**Příloha č.** **2**

Specifikace poskytovaných Služeb a Kreditace

1. Definice pojmů

| **Pojem** | **Definice** |
| --- | --- |
| **Člověkoden nebo MD** | Člověkodnem nebo MD se rozumí 8 hodin práce jednoho konzultanta Poskytovatele v pracovní dny v rozmezí [od 6:00 do 18.00 hod středoevropského času (6-18/7)] nebo 24/7.] |
| **Služba** | Předmět plnění Poskytovatele dle této Smlouvy, blíže určená v Katalogovém listu. |
| **Parametr** | Vlastnost Služby nebo její podpory, která je předmětem vyhodnocování a případně Kreditace. |
| **Monitorovaný parametr** | Parametr, který je předmětem monitoringu. |
| **Zaručená hodnota** | Úroveň Monitorovaného parametru zaručená Poskytovatelem dle této Smlouvy |
| **Incident** | Jakákoliv skutečnost omezující či znemožňující standardní funkčnost Služby, jak je vymezena v Katalogovém listu nebo jakékoli nedodržení Zaručené hodnoty Monitorovaného parametru. |
| **Vada** | [Jakýkoliv Incident bez ohledu na důvod, z kterého Incident vznikl a osobu, která Incident zavinila.]  Vadou kategorie A se rozumí vada, která zcela znemožňuje nebo podstatným způsobem omezuje užívání Služby nebo její části.  Vadou kategorie B se rozumí vada, která není vadou kategorie A, ale omezuje provoz Služba nebo její části.  Vadou kategorie C se rozumí vada, která není vadou kategorie A ani B. |
| **Výpadek** | Stav, kdy má Služba alespoň jednu vadu kategorie A. |
| **Dostupnost** (v %) | Parametr stanovený vzorcem:  Vady kategorie C se do vyhodnocení Dostupnosti nezahrnují. |
| **Provozní doba**  (v jednotkách času) | Doba v rámci Vyhodnocovacího období, ve které Služba musí splňovat Parametry dle příslušného Katalogového listu. |
| **Servisní okno** | Časové období v rámci Zaručené provozní doby, určené v Katalogovém listu, ve kterém se stav, kdy má Služba vadu kategorie A nepovažuje za Výpadek a Parametry nemusí dosahovat Zaručených hodnot. |
| **Ticket** | Záznam v Service Desku popisující Incident a jeho případné řešení. |
| **Doba servisní odezvy**  (v jednotkách času) | Časové období Zaručené provozní doby, které uplyne od okamžiku, kdy Objednatel založí Ticket v Service Desku, do okamžiku, kdy Poskytovatel kontaktuje Objednatele ohledně řešení Incidentu popsaného v Ticketu. |
| **Doba řešení Incidentu** (v jednotkách času) | Časové období v rámci Zaručené provozní doby, která uplyne od okamžiku, kdy Objednatel založí Ticket v Service Desku, do okamžiku, kdy je Ticket uzavřen. |
| **Doba trvání Vady** | Pro Vady, které spočívají v nedodržení Zaručené hodnoty Monitorovaného parametru, se Dobou trvání Vady rozumí doba od prvního měření, při kterém bylo zjištěno nedodržení Zaručené hodnoty Monitorovaného parametru, do prvního nejbližšího měření, při kterém bylo zjištěno dodržení Zaručené hodnoty Monitorovaného parametru.  Pro ostatní Vady se Dobou trvání Vady rozumí Doba řešení Incidentu, který Vada představuje.  Jestliže mezi dvěma nebo více Vadami, které spočívají v nedodržení Zaručené hodnoty stejného Monitorovaného parametru], nebo [postihují stejnou funkcionalitu Služby, uplyne kratší doba, než minimální rozestup Vad, považují se tyto Vady za jednu Vadu, která začala okamžikem počátku první z těchto Vad a skončila s koncem poslední z těchto Vad. |
| **Počet vad** | Počet Vad, které se vyskytnou během Vyhodnocovacího období. |
| **Kreditace** | Smluvní pokuta ve výši dle příslušného řádku tabulky „Kreditace“ pro danou Službu a Parametr nebo pro parametr Service Desku. |
| **Fakturační období** | Období, za které se dle Smlouvy vystavuje Faktura. |
| **Vyhodnocovací období** | Období, za které se vyhodnocuje garance poskytovaných Služeb dle jednotlivých Katalogových listů. |

