odborných služeb GORDIC.
- ✓ Možnost konfigurace nabízených služeb s ohledem na potřeby organizace.



Pojem	
Administrátor	Pověřený pracovník Poskytovatele , který je schopen provádět <i>Implementaci</i> APV, resp. pracovník Objednatele , který je k této činnosti Poskytovatelem vyškolen .
Akceptační protokol	Zápis o akceptaci nebo zápis o předání a převzetí plnění (i dílčího) na základě akceptačních kritérií odsouhlasený <i>Oprávněnými osobami</i> .
Aktualizovaná verze APV	Poslední verze APV určená Poskytovatelem k distribuci, vytvořená zejména ve smyslu legislativních změn a to minimálně 1 (slovy: jednou) za 12 (slovy: dvanáct) měsíců. Nová verze APV je podporována 12 (slovy: dvanáct) měsíců od zahájení její distribuce, za podmínky, že je k ní hrazen poplatek za SW maintenance a v případě, že nebude nahrazena novou verzí APV.
APV	Aplikační programové vybavení - všechny jednotlivé aplikační programové produkty (moduly) počítačového systému GINIS PPPP .
APV GINIS	Aplikační programové vybavení, ke kterému má Objednatel právo k užití na základě ustanovení Smlouvy uzavřené mezi Objednatelem a společností GORDIC spol. s r. o. dne dd.mm.rrrr
DB GINIS	Databázová struktura počítačového systému, v níž jsou uchovávána data Objednatele .
Implementace	Proces, při kterém se tvoří počítačový systém GINIS PPPP pomocí nastavení (konfigurace) standardního software specifickým potřebám organizace Objednatele nebo její části; tvorba dokumentace a školení.
Lhůta pro odstranění závady	Doba od nahlášení <i>Závady</i> do obnovení funkcionality APV <i>dle specifikace SLA</i> 8. Do této doby se nezapočítává prodlení způsobené Objednatelem .
Koncový uživatel	Třetí osoba, na kterou má Objednatel právo po písemném souhlasu Poskytovatele přenést právo k užití APV.
Kontaktní osoby	Pracovníci Objednatele , resp. pracovníci Koncového uživatele , oprávnění k vznesení požadavku a připomínky z hlediska odborné problematiky, praktického fungování systému, rutinního provozu a k jejich řešení s odbornými pracovníky Poskytovatele . Pověření pracovníci Poskytovatele , podílející se na plnění služby, kteří přímo komunikují s <i>Kontaktními osobami</i> Objednatele .
Komunikační prostředky	Prostředky a způsoby předávání informací a <i>Přenosových medií</i> mezi <i>Kontaktními osobami</i> : osobní předání s potvrzením převzetí <i>Oprávněné osoby</i> přebírajícího, písemný poštovní styk formou doporučené zásilky, elektronická pošta s ověřeným elektronickým podpisem přijatá potvrzením zprávou podepsanou zaručeným elektronickým podpisem druhé strany, servisní portál ServiceDesk, doručení do datové schránky, <i>Vzdálený elektronický přístup</i> .
Oprávněná osoba	Je oprávněna objednávat služby a schvalovat jejich plnění. Má povinnost a odpovědnost kontrolovat provedené <i>Služby</i> a schvalovat jejich fakturaci. Má pravomoc jmenovat a odvolávat <i>Kontaktní osoby</i> .
Ostatní služby	Všechny ostatní formy služeb, které se Poskytovatel zavazuje poskytovat.
Patch	Opravná jednorázová verze APV, která řeší dílčí problém (problémy).

Pojem	
Podpora	Základní telefonická konzultační služba Poskytovatele k <i>APV provozovaném v prostředí Objednatele ve specifikovaném rozsahu. Tato služba zahrnuje poskytování rad k řešení výhradně obecných problémů, kde není ze strany Poskytovatele nutná znalost konkrétního prostředí a nastavení vytvořeného během Implementace.</i>
Podpora 1. úrovně	Podpora poskytovaná prostřednictvím <i>ServiceDesk</i> a pracovníky Objednatele . Poskytuje převážně řešení známých chyb.
Podpora 2. úrovně	Podpora poskytovaná <i>Administrátory</i> . Podpora 2. úrovně řeší požadavky, nevyřešené <i>Podporou 1. úrovně</i> .
Podpora 3. úrovně	Podpora zahrnující opravu kódu <i>APV</i> nebo systému Poskytovatelem nebo oprava HW jeho dodavatelem.
Požadavek	Každá jednotlivá žádost na poskytnutí údržby <i>APV</i> , <i>Podpory</i> k <i>APV</i> , na odstranění <i>Závady</i> nebo provedení ostatních služeb.
Pracovní den	Jedná se o státem stanovené pracovní dny.
Pracovní doba	Doba od 9:00 do 17:00 hodin v <i>Pracovních dnech</i> .
Produkty	Veškerá zařízení, software s výjimkou <i>APV</i> , dokumentace (včetně manuálů) a výukové materiály poskytované Objednateli Poskytovatelem .
Projekt	Soubor informací o nastavení (konfiguraci) systému GINIS PPPP , a soubor opatření které je nezbytné provést v rámci <i>Implementace</i> .
Protokol	Souhrnné označení pro dokumenty <i>Akceptační protokol</i> , <i>Servisní protokol</i> . Základní vzory vyjmenovaných dokumentů.
Přenosové medium	Fyzické přenosové medium CD/DVD/flashdisk, elektronická forma typu datová zpráva doručená do datové schránky, elektronická forma typu e-mail nebo FTP úložiště nebo příloha záznamu v systému <i>ServiceDesk</i> .
Reakční doba	Doba od nahlášení <i>Závady</i> , resp. <i>Požadavku</i> Objednatel em Poskytovateli do doby, kdy je Poskytovatel povinen nejpozději začít s řešením nahlášené <i>Závady</i> , resp. <i>Požadavku</i> .
Řešení požadavku	Asistence odborných pracovníků Poskytovatele při řešení požadavků týkajících se rutinního provozu, základní instalace, konfigurace a dále otázek týkajících se <i>Závad</i> (chybové či nestandardní stavy <i>APV</i> , chování <i>APV</i> v rozporu s dokumentací).
SaaS	Software jako služba (Software as a Service; SaaS) . Podstatou je poskytování softwarových aplikací formou služby, která umožňuje volitelně definovat a měnit parametry jednotlivých komponent podle potřeb zákazníka a jeho detailního zadání.
ServiceDesk	Systém pro poskytování <i>Podpory 1. úrovně</i> , sběr <i>Požadavků</i> a operativní komunikaci v rámci <i>Řešení požadavku</i> provozovaný Poskytovatelem na adrese https://servicedesk.gordic.cz .
Servisní protokol	Zápis o <i>Požadavku</i> a provedených souvisejících servisních zásazích v daném období.