1. **Katalogové listy**
   1. Katalogový list - Odstraňování vad

|  |  |
| --- | --- |
| **KATALOGOVÝ LIST** | |
| Číslo Katalogové listu | 2.1 |
| Název Služby | Odstraňování Vad |
| Popis Služby | V rámci servisní podpory Poskytovatel procesuje Tickety a nahlášené přes Service Desk, a informuje Objednatele o stavu řešení a zajišťuje dostupnost kapacit určených k odstraňování Vad v níže uvedené Provozní době v rozsahu, garantujícím splnění níže uvedených zaručených hodnot parametrů Služby. Za poskytování servisní podpory náleží Poskytovateli cena uvedená v paušálu Katalogového listu 2.2 Uživatelská podpora (v případě, že konkrétní odstranění vady bude náročnější než 3 MDs, bude dané odstranění vady řešeno v souladu s katalogovým listem 2.5 Rozvoj).  [V rámci Odstraňování servisních Vad Poskytovatel řeší Tickety nahlášené přes Service Desk. Pokud je Ticket servisní Vadou, zajistí Poskytovatel její řešení v zaručených hodnotách doby řešení pro příslušnou kategorii servisní Vady dle tohoto Katalogového listu.  Odstraňování servisních Vad v záruční době Poskytovatel zajistí bezplatně v rámci záruky. Bezplatně bude Poskytovatel zajišťovat rovněž Odstraňování servisních Vad, které sám způsobil, a to i po uplynutí příslušné záruční doby.  Veškeré úkony prováděné podle tohoto Katalogového listu bude realizovat na straně Objednatele výhradně osoba oprávněná k jednání za Objednatele ve věcech technických a realizačních |
| Zaručená provozní doba | [Pracovní dny 6:00 - 16:00, 5 pracovních dní v týdnu] |
| Servisní okno | [Po dohodě] |
| Fakturační období | 1 kalendářní měsíc |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Parametry služby** | | | | |
| Název | | Jednotka | Zaručená hodnota [min./max.] | Vyhodnocovací období |
| Dostupnost | | [%] | [min. 99] | [Kalendářní týden] |
| Doba odstranění Vady kategorie A | | [hod] | [max. 4] | [Kalendářní měsíc] |
| Doba odstranění Vady kategorie B | | [hod] | [max. 20] | [Kalendářní měsíc] |
| Doba odstranění Vady kategorie C | | [hod | [max. 30] | [Kalendářní měsíc] |
| Počet Vad kategorie A | | - | [max. 1] | [Kalendářní měsíc] |
| Počet Vad kategorie B | | - | [max.5] | [Kalendářní měsíc] |
| Počet Vad kategorie C | | - | max. 15] | [Kalendářní měsíc] |
| **Upřesnění kategorií vad ve vztahu ke Službě** | | | | |
| Kategorie A | Vadou kategorie A se rozumí zejména, že:   * Systém je zcela nefunkční nebo je jeho funkčnost omezena tak, že jej nelze použít k realizaci základních účelů Systému; * současný výskyt více vad kategorie B, kdy vzájemné působení těchto vad způsobí kumulaci negativního dopadu na Systém tak, že závažnost dopadu bude odpovídat podmínkám Vady kategorie A, budou i jednotlivé Vady hodnoceny kategorií A. | | | |
| Kategorie B | Vadou kategorie B se rozumí zejména, že:   * funkčnost Systému nebo jeho části je omezena nikoli nepodstatným způsobem. * jsou dotčeny firemní procesy v míře způsobující ztěžování výkonu konkrétní činnosti. | | | |
| Kategorie C | Vadou kategorie C se rozumí zejména:   * [ostatní - drobné Vady, které nespadají do kategorií A a B. ] | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kreditace** | | | |
| Název Parametru | Kreditace z ceny Služby v % | Max. výše slevy z ceny za Vyhodnocovací období v % - z ceny za katalogový list 2.2 | Způsob výpočtu |
| Dostupnost | [0,1] | [30] | [Za každých započatých 0,1 % pod Zaručenou hodnotu] |
| Doba odstranění Vady kategorie A | [1] | [30] | [Pro každou Vadu, za každou započatou hodinu nad Zaručenou hodnotu] |
| Doba odstranění Vady kategorie B | [0,5] | [5] | [Pro každou Vadu, za každých započatých 24 hodin nad Zaručenou hodnotu] |
| Doba odstranění Vady kategorie C | [0,1] | [1] | [Pro každou vadu, za každých započatých 24 hodin nad Zaručenou hodnotu] |
| Počet Vad kategorie A | [1] | [10] | [Za každou vadu kategorie A nad Zaručenou hodnotu] |
| Počet Vad kategorie B | [0,25] | [5] | [Za každou vadu kategorie B nad Zaručenou hodnotu] |
| Počet Vad kategorie C | [0,25] | [5] | [Za každou vadu kategorie C nad Zaručenou hodnotu |
| Další podmínky   * poskytovatel se zavazuje v Době řešení Ticket vyřešit odstraněním Vady nebo navrhnout a připravit alternativní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti Systému tak, aby Vada nejpozději po uplynutí této lhůty nebránila Objednateli v užívání Systém; * pokud ve stanovené lhůtě nebude Vada odstraněna a bude navrženo pouze alternativní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti, stanoví lhůtu pro odstranění Vady včetně vymezení podmínek součinnosti ze strany Objednatele a Poskytovatele dohodou zástupce ve věcech technických a realizačních; * osoby oprávněné k akceptaci služby (podepisování Předávacích protokolů) mohou uzavřít dohodu, že alternativní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti je konečným odstraněním Vady. | | | |
| **SOUČINNOST OBJEDNATELE** | | | |
| Poskytovatel je oprávněn vyžádat si další součinnost Objednatele nezbytnou pro plnění předmětu dle této smlouvy a Objednatel mu poskytnutí vyžádané součinnosti bez závažného důvodu neodmítne. | | | |