Pojem	
SLA	Service Level Agreement - označuje sjednanou úroveň poskytování <i>Služeb včetně služeb typu SaaS</i> .
Služby	Všechny formy <i>Implementace, Údržby a Podpory</i> , které se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli ve vztahu k <i>Aktualizovaným verzím APV</i> .
SW maintenance	Aktivita Poskytovatele spojená zejména s poskytováním pravidelných <i>Upgrade</i> , případných mimořádných <i>Update</i> (zejména z důvodu změny legislativy) a poskytování mimořádných <i>Patchů k APV</i> .
Testovací prostředí	Duplicitní nasazení <i>APV včetně DB GINIS</i> v prostředí Objednatele , ke kterému Poskytovatel uděluje Objednateli právo k užití dle této Smlouvy , výhradně však pro potřeby testování funkčnosti <i>APV</i> před zprovozněním <i>Update, Upgrade</i> nebo <i>Patch</i> v rutinním provozu, pro školení pracovníků Objednatele nebo pro potřeby ověření procesů nebo jejich jednotlivých kroků před jejich uplatněním nebo použitím v provozovaném GINIS PPPP . Zprovoznění a podporu provozu <i>Testovacího prostředí Poskytovatel</i> realizuje výhradně v rámci služeb poskytovaných dle <i>SLA 4</i> na základě konkrétní objednávky Objednatele , pokud není u konkrétní <i>SLA</i> uvedeno jinak.
Údržba	Pravidelné a plánované činnosti profylaktického rázu s cílem předcházení závadám počítačového vybavení, na kterém je <i>APV</i> provozován, a souvisejícím chybám <i>APV</i> v prostředí Objednatele .
Update	Nová verze <i>APV</i> , u které se oproti předcházející verzi tohoto <i>APV</i> mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto <i>APV</i> vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, s kterým tato verze <i>APV</i> pracuje.
Upgrade	Nová verze <i>APV</i> , u které se oproti předcházející verzi tohoto <i>APV</i> mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto <i>APV</i> vytvořena, a zároveň se mění struktura dat datového fondu, s kterým tato verze <i>APV</i> pracuje.
Výkaz	Zápis o provedených pracích odsouhlasený <i>Oprávněnými osobami formou Protokolu nebo záznamu v systému ServiceDesk</i> .
Vzdálený elektronický přístup	Možnost elektronického vzdáleného přístupu k <i>APV</i> v prostředí Objednatele ze strany odborných pracovníků Poskytovatele za účelem řešení <i>Požadavku</i> a/nebo přístup na <i>FTP úložiště Objednatele</i> .
Zástupci kontaktních osob	Pracovníci Objednatele oprávnění k vznesení požadavku a jeho řešení s odbornými pracovníky Poskytovatele po dobu nepřítomnosti <i>Kontaktní osoby</i> v místě plnění, resp. po dobu zaneprázdněnosti <i>Kontaktní osoby</i> .
Závada	Takové chování <i>APV</i> , které je odlišné od vlastností uvedených v oficiální dokumentaci k <i>APV</i> , případně nemožnost provozovat <i>APV</i> podle dokumentovaných vlastností a postupů, nebo právní vada díla.
GINIS PPPP	Označení systému <i>GINIS</i> v prostředí Objednatele

1. Poskytování SW maintenance

Identifikace služby	
Identifikátor služby	SLA1
Název služby	Poskytování SW maintenance
Platnost od - do	Podpis smlouvy – ukončení platnosti smlouvy
Typ služby	Fakultativní
Cíl služby	Poskytování SW maintenance
Cena služby	
Položka	SW maintenance.
Paušální cena za vyhodnocované období	% z ceny APV dle ceníkových cen
Definice služby	
Popis služby	Služba zahrnuje poskytování pravidelných <i>Upgrade</i> , případných mimořádných <i>Update</i> (zejména z důvodu změny legislativy) a poskytování mimořádných <i>Patchů</i> k APV a služby poskytování rad programového vybavení GORDIC.
Obsah dodávky služby	Služba se vztahuje na <i>Aktualizovanou verzi APV</i> pro dodaný rozsah APV. Služba obsahuje: a) vytvoření a dodání <i>Update</i>; b) vytvoření a dodání <i>Upgrade</i>; c) vytvoření a dodání <i>Patche</i>; d) poskytování <i>Podpory</i>.
Parametry služby	a) dodání aktualizace systému GINIS PPPP na <i>Přenosovém mediu</i> formou <i>Update</i>, <i>Upgrade</i> nebo <i>Patche</i> k zajištění úprav stávající funkčnosti GINIS PPPP v dodaném rozsahu APV, na základě legislativních změn - jedná se o dodržení souladu zpracování s obecně závaznými pravidly, právními normami a jejich změnami v oblastech (rozsah podpory bude upraven dodaného rozsahu APV): ○ podpory vedení účetnictví v souladu se zákonem č.563/1991 Sb. o účetnictví, vyhláškou 410/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o účetnictví a českými účetními standardy; ○ podpory procesů navrhování, schvalování a změnového řízení týkajícího se rozpočtu ve veřejné správě v souladu se zákony 218/2000 Sb. a 250/2000 Sb. a navazujícími vyhláškami; ○ podpory aplikace Zákona o finanční kontrole 320/2001 Sb. a prováděcí vyhlášky 416/2002 Sb.; ○ Zákona 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, Vyhlášky 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, Zákona

	300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, Zákona 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu; - o zákonů souvisejících s registry - Zákon 301/2000 Sb. o matrikách, jménu a příjmení, Zákon 115/2006 Sb. o registrovaném partnerství a o změně některých souvis. zákonů, Zákon 21/2006 Sb. o ověřování, Zákon 133/2000 Sb. o evidenci obyvatel, Zákon 111/2009 Sb. o základních registrech; b) dodání na <i>Přenosovém mediu</i> maximálně jeden <i>Upgrade Aktualizovaných verzí APV</i> ročně, pokud to nebude v rozporu s ustanovením písm. a) tohoto odstavce; c) poskytování služby v <i>Pracovní době</i>; d) dodání na <i>Přenosovém mediu</i> aktualizované dokumentace včetně návodu k instalaci současně s dodáním <i>Update, Upgrade a Patche</i>; e) poskytování <i>Podpory</i> v <i>Pracovní době</i> v <i>Pracovní dny</i> na tel. číslo +420 284 861 999.
Součinnost objednatele	a) zajistit dostupnost <i>Kontaktní osoby</i> Objednatele k převzetí <i>Přenosového media</i> v <i>Pracovní době</i> nebo dostupnost souvisejících nezbytných <i>Komunikačních prostředků</i>; b) umožnit Zhotoviteli provést inventarizaci počtu užívaných licencí <i>APV</i>.
Akceptační kritéria	a) Plnění tohoto <i>SLA</i> za uplynulé období je doloženo <i>Předávacím protokolem</i> s instalačním CD/DVD nebo s informací o jiném předání aktuálních verzí GINIS PPPP za příslušné období. Poskytovatel předá protokol za uplynulý rok vždy nejpozději do dne a měsíce nabytí platnosti Smlouvy.
Cena služby	a) Celková cena za <i>SW maintenance</i> za rok vychází z ceny <i>APV GINIS</i> dle specifikací z celkové ceny licencí <i>APV GINIS</i>. b) Cena služby je stanovena jako paušální. Poskytovatel vystaví fakturu v souladu vždy za poslední uplynulé čtvrtletí poskytování služby. c) Pokud dojde na základě dohody Smluvních stran k uzavření dodatku ke Smlouvě se změnou specifikace <i>APV GINIS</i> a tím dojde ke změně celkové ceny <i>APV GINIS</i> během plnění tohoto <i>SLA</i>, cena tohoto <i>SLA</i> se změní dle aktuální ceny <i>APV GINIS</i> k 1. dni měsíce následujícího po měsíci, ve kterém uvedená změna nabyla platnost.
Pokuty	V případě prokázaného zaviněného prodlení Poskytovatele s dodržením časových lhůt dle parametrů služby tohoto <i>SLA</i>, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z ceny plnění předmětu Smlouvy a to za každý započatý <i>Pracovní den</i> prodlení počínaje dnem následujícím po dni uplynutí předmětné lhůty. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.
Service level agreement (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní rok.
Provozní doba	V <i>Pracovní dny</i> a v <i>Pracovní době</i> .

2. Monitoring provozního prostředí

Identifikace služby	
Identifikátor služby	SLA2
Název služby	Monitoring provozního prostředí
Platnost od - do	Podpis smlouvy – ukončení platnosti smlouvy
Typ služby	Fakultativní
Cíl služby	Monitoring provozního prostředí
Cena služby	
Položka	Monitoring provozního prostředí.
Paušální cena za vyhodnocované období	Dle vybrané varianty.
Definice služby	
Popis služby	Služba zajistí monitoring integračních vazeb GINIS v produktivním prostředí Objednatele .
Obsah dodávky služby	Služba obsahuje: a) Monitoring webových služeb GINIS; b) monitoring Autorizační služby GINIS; c) vyhodnocování chybových stavů webových služeb GINIS; d) optimalizace chodu webových služeb GINIS.
Parametry služby	a) Poskytování služby v <i>Pracovní době</i>; b) služba bude poskytována v produktivním prostředí GINIS průběžně; c) služba bude poskytována na předem definované externí systémy Objednatele, které jsou integrovány v prostředí Objednatele se systémem GINIS.
Součinnost objednatele	a) Zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytné pro plnění tohoto <i>SLA</i>; b) poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto <i>SLA</i> a zajistit do něj Poskytovateli přístup; c) zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění realizace tohoto <i>SLA</i>; d) jmenovat <i>Kontaktní osoby</i> pro nutnou součinnost pro plnění tohoto <i>SLA</i>; e) zajistit dostupnost <i>Kontaktní osoby</i> Objednatele v <i>Pracovní době</i>; f) bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto <i>SLA</i> (např. informace o změně verze operačních systémů, změně jejich konfigurace, atd.).

	Poskytovatel není odpovědný za stav základní technologické infrastruktury Objednatele jako je HW vybavení, operační systém, databázový systém, prostředky pro poskytování terminálových služeb atd., které jsou potřeba k správné funkčnosti rozhraní a poskytování služeb. Poskytovatel bude upozorňovat Objednatele na existující nebo možné budoucí problematické stavy v infrastruktuře Objednatele , které během poskytování služeb zjistil a které mohou jakýmkoliv způsobem ovlivnit správu funkčnost rozhraní.
Akceptační kritéria	Elektronické předání protokolu s popisem zjištěných chybových stavů za období 1 měsíc.
Pokuty	V případě prokázaného zaviněného prodlení Poskytovatele s dodržením časových lhůt dle parametrů služby tohoto <i>SLA</i> , je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z ceny plnění předmětu Smlouvy a to za každý započatý <i>Pracovní den</i> prodlení počínaje dnem následujícím po dni uplynutí předmětné lhůty. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.
Service level agreement (SLA)	
Vyhodnocovací období	Měsíc
Provozní doba	V <i>Pracovní dny</i> a v <i>Pracovní době</i> .



3. Podpora při poskytování update, upgrade, patche

Identifikace služby	
Identifikátor služby	SLA3
Název služby	Podpora při poskytování Update, Upgrade, Patche
Platnost od - do	Zřízení služby – ukončení služby
Typ služby	Fakultativní
Cíl služby	Podpora při poskytování Update, Upgrade, Patche
Cena služby	
Položka	Podpora při poskytování Update, Upgrade, Patche.
Paušální cena za vyhodnocované období	Dle vybrané varianty.
Definice služby	
Popis služby	Služba zahrnuje úplnou podporu instalace a zprovoznění <i>Update, Upgrade</i> nebo <i>Patche</i> dodaných pro aktualizaci systému GINIS PPPP .
Obsah dodávky služby	Obecný popis služby: Služba se vztahuje na <i>Aktualizovanou verzi APV</i> v dodaném rozsahu <i>APV</i>. Služba je nabízena ve třech variantách. Služba obsahuje: a) Asistenci, případně realizaci provádění instalace <i>Update, Upgrade</i> nebo <i>Patche</i>; b) asistenci, případně realizaci provádění testování <i>Update, Upgrade</i> nebo <i>Patche</i> (pouze varianta č. 3); c) asistenci při převěření a uvedení do ostrého provozu instalovaného <i>Update, Upgrade</i> nebo <i>Patche</i> (pouze varianta č. 3); d) spolupráce na řešení problémů, ladění systému a podpoře při řešení změn, včetně změn nastavení s vlivem na ostatní provozované systémy (pouze varianta č. 3); e) vytvoření nové instalační sady <i>APV</i> pro Objednatele; f) konzultace k výše uvedeným činnostem. Nabízené varianty služby: VARIANTA I. Služba se vztahuje na jednu <i>Aktualizovanou verzi APV</i> v dodaném rozsahu <i>APV</i> a zajišťuje asistenci, případně realizaci provádění instalace <i>Update, Upgrade</i> nebo <i>Patche</i>, vytvoření nové instalační sady <i>APV</i> pro Objednatele a konzultaci k výše uvedeným činnostem v maximální rozsahu 8 hodin/měsíc. VARIANTA II. Služba se vztahuje na jednu <i>Aktualizovanou verzi APV</i> v dodaném rozsahu <i>APV</i> a zajišťuje asistenci, případně realizaci provádění instalace <i>Update, Upgrade</i> nebo <i>Patche</i>, vytvoření nové instalační sady <i>APV</i> pro Objednatele a konzultace k výše uvedeným činnostem v neomezeném rozsahu pro jednu produktivní databázi

	GINIS za měsíc. VARIANTA III. Služba se vztahuje na jednu <i>Aktualizovanou verzi APV</i> v dodaném rozsahu APV včetně jedné implementace APV v <i>Testovacím prostředí</i> a zajistí asistenci, případně realizaci provádění instalace <i>Update, Upgrade</i> nebo <i>Patche</i>, vytvoření nové instalační sady APV pro Objednatele a konzultace k výše uvedeným činnostem v neomezeném rozsahu na jedno produktivní prostředí a jedno testovací prostředí GINIS.
Parametry služby	a) Poskytování služby v <i>Pracovní době</i>; v případě, kdy nelze zajistit poskytování služby bez rizika nedodržení plnění ostatních dohodnutých ustanovení, bude služba poskytnuta v době mimo <i>Pracovní dobu</i>; b) služba bude poskytnuta vždy nejdéle do 21 (slovy: dvaceti jednoho) dne ode dne dodání <i>Přenosového média</i> obsahujícího <i>Update, Upgrade</i> nebo <i>Patche</i>; c) služba bude poskytována v rozsahu dle vybrané varianty I. – III.
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) jmenovat <i>Kontaktní osoby</i> pro nutnou součinnost pro plnění tohoto SLA; e) zajistit dostupnost <i>Kontaktní osoby</i> Objednatele v <i>Pracovní době</i>; f) na vyžádání zajistit dostupnost <i>Kontaktní osoby</i> Objednatele v čase mimo <i>Pracovní dobu</i>; g) bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto SLA (např. informace o změně verze operačních systémů, změně jejich konfigurace, atd.); h) s dostatečným předstihem stanovit požadovanou dobu realizace tohoto SLA; i) zajistit testovací prostředí.
Akceptační kritéria	a) Předání systému GINIS PPPP po instalaci <i>Update, Upgrade</i> nebo <i>Patche</i> do rutinního provozu; b) předání <i>Přenosového média</i> s aktualizovanou instalační sadou APV; c) poskytnuté konzultace; d) informovat Objednatele, že <i>Požadavek</i> je identifikován mimo rozsah plnění tohoto SLA.
Poskytovatel služby	Cena služby je stanovena jako paušální. Poskytovatel vystaví fakturu vždy za poslední uplynulé čtvrtletí poskytování služby.
Pokuty	V případě prokázaného zaviněného prodlení Poskytovatele s dodržáním časových lhůt dle parametrů služby tohoto SLA, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z ceny plnění předmětu Smlouvy a to za každý započatý <i>Pracovní den</i> prodlení počínaje dnem následujícím po dni uplynutí předmětné lhůty. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.