* 1. Katalogový list - Uživatelská podpora
     1. Uživatelská podpora

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **KATALOGOVÝ LIST** | | | | |
| Číslo Katalogové listu | | 2.2 | | |
| Název Služby | | Uživatelská podpora | | |
| Popis Služby | | Poskytovatel přijímá veškeré požadavky oprávněných osob Objednatele při užívání Systému, a to přes Service Desk, tyto požadavky zpracovává, zajišťuje odstranění problémů, participuje na řešení událostí a Incidentů a informuje Objednatele o stavu řešení.  Řešení požadavků na úrovni zásahu do prostředí, v němž je aplikace provozována, a/nebo kódu aplikace, řešení chyb, řešení bezpečnostních incidentů.  Řešení závažných bezpečnostních incidentů, které nejsou chybami. | | |
| Zaručená provozní doba | | [Pracovní dny 6:00 - 16:00/ 5 dní v týdnu | | |
| Zaručená reakční doba | | Při kontaktu telefonicky/e-mailem na otázky, jednoduché zásahy do obsahu, jednoduché konfigurace Systému, příjem a zpracování větších požadavků - reakční doba –1 hodina | | |
| Zadávání komplexnějších požadavků, předávání materiálů, hlášení Vad - reakční doba – 1 hodina | | |
| Servisní okno | | Po dohodě | | |
| Fakturační období | | 1 kalendářní měsíc | | |
| Cena za Fakturační období | | [DOPLNIT před podpisem smlouvy] CZK bez DPH | | |
| Parametry Služby | | | | |
| Název | Jednotka | | Zaručená hodnota [max.] | Vyhodnocovací období |
| Doba odezvy | hodina | | 1 | kalendářní měsíc |
| Kreditace | | | | |
| Název Parametru | Kreditace z ceny Služby v % | | Max. výše slevy z ceny za Vyhodnocovací období v % | Způsob výpočtu |
| Doba odezvy | 0,1 | | 5 | Pro každý požadavek na podporu, za každých započatých 30 min nad Zaručenou hodnotu |

* 1. Katalogový list – Maintenance

|  |  |
| --- | --- |
| **KATALOGOVÝ LIST** | |
| Číslo Katalogové listu | 2.3 |
| Název Služby | Maintenance |
| Popis Služby | Poskytovatel udržuje Systém v souladu s aktuálními technickými a legislativními požadavky na jeho provoz, zejména zajišťuje kompatibilitu Systému s novými verzemi veškerého softwaru implementovaného jako součást, aktualizuje veškerý software implementovaný jako součást Systému na nejnovější stabilní verze, odstraňuje zjištěné bezpečnostní zranitelnosti a zajišťuje soulad Systému s novou legislativou. |
| Zaručená provozní doba | [Pracovní dny 6:00 – 16:00] |
| Servisní okno | Po dohodě |
| **Monitorované parametry** | |
| Název Parametru | Provedení kontroly aktuálnosti Systému v souladu s Popisem služby tohoto katalogového listu |
| Způsob monitoringu | [Zhotovitel jednou měsíčně informuje Objednatele |
| Fakturační období | 1 kalendářní měsíc | |
| Paušální Cena za Fakturační období | [DOPLNIT před podpisem smlouvy] CZK bez DPH | |

* 1. Katalogový list – Monitoring poskytovaných Služeb

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **KATALOGOVÝ LIST** | | |
| Číslo Katalogového listu | 2.4 | |
| Název Služby | Monitoring | |
| Popis Služby | Automatizovaný monitoring Monitorovaných parametrů dle jednotlivých Katalogových listů 2.1, 2.2, 2.3 | |
| Provozní doba | [Pracovní dny 6:00 - 16:00] | |
| Fakturační období | 1 kalendářní měsíc | |
| Paušální Cena za Fakturační období | Cena je již zahrnuta v paušální platbě za katalogový list 2.2 Uživatelská podpora | |
| **Parametry Služby** | | |
| Název | | Interval |
| Monitoring | | průběžně |
| Reporting | | měsíčně |