Service level agreement (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní rok.
Provozní doba	V <i>Pracovní dny</i> a v <i>Pracovní době</i> . V případě, kdy nelze zajistit poskytování služby bez rizika nedodržení plnění ostatních dohodnutých ustanovení, bude služba poskytnuta v době mimo <i>Pracovní dobu</i> .
Hlavní výhody služby SLA3	
○ Garance dodávky odborných služeb s cílem komfortní správy produktivního prostředí GINIS. ○ Možnost výběru ze tří variant správy prostředí zákazníka.	



Identifikace služby		
Identifikátor služby	SLA4	
Název služby	Poskytování ostatních služeb	
Platnost od - do	Podpis smlouvy – ukončení platnosti smlouvy	
Typ služby	Fakultativní	
Cíl služby	Poskytování ostatních služeb	
Cena služby		
Položka	Poskytování ostatních služeb.	
Paušální cena za vyhodnocované období	Dle akceptované realizace.	
Definice služby		
Popis služby	Služba zahrnuje poskytování <i>Ostatních služeb</i> na vyžádání Objednatele .	
Obsah dodávky služby	a) Služba se vztahuje na <i>Aktualizovanou verzi APV</i> v dodaném rozsahu APV včetně APV v testovacím prostředí;	
	b) služba zahrnuje činnosti na základě konkrétního požadavku v rámci činností specifikovaných v tabulce.	
	služba/činnost	jedn
	Konzultant – asistence, konzultace, konfigurace	ho
	Konzultant - uzávěrky	ho
	Metodik – poskytování metodické podpory	ho
	Vedoucí projektu – projektové a řídicí práce	ho
	Systémový architekt – správa databáze, konfigurace serverová	ho
	Export/import dat	ho
	Programátor - programování	ho
	Administrativní práce	ho
	Cestovné	k
	Cestovné - paušál	k
	Cestovné – čas na cestě	ho
Parametry služby	a) Poskytování služby v <i>Pracovní době</i> ; v případě, kdy nelze zajistit poskytování služby bez rizika nedodržení plnění ostatních dohodnutých ustanovení, bude služba poskytnuta v době mimo <i>Pracovní dobu</i> ;	
	b) služba bude poskytnuta na základě <i>Požadavku</i> předaného Poskytovateli specifikovanými komunikačními prostředky;	
	c) služba bude poskytována po akceptaci Poskytovatelem v rozsahu dle <i>Požadavku</i> . Poskytovatel může v případě nedostatečného zadání odmítnout se zdůvodněním poskytnutí služby nejdéle do 15 (slovy:	

	patnácti) <i>Pracovních dnů</i> od doručení <i>Požadavku</i>. Pokud Poskytovatel poskytnutí služby neodmítne ve stanovené lhůtě, je <i>Požadavek</i> považován za platný; d) v případě, kdy nebude ze zadání <i>Požadavku</i> možno přímo stanovit rozsah řešení a cenu služby, provede Poskytovatel základní analýzu <i>Požadavku</i>, vytvoří návrh řešení a _ocenění požadované služby a předá tyto informace Objednateli k akceptaci. Pokud Objednatel předaný návrh řešení <i>Požadavku</i> neakceptuje ve stanovené lhůtě 15 (slovy: patnácti) <i>Pracovních dnů</i> od doručení, je <i>Požadavek</i> považován za neplatný; e) poskytovatel započne s poskytováním služby vždy nejdéle do 30 (slovy: třiceti) dnů ode dne prokazatelného doručení platného <i>Požadavku</i> Poskytovateli; f) základní nejmenší jednotkou pro poskytování služby: - o osobní asistenci v místě plnění jsou 1 (slovy: jedna) hodina; - o <i>Vzdáleným přístupem</i> je 0,5 (slovy: půl) hodina.
Součinnost objednatele	a) Zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytné pro plnění tohoto <i>SLA</i>; b) poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto <i>SLA</i> a zajistit do něj Poskytovateli přístup; c) zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění realizace tohoto <i>SLA</i>; d) jmenovat <i>Kontaktní osoby</i> pro nutnou součinnost pro plnění tohoto <i>SLA</i>; e) zajistit dostupnost <i>Kontaktní osoby</i> Objednatele v <i>Pracovní době</i>; f) na vyžádání zajistit dostupnost <i>Kontaktní osoby</i> Objednatele v čase mimo <i>Pracovní dobu</i> pokud je požadována realizace v čase mimo <i>Pracovní dobu</i>; g) bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto <i>SLA</i>; h) s dostatečným předstihem stanovit požadovanou dobu realizace tohoto <i>SLA</i>; i) v případě, kdy je to vzhledem k plnění tohoto <i>SLA</i> nezbytné, zajistit testovací prostředí.
Akceptační kritéria	a) Vyřešením <i>Požadavku</i> se rozumí realizace požadované <i>Ostatní služby</i>; b) akceptace plnění služeb a následná fakturace bude prováděna vždy po dokončení realizace služby za každý jednotlivý akceptovaný <i>Požadavek</i> nebo za souhrn <i>Požadavků</i> za období maximálně 3 měsíce; c) podkladem pro akceptaci plnění tohoto <i>SLA</i> je výkaz o poskytnutých službách na formuláři <i>Servisní protokol</i> nebo záznam v systému <i>ServiceDesk</i>.
Pokuty	V případě prokázaného zaviněného prodlení Poskytovatele s dodržením časových lhůt dle parametrů služby tohoto <i>SLA</i>, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z ceny plnění předmětu <i>Požadavku</i> a to za každý započatý <i>Pracovní den</i> prodlení počínaje dnem následujícím po dni uplynutí předmětné lhůty. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.

Service level agreement (SLA)	
Vyhodnocovací období	Čtvrtletí.
Provozní doba	V Pracovní dny a v Pracovní době.
Hlavní výhody služby SLA4	
▪ Garance podmínek zajištění dodávky odborných služeb.	



5. Poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu

Identifikace služby	
Identifikátor služby	SLA5
Název služby	Poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu
Platnost od - do	Zřízení služby – ukončení služby
Typ služby	Fakultativní
Cíl služby	Poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu
Cena služby	
Položka	Poskytování služeb na vyžádání v rámci zajištěného objemu.
Paušální cena za vyhodnocované období	Dle stanového rozsahu.
Definice služby	
Popis služby	Služba zahrnuje poskytování <i>Ostatních služeb</i> na vyžádání Objednatele ze zajištěného objemu v rámci definovaného období. V rámci této služby je možné poskytovat zejména, nikoliv však výlučně, následující činnosti - řešení <i>Požadavků</i> (nespadajících pod <i>Vady</i>), kontrola systému, profylaxe, administrace, konzultace, asistence formou <i>Vzdáleného elektronického přístupu</i>, osobní asistence konzultanta Poskytovatele v sídle Objednatele, základní individuální školení, vyžádané úpravy sestav a výkazů. Služba nezahrnuje poskytování služeb definovaných v ostatních SLA.
Obsah dodávky služby	a) Služba se vztahuje na <i>Aktualizovanou verzi APV</i> v dodaném rozsahu <i>APV</i>; b) služba je poskytována na základě objednávky Objednatele. Službu je možné objednat po celou dobu platnosti smluvního závazku, minimální období je 1 rok.
Parametry služby	a) Služba je sjednávána v objemu ... (bude doplněno dle požadovaného čerpání) hodin za období 1 roku.; b) poskytování služby v <i>Pracovní době</i>; c) služba bude poskytnuta na základě <i>Požadavku</i> předaného Poskytovateli <i>Komunikačními prostředky</i>; d) služba bude poskytována po akceptaci Poskytovatelem v rozsahu dle <i>Požadavku</i>. Poskytovatel je oprávněn v případě nedostatečného zadání odmítnout se zdůvodněním poskytnutí služby nejdéle do 5 (slovy: pěti) <i>Pracovních dnů</i> od doručení <i>Požadavku</i>. Pokud Poskytovatel poskytnutí služby neodmítne ve stanovené lhůtě, je <i>Požadavek</i> považován za platný; e) v případě, kdy nebude ze zadání <i>Požadavku</i> možno přímo stanovit rozsah řešení a cenu služby, provede Poskytovatel základní analýzu

	<i>Požadavku</i>, vytvoří návrh řešení a _ocenění požadované služby a předá tyto informace Objednateli k akceptaci. Pokud Objednatel předaný návrh řešení <i>Požadavku</i> neakceptuje ve stanovené lhůtě 5 (slovy: pěti) <i>Pracovních dnů</i> od doručení, je <i>Požadavek</i> považován za neplatný; f) poskytovatel započne s poskytováním služby vždy nejdéle do 10 (slovy: deseti) dnů ode dne prokazatelného doručení platného <i>Požadavku</i> Poskytovateli; g) základní nejmenší jednotkou pro poskytování služby je: - o 0,5 (slovy: půl) hodina při poskytování služeb formou <i>Vzdáleného elektronického přístupu</i>; - o 1 (slovy: jedna) hodiny při poskytování služeb v sídle Objednatele; h) nevyčerpané hodiny v daném období lze čerpat do konce aktuálního roku na vybraná školení uživatelů zákazníka pořádaného společností GORDIC®.
Součinnost objednatele	a) Zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytné pro plnění tohoto <i>SLA</i>; b) poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto <i>SLA</i> a zajistit do něj Poskytovateli přístup; c) zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění realizace tohoto <i>SLA</i>; d) jmenovat <i>Kontaktní osoby</i> pro nutnou součinnost pro plnění tohoto <i>SLA</i>; e) zajistit dostupnost <i>Kontaktní osoby</i> Objednatele v <i>Pracovní době</i>; f) na vyžádání zajistit dostupnost <i>Kontaktní osoby</i> Objednatele v čase mimo <i>Pracovní dobu</i> pokud je požadována realizace v čase mimo <i>Pracovní dobu</i>; g) bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto <i>SLA</i>; h) s dostatečným předstihem stanovit požadovanou dobu realizace tohoto <i>SLA</i>; i) v případě, kdy je to vzhledem k plnění tohoto <i>SLA</i> nezbytné, zajistit testovací prostředí.
Akceptační kritéria	Podkladem pro akceptaci plnění tohoto <i>SLA</i> je výkaz o poskytnutých službách na formuláři <i>Servisní protokol</i> nebo <i>Akceptační protokol</i> nebo záznam v systému <i>ServiceDesk</i>. Cena služby je stanovena jako paušální. Poskytovatel vystaví fakturu vždy za poslední uplynulé čtvrtletí poskytování služby. Minimální čerpání služby <i>SLA5</i> je stanoveno na 8 hodin za čtvrtletí.
Pokuty	V případě prokázaného zaviněného prodlení Poskytovatele s dodržením časové lhůty dle parametrů služby tohoto <i>SLA</i>, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2% (slovy: dvě procenta) z ceny služby v prodlení za každý i započatý <i>Pracovní den</i> prodlení. Celková výše sankcí je omezena celkovou cenou <i>Ceny služby</i> za konkrétní čtvrtletí.
Service level agreement (SLA)	
Vyhodnocovací období	Čtvrtletí.

Provozní doba	Zajištění provozu systému <i>ServiceDesk</i> v režimu 24/7/365.
Hlavní výhody služby SLA5	
▪ Zajištění provozních požadavků organizace. ▪ Garantovaná dodávka odborných služeb za zvýhodněnou cenu. ▪ Převod nevyčerpaných hodin na pravidelná školení.	

**GORDIC****6. Pohotovost
specifikovanou****konzultanta
organizační****pro
část****objednatele**

Identifikace služby	
Identifikátor služby	SLA6
Název služby	Pohotovost konzultanta pro specifikovanou organizační část objednatele
Platnost od - do	Podpis smlouvy – ukončení platnosti smlouvy
Typ služby	Fakultativní
Cíl služby	Zajištění pohotovosti pro vybranou funkcionalitu objednatele
Cena služby	
Položka	Pohotovost konzultanta pro specifikovanou organizační část objednatele.
Paušální cena za vyhodnocované období	Pohotovost specialisty je paušální sazbou/den pohotovosti.
Definice služby	
Popis služby	Služba zahrnuje řešení <i>Požadavků</i> na podporu práce uživatelů dále specifikované organizační části Objednatele vyčleněným specialistou Poskytovatele s garancí <i>Reakční doby</i> . Služba se vztahuje na <i>Aktualizovanou verzi APV</i> v rozsahu dle další specifikace parametrů služby tohoto SLA.
Obsah dodávky služby	a) Zajištění pohotovosti vyčleněného specialisty k poskytování služeb dle specifikace tohoto SLA; b) poskytování individuální <i>Podpory</i> pro pracovníky dále specifikované organizační části Objednatele, případně dalších v tomto SLA určených pracovníků Objednatele pro řešení specifických <i>Požadavků</i> souvisejících s činností dále specifikované organizační části Objednatele v systému GINIS PPPP.
Parametry služby	a) Podpora dle tohoto SLA se poskytuje v době od 9:00-17:00 hodin v <i>Pracovní dny</i> v předem domluveném termínu plnění služby; b) zajištění pohotovosti vyčleněného specialisty Poskytovatele pro poskytování individuální <i>Podpory</i> pracovníků dále specifikované organizační části Objednatele v rozsahu 1 (slovy: jeden) den za kalendářní měsíc s garantovanou <i>Reakční dobou</i> 15 (slovy: patnáct) minut v <i>Pracovní dny</i>; c) individuální <i>Podpora</i> bude poskytována buď osobní asistencí specialistů Poskytovatele v místě plnění dle specifikace služby, nebo ostatními dostupnými <i>Komunikačními prostředky</i>, zejména telefonicky, elektronickou poštou, pomocí <i>Vzdáleného elektronického přístupu</i>; d) v případě nutnosti řešit individuální <i>Podporu</i> formou osobní asistence nebo po přímé výzvě k osobní asistenci je vyčleněný