* 1. Katalogový list - Služby Rozvoje

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **KATALOGOVÝ LIST** | | | | |
| Číslo Katalogového listu | | 2.5 | | |
| Název Služby | | Rozvoj | | |
| Popis Služby | | Objednávání Rozvoje se řídí ustanoveními čl. 7 této Smlouvy.  Cena Rozvoje se určí jako součin ceny za 1 Člověkoden jednotlivých členů týmu, která je uvedená v [Příloze č. 3](#ListAnnex03) Rámcové dohody na servis a rozvoj, a počtu Člověkodnů jednotlivých členů týmu vynaložených na poskytnutí Rozvoje dle konkrétní Objednávky.  Objednatel je oprávněn vyžádat si předběžné informace o požadavku na Služby rozvoje.  Služby rozvoje je oprávněn objednávat oprávněný zástupce Objednatele ve věcech smluvních a obchodních.  Nárok Poskytovatele na uhrazení ceny Rozvoje dle konkrétní Objednávky vzniká okamžikem akceptace Rozvoje dle této Objednávky. Za akceptaci jednotlivých Objednávek odpovídá osoba Objednatele uvedená v příslušné Objednávce. | | |
| Provozní doba | | [Pracovní dny 6:00 - 16:00] | | |
| Fakturační období | | 1 kalendářní měsíc | | |
| Cena za MD v CZK bez DPH | | |  |  |  | | --- | --- | --- | | Projektový manažer | člověk / den | DOPLNIT před podpisem smlouvy | | IT architekt | člověk / den | DOPLNIT před podpisem smlouvy | | Programátor | člověk / den | DOPLNIT před podpisem smlouvy | | | |
| **Parametry Služby** | | | | |
| Název | Jednotka | | Zaručená hodnota | Vyhodnocovací období |
| Doba od podání Rozvojového požadavku do Doby vyřešení Rozvojového požadavku | den | | max. doba uvedená v objednávce | Kalendářní měsíc |
| **Kreditace** | | | | |
| Název Parametru | Kreditace | | Max. kreditace za Vyhodnocovací období | Způsob výpočtu |
| Doba od podání Rozvojového požadavku do Doby vyřešení Rozvojového požadavku | [2 % z ceny za Objednávku] | | [20 % z ceny za Objednávku] | Za každý započatý pracovní den nad Zaručenou hodnotu |

2.6 Katalogový list – Převzetí stávajícího SW ve vlastnictví objednatele a převzetí poskytování Služeb

|  |  |
| --- | --- |
| **KATALOGOVÝ LIST** | |
| Číslo Katalogového listu | 2.6 |
| Název Služby | Převzetí stávajícího SW ve vlastnictví objednatele a převzetí poskytování Služeb |
| Popis Služby | Zadavatel je držitel licence aplikace a zdrojových kódů dalších nadstaveb aplikace, které jsou customizované dle potřeb a nároků EG.D. Zadavatel v rámci probíhající soutěže (veřejné zakázky) sdílí ukázky zdrojových kódů. S vítězným dodavatelem následně bude Zadavatel sdílet kompletní zdrojové kódy, které má Zadavatel k dispozici. Od dodavatele se poté očekává následující:   * Harmonogram převzetí aplikace * Seznámení s řešením * Převzetí servisních služeb * Plné převzetí aplikace   Dodavatel se zaváže k následujícímu:   * Příprava harmonogramu převzetí řešení – s detailním popisem, jak bude převzetí probíhat. Objednatel si vyhrazuje právo navržený harmonogram připomínkovat a v případě sporných bodů je Objednatel oprávněn harmonogram neakceptovat. * V případě neakceptování harmonogramu, bude dodavatelem navržen nový harmonogram; termín přípravy harmonogramu je do 15 pracovních dnů od podpisu smlouvy. * Seznámení se stavem zařízení – termín do 20 pracovních dnů od potvrzení harmonogramu * Plné převzetí servisních služeb – termín do 10 pracovních dnů od seznámení se SW řešením |
| Provozní doba | [Pracovní dny 6:00 - 16:00] |
| Fakturační období | Jednorázová platba při převzetí aplikace |
| Cena za Fakturační období | [DOPLNIT před podpisem smlouvy] CZK bez DPH |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parametry Služby** | | | |
| Název | Jednotka | Zaručená hodnota | Vyhodnocovací období |
| Doba od podpisu smlouvy do plného převzetí servisních služeb | den | max. 45 | Jednorázově |
| **Kreditace** | | | |
| Název Parametru | Kreditace | Max. kreditace za Vyhodnocovací období | Způsob výpočtu |
| Doba od podpisu smlouvy do plného převzetí servisních služeb | [10 % z ceny za Katalogový list 2.6] | [50 % z ceny za Katalogový list 2.6] | Za každý započatý pracovní den nad Zaručenou hodnotu |