	specialista Poskytovatele povinen dostavit se k výkonu <i>Podpory</i> do místa plnění do 1 (slovy: jedné) hod od okamžiku uplynutí <i>Reakční doby</i>. Po dobu přesunu specialisty do a z místa plnění a po dobu poskytování individuální <i>Podpory</i> formou osobní asistence není služba dle písm. b) zajišťována; e) poskytnutí přístupu na <i>ServiceDesk</i> pro kontaktní osoby tohoto SLA pro hlášení požadavků k řešení v rámci tohoto SLA; f) služba je poskytována na základě objednávky Objednatel. Službu je možné objednat minimálně na období 1 měsíc; g) základní nejmenší jednotkou pro zajištění pohotovosti je 1 (slovy: jeden) <i>Pracovní den</i>.
Součinnost objednatel	a) Zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytnou pro plnění tohoto <i>SLA</i>; b) poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto <i>SLA</i> a zajistit do něj Poskytovateli přístup; c) zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění plnění této služby; d) zajistit dostupnost <i>Kontaktní osoby</i> Objednatel a kontaktní osoby dle tohoto SLA v době poskytování služeb tohoto SLA; e) zajistit testovací prostředí; f) v případě vzniku požadavku na individuální <i>Podporu</i> zajistit formální správnost a úplnost popisu zadaného <i>Požadavku</i> v aplikaci <i>ServiceDesk</i> Poskytovatele; g) bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto <i>SLA</i> (např. informace o změně verze operačních systémů, instalace <i>Update</i>, atd.); h) jmenovat <i>Kontaktní osoby</i> pro řešení daného <i>Požadavku</i>; i) v okamžiku objednání služby stanovit v textu objednávky termín využití služby, termín stanovit nejméně však 15 (slovy: patnáct) <i>Pracovních dní</i> předem; j) objednatel specifikuje organizační část a uvede <i>Kontaktní pracovníky</i> pro poskytování této služby.
Akceptační kritéria	Akceptačním kritériem je poskytnutá služba. Podkladem pro akceptaci plnění tohoto <i>SLA</i> je výkaz o poskytnutých službách na formuláři <i>Servisní protokol</i> nebo <i>Akceptační protokol</i> nebo záznam v systému <i>ServiceDesk</i>.
Cena služby	Cena služby se sestává z měsíční paušální ceny a ceny konkrétních činností realizované individuální podpory. a) Paušální sazba za pohotovost za den pohotovosti; b) hodinové sazby cen konkrétních činností realizované individuální podpory a principy jejich uplatnění; c) v případě nečerpání konkrétní služby Poskytovatel vystaví fakturu za paušální část ceny této služby v souladu dle Čl. 8 odst. 2 písm. b) této Smlouvy vždy za poslední měsíc poskytování služby; v případě čerpání konkrétních služeb bude faktura vystavena na základě akceptace těchto konkrétních služeb.
Pokuty	V případě prokázaného zaviněného prodlení Poskytovatele s dodržením časové lhůty dle parametrů služby tohoto <i>SLA</i>, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 800,- Kč (slovy: osmset) za každou i započatou hodinu prodlení. Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.

Service level agreement (SLA)	
Vyhodnocovací období	Čtvrtletí.
Provozní doba	<i>V Pracovní dny a v Pracovní době.</i>
Hlavní výhody služby SLA7	
▪ Eliminace rizik při specializovaných operacích v prostředí organizace. ▪ Garance dostupnosti odborného pracovníka pro požadovanou operaci. ▪ Vhodné např. asistence při zpracování mezd, DPH, apod.	



7. Poskytování funkcčnosti formou SaaS

Identifikace služby	
Identifikátor služby	SLA7
Název služby	Poskytování funkcčnosti formou SaaS
Platnost od - do	Podpis smlouvy – ukončení platnosti smlouvy
Typ služby	Fakultativní
Cíl služby	Poskytování funkcčnosti formou SaaS
Cena služby	
Položka	Poskytování funkcčnosti formou SaaS – software jako služba.
Paušální cena za vyhodnocované období	Dle dodaného rozsahu služeb.
Definice služby	
Popis služby	Služba zahrnuje poskytování funkcčnosti částí systému GINIS PPPP formou <i>SaaS</i> (software jako služba).
Obsah dodávky služby	Služba je poskytována v rozsahu funkcí dle základní dokumentace softwarových částí dle specifikací tohoto <i>SLA</i>. Služba zahrnuje: a) zřízení služby v rozsahu dle specifikací této služby; b) zajištění dostupnosti služby v definovaném rozsahu (pokud je služba provozována v technickém prostředí Poskytovatele); c) zajištění provozu služby <i>ServiceDesk</i> pro sběr <i>Požadavků</i> k řešení.
Parametry služby	Bude doplněno na základě dodaného rozsahu poskytované služby.
Součinnost objednatele	a) Zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytné pro plnění tohoto <i>SLA</i>; b) poskytnout odpovídající pracovní prostor pro provádění činností v rámci realizace tohoto <i>SLA</i> a zajistit do něj Poskytovateli přístup; c) zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění realizace tohoto <i>SLA</i>; d) zajistit testovací prostředí; e) jmenovat <i>Kontaktní osoby</i> pro nutnou součinnost pro plnění tohoto <i>SLA</i>; f) zajistit dostupnost <i>Kontaktní osoby</i> Objednatele v <i>Pracovní době</i>; g) na vyžádání zajistit dostupnost <i>Kontaktní osoby</i> Objednatele v čase mimo <i>Pracovní dobu</i> pokud je požadována realizace v čase mimo <i>Pracovní dobu</i>; h) bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto <i>SLA</i>;

	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. Podmínky budou upraveny s ohledem na technické prostředí provozované služby (zda je provozováno v prostředí Objednatele nebo Poskytovatele).
Akceptační kritéria	Akceptačním kritériem je poskytnutá služba. Podkladem pro akceptaci plnění tohoto SLA je elektronický výkaz o poskytnutých službách na formuláři <i>Akceptační protokol</i> nebo záznam v systému <i>ServiceDesk</i> .
Cena služby	Cena služby se sestává z jednorázové ceny za zřízení služby a z měsíční paušální ceny za poskytování služby za všechny konkrétní poskytované funkčnosti. Jednorázová cena za zřízení služby bude Objednateli fakturována na základě oznámení o zřízení služby ke konkrétní funkčnosti předané <i>Oprávněné osobě</i> Objednatele. Zřízení služby je fakturováno vždy při počátku poskytování konkrétní funkčnosti a to i v případě, že poskytování předmětné funkčnosti bylo znovu zahájeno po předchozím přerušení na základě žádosti Objednatele.
Pokuty	Nemůže-li Objednatel využívat službu nebo její konkrétní část z důvodů prokazatelně zaviněných Poskytovatelem, je oprávněn požadovat vrácení poměrné části měsíční ceny za každou započatou hodinu nedostupnosti služby, pokud dostupnost služeb ve sledovaném období klesla za konkrétní poskytovanou funkčnost pod garantovanou hodnotu. Poměrná část bude počítána podle následujícího vzorce: $D = MF / (AST - MW) \times DT$ D= Sleva (Discount; v Kč bez DPH) MF= Měsíční paušální platba (Monthly Fee; v Kč bez DPH)
Service level agreement (SLA)	
Vyhodnocovací období	Měsíc.
Provozní doba	Služba <i>SaaS 24/5/365</i> a služba <i>ServiceDesk</i> V <i>Pracovní dny</i> a v <i>Pracovní době</i> .
Dostupnost služby	Služba je dostupná v prostředí Objednatele na technickém vybavení Objednatele nebo v technickém prostředí Poskytovatele na adrese http://..... Garantovaná dostupnost služby v pracovní době je 99%. Do doby dostupnosti nejsou započítávány pravidelné servisní odstávky služeb. Výpočet použitý pro stanovení dostupnosti je následující: $A = (AST - MW - DT) / (AST - MW) \times 100$ A=Dostupnost (Accessibility; %) AST= Celková odsouhlasená provozní doba za sledované období - měsíc (Approved Service Time; v hod.) MW= Celková odsouhlasená doba pracovních odstavek ve sledovaném období - měsíc (Maintenance Window; v hod.)

	DT= Celková doba neplánovaných odstávek ve sledovaném období - měsíc (Downtime; v hod.).
Hlavní výhody služby SLA7	
▪ Poskytnutí vybrané funkčnosti GINIS® bez nutnosti využití investičních prostředků. ▪ Individuální konfigurace poskytnutí služeb dle potřeb organizace.	



Identifikace služby	
Identifikátor služby	SLA8
Název služby	Rozšířená podpora řešení závad
Platnost od - do	Zřízení služby – ukončení služby
Typ služby	Fakultativní
Cíl služby	Rozšířená podpora řešení závad
Cena služby	
Položka	Rozšířená podpora řešení závad.
Paušální cena za vyhodnocované období	Rok.
Definice služby	
Popis služby	Služba zahrnuje poskytování služby odstraňování <i>Závad</i> v garantovaných dobách pro programové vybavení GORDIC.
Obsah dodávky služby	Služba obsahuje: a) zajištění provozu systému <i>ServiceDesk</i> v režimu 24/7/365 s dostupností minimálně 99% v <i>Pracovní době</i>; b) zajištění procesu odstraňování <i>Závad</i> s garantovanými <i>Lhůtami pro odstranění závady</i>; c) poskytování služeb <i>Podpory</i>.
Parametry služby	a) Služba se vztahuje na <i>Aktualizovanou verzi APV</i> v dodaném rozsahu <i>APV</i>. Služba se nevztahuje na <i>Závady</i> vzniklé: (i) chybami HW (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.) a chybami SW třetích stran; (ii) nevhodným nebo neautorizovaným používáním <i>APV</i> v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany Poskytovatele předána Objednateli; (iii) neodborným zásahem Objednatele do instalace či nastavení parametrů <i>APV</i> vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany Objednatele; (iv) chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany Objednatele; (v) naplněním databáze ze strany Objednatele chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v <i>APV</i>; (vi) jednáním (např. užíváním či nastavením <i>APV</i>) v rozporu s pokyny Poskytovatele; (vii) nebyla provedena aplikace <i>upgrade, update</i> nebo <i>patch APV</i> dle pokynů Poskytovatele;

- (viii) nebyla provedena aplikace centrálně distribuovaných nastavení a číselníků APV dle pokynů **Poskytovatele** (například parametry, doplňky účtových rozvrhů);
- (ix) byla nesprávně nebo chybně provedená aplikace *upgrade, update* nebo *patch* APV;
- (x) chybový stav vyvolán třetí stranou v rámci provozované integrační vazby (například špatné nastavení vazeb, chybná administrace, chybné volání metod webových služeb, založení chybných dat atd.);
- b) pro potřeby tohoto SLA se pod pojmem "hodina", resp. výrazem "hod" rozumí vždy hodina v *Pracovní době*;
- c) maximální doba pro provedení garantované činnosti v rámci *Lhůty pro odstranění závady* je vždy počítána od okamžiku nahlášení **Závady Objednatel**em do systému *ServiceDesk*;
- d) veškerá komunikace v rámci poskytování služeb u tohoto SLA bude realizována výhradně prostřednictvím *ServiceDesk*;
- e) doba, po kterou **Poskytovatel** čeká na reakci nebo zajištění součinnosti **Objednatel**e, není započítána do doby řešení požadavku v rámci *Lhůty pro odstranění závady*;
- f) definice úrovně *Závad*:
 - (i) Kategorie A
Jedná se o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce APV nebo jeho částí, nebo hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací nebo nebude možné z důvodu *Závady* zpracovat v požadované lhůtě výstup stanovený zákonem.
 - (ii) Kategorie B
Jedná se o každý jiný chybový stav, který neodpovídá podmínkám kategorie A nebo C.
 - (iii) Kategorie C
APV vykazuje drobnější *Závady* nebo je podezření na *Závadu*, ale základní funkčnost APV nebo jeho dílčí části je zachována;
- g) *Lhůty pro odstranění závady* a související garantované činnosti:

Garantovaná činnost	kategorie A	kategorie B	kategorie C
Zahájení řešení <i>Závady</i> a poskytnutí informace Objednateli jakým způsobem bude Poskytovatel <i>Závadu</i> řešit.	do 1 hod	do 2 hod	do 4 hod
Zprovoznění APV alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění <i>Závady</i>).	do 4 hod *)	-	-
Úplné odstranění <i>Závady</i> (tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci k APV nebo odpovídá stavu při akceptaci APV).	do 16-ti hod *) do 10-ti <i>Pracovních dnů</i> **)	do 3 <i>Pracovních dnů</i> *) do 20-ti <i>Pracovních dnů</i> **)	do 12 <i>Pracovních dnů</i> *) do 20-ti <i>Pracovních dnů</i> **)

SLA 8 tabulka 1: *Lhůty pro odstranění závady*

*) Platí v případě, je-li možné *Závadu* odstranit úpravou nastavení APV.

**) Platí v případě, je-li nutné pro odstranění *Závady* provést programovou

	úpravu s vydáním nové verze APV. h) Poskytování <i>Podpory v Pracovní době</i>; i) poskytování služeb tohoto SLA buď osobní přítomností pracovníků Poskytovatele v sídle Objednatele, nebo ostatními dostupnými <i>Komunikačními prostředky</i>; j) postup při realizaci služeb odstraňování <i>Závad</i>: (i) <i>Kontaktní osoba</i> Objednatele zadá prostřednictvím <i>ServiceDesk Požadavek</i> včetně návrhu specifikace kategorie <i>Závady</i>; (ii) Poskytovatel potvrdí přijetí <i>Požadavku</i>; vyhodnotí oprávněnost jeho řešení v rámci tohoto SLA a jeho kategorizaci a následně, pokud: A. výsledkem vyhodnocení je uznání oprávněnosti <i>Požadavku</i> a zařazení do kategorie dle Objednatele, pokračuje v řešení <i>Požadavku</i> v termínech dle ustanovení 6.8.3. písm. g) tohoto SLA; B. výsledkem vyhodnocení je zařazení do jiné kategorie, oznámí tuto skutečnost spolu se zdůvodněním Objednateli. Objednatel následně rozhodne, zda má Poskytovatel pokračovat v řešení <i>Požadavku</i>, nebo řešení ukončit. Poskytovatel do rozhodnutí Objednatele současně pokračuje v řešení <i>Požadavku</i> dle nově zvolené kategorie v termínech dle ustanovení 6.8.3. písm. h) tohoto SLA. V případech, kdy Objednatel trvá na zařazení do původně stanovené kategorie, pokračuje Poskytovatel v postupu dle části (ii) písm. k) tohoto odstavce. C. Poskytovatel neuzná oprávněnost řešení <i>Požadavku</i> v rámci tohoto SLA, oznámí tuto skutečnost spolu se zdůvodněním a návrhem dalšího postupu dle ustanovení SLA 4 Objednateli; Objednatel následně rozhodne, zda má Poskytovatel pokračovat v řešení <i>Požadavku</i>, nebo řešení ukončit; Poskytovatel je oprávněn pokračovat v řešení <i>Požadavku</i>, pouze pokud jej k tomu Objednatel vyzve. (iii) V případě řešení dle předchozích bodů A. a B. a neodstranění <i>Závady</i> v termínech dle ustanovení 6.8.3. písm. h) tohoto SLA je Poskytovatel povinen pracovat na odstranění <i>Závady</i> nepřetržitě až do jejího úplného odstranění.
Součinnost objednatele	a) Zajistit bezchybnou funkčnost infrastruktury nezbytnou 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 plnění této služby včetně zajištění <i>Vzdáleného elektronického přístupu</i>;

	d) jmenovat <i>Kontaktní osoby</i> pro řešení daného <i>Požadavku</i>; e) zajistit dostupnost <i>Kontaktní osoby</i> Objednatel a Koncového uživatele v <i>Pracovní době</i>; f) zajistit formální správnost a úplnost popisu předaného <i>Požadavku</i>; g) bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto <i>SLA</i> (např. informace o změně verze operačních systémů, instalace <i>Update</i>, atd.); h) na vyžádání zajistit bezodkladné zaslání logů nezbytné pro postup identifikace a řešení <i>Závad</i> a <i>Požadavků</i>; i) zajistit testovací prostředí; j) zajistit otestování <i>Aktualizované verze APV</i> před předáním do produktivního prostředí Objednatel.
Akceptační kritéria	Vyřešením <i>Požadavku</i> nebo řešením v příslušném kroku se rozumí splnění Poskytovatelem jednoho z níže uvedených kritérií: a) zahájení řešení <i>Závady</i> a poskytnutí informace Objednateli jakým způsobem bude Poskytovatel <i>Závadu</i> řešit; b) zprovoznění <i>APV</i> alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí; c) úplné odstranění <i>Závady</i>; d) informování Objednatel, že <i>Požadavek</i> je identifikován mimo rozsah plnění této tohoto <i>SLA</i>.
Cena služby	Cena je stanovena dle rozsahu <i>APV</i> . Poskytovatel vystaví fakturu vždy za poslední uplynulé čtvrtletí poskytování služby.
Pokuty	V případě prokázaného zaviněného prodlení Poskytovatele s dodržáním časových lhůt dle parametrů služby je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši: a) 200,- Kč (slovy: dvě stě korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení se zahájením řešení <i>Požadavku</i> pro <i>Závadu</i> v kategorii A; b) 200,- Kč (slovy: dvě stě korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení s prozatímním odstraněním <i>Závady</i> zařazení v kategorii A; c) 1 000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení s odstraněním <i>Závady</i> zařazení v kategorii A; d) 200,- Kč (slovy: dvě stě korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení se zahájením řešení <i>Požadavku</i> pro <i>Závadu</i> v kategorii B nebo C; e) 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) za každý i započatý den prodlení s odstraněním <i>Závady</i> zařazení v kategorii B nebo C; Celková výše sankcí je omezena výší poplatku za danou službu za období 3 (slovy: tři) měsíců.
Service level agreement (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 měsíc.
Provozní doba	Zajištění provozu systému <i>ServiceDesk</i> v režimu 24/7/365.
Hlavní výhody služby SLA8	

- Garance vyřešení chybových stavů programového vybavení dle stanovených lhůt.



9. Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Identifikace služby	
Identifikátor služby	SLA9
Název služby	Pověřenec pro ochranu osobních údajů
Platnost od - do	Podpis smlouvy – ukončení platnosti smlouvy
Typ služby	Fakultativní
Cíl služby	Poskytování úplatného výkonu role Pověřence pro ochranu osobních údajů (dále jen „Pověřenec“)
Cena služby	
Položka	Pověřenec pro ochranu osobních údajů.
Paušální cena za vyhodnocované období	Dle dodaného rozsahu služeb.
Definice služby	
Popis služby	Předmětem služby je úplatný výkon oprávnění a povinností Pověřence pro ochranu osobních údajů (dále jen „Pověřenec“) Příkazníkem pro Příkazce, a to v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), dále také „Nařízení“ a v souladu s dalšími obecně závaznými právními předpisy, na základě příkazní smlouvy. Přičemž tato smlouva upravuje některá práva a povinnosti smluvních stran. <u>Služba je připravena ve třech variantách:</u> 1. Pověřenec zajišťující službu pouze dané organizace. 2. Pověřenec zajišťující službu zřizovatele a jeho zřízené organizace (např. příspěvkové organizace). 3. Koučink - zajištění služby dané organizace pouze s vazbou na systém GINIS.
Obsah dodávky služby	Hlavním úkolem Pověřence bude monitorování souladu zpracování osobních údajů s povinnostmi vyplývajícími z Obecného nařízení, provádění interních auditů, školení pracovníků a celkové řízení agendy interní ochrany dat. Pověřenec bude zejména vykonávat činnosti dle Článku 39 Obecného nařízení, tj.: a) shromažďovat informace za účelem zjišťování zpracovatelských činností; b) analyzovat a prověřovat právní soulad zpracovatelských činností; c) informovat, radit a vydávat doporučení správci nebo zpracovateli; d) spolupracovat s dozorovým úřadem a působit jako kontaktní místo pro dozorový úřad.

Parametry služby	V souladu s Článkem 39 Nařízení plní Pověřenec tyto úkoly: a) poskytování informací a poradenství Příkazci a jeho zaměstnancům, kteří provádějí zpracování osobních údajů, o jejich povinnostech podle Nařízení a dalších předpisů Unie nebo České republiky v oblasti ochrany údajů; b) monitorování souladu s Nařízením, dalšími předpisy Unie nebo České republiky v oblasti ochrany údajů a s koncepcemi Příkazce v oblasti ochrany osobních údajů, včetně rozdělení odpovědnosti, zvyšování povědomí a odborné přípravy zaměstnanců Příkazce zapojených do operací zpracování a souvisejících auditů; c) poskytování poradenství na požádání, pokud jde o posouzení vlivu na ochranu osobních údajů, a monitorování jeho uplatňování podle článku 35 Nařízení; d) spolupráce s dozorovým úřadem; e) působení jako kontaktní místo pro dozorový úřad v záležitostech týkajících se zpracování, včetně předchozí konzultace podle článku 36 Nařízení, a případně vedení konzultací v jakékoli jiné věci a f) působení jako kontaktní místo pro subjekty údajů. Subjekty údajů se mohou obracet na Pověřence ve všech záležitostech souvisejících se zpracováním jejich osobních údajů a výkonem jejich práv podle Nařízení; g) pověřenec je v souvislosti s výkonem svých úkolů vázán tajemstvím nebo důvěrností, v souladu s právem Unie nebo České republiky; h) pověřenec bere při plnění svých úkolů patřičný ohled na riziko spojené s operacemi zpracování a současně přihlíží k povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování; i) pověřenec plní úkoly na základě jmenování podle Článku 37 nařízení; j) příkazce zveřejní kontaktní údaje Pověřence a sdělí je dozorovému úřadu; k) příkazce zajistí, aby byl Pověřenec náležitě a včas zapojen do veškerých záležitostí souvisejících s ochranou osobních údajů; l) příkazce umožní Pověřenci nezbytný přístup k osobním údajům a operacím zpracování; m) příkazce zajistí, aby Pověřenec nedostával žádné pokyny týkající se výkonu úkolů; n) příkazce umožní Pověřenci přímý přístup k vrcholovým řídicím pracovníkům Příkazce. Parametry mohou být upraveny dle požadavků zákazníka a dle vybrané varianty služby.
Součinnost objednatele	a) Zajistit, aby pověřenec byl zapojen co možná nejdříve do všech záležitostí souvisejících s ochranou osobních údajů; b) zajistit, aby pověřenec včas obdržel všechny podstatné informace, které by mohly mít dopad do ochrany osobních údajů. Podrobnější požadavky jsou určeny Příkazní smlouvou.
Akceptační kritéria	Akceptačním kritériem je poskytnutá služba. Podkladem pro akceptaci plnění tohoto SLA je elektronický výkaz o poskytnutých službách na formuláři <i>Akceptační protokol</i> nebo záznam v systému <i>ServiceDesk</i>.

Cena služby	Cena je stanovena dle vybrané varianty. Poskytovatel vystaví fakturu vždy za poslední uplynulý měsíc nebo čtvrtletí poskytování služby.
Pokuty	Poruší-li Příkazník povinnosti vyplývající z Příkazní smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací a mlčenlivosti, je povinen zaplatit Příkazci smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každé takové porušení povinnosti.
Service level agreement (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní rok.
Provozní doba	<i>V Pracovní dny a v Pracovní době.</i>
Hlavní výhody služby SLA9	
▪ Služba je zajištěna s podporou týmu KYBEZ.	