Smlouva na

Poskytování služeb IT podpory

Číslo smlouvy Poskytovatele: 19-96

Číslo smlouvy Zákazníka: CSPSD/87/2019

Níže uvedené smluvní strany

Centrum služeb pro silniční dopravu

se sídlem nábř. L. Svobody 1222/12, PSČ 11015 Praha 1, Česká republika

IČ: 70898219, DIČ: CZ 70898219

zástupce: Ing. Lenka Zborníková – ředitelka

bankovní spojení: [redacted]

jako objednatel na straně jedné (dále jen „Zákazník")

a

DataClue s.r.o.

se sídlem Vídeňská 188/119d, 619 00 Brno, Česká republika

IČ: 29320291, DIČ: CZ29320291

řádně zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 77606

zástupce: Václav Ondráček – jednatel, Petr Severa – jednatel

bankovní spojení: [redacted]

jako poskytovatel na straně druhé (dále jen „Poskytovatel")

(Zákazník a Poskytovatel společně též jen „Smluvní strany")

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a § 2586 a násl. a § 2631 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ") tuto smlouvu na poskytování služeb (dále jen „smlouva").

1. Předmět smlouvy

1.1 Smluvní strany touto smlouvou sjednávají podmínky jejich spolupráce v oblasti poskytování služeb ze strany Poskytovatele, tj. zejména v oblasti konzultací, vývoje, podpory a správy IT řešení.

1.2 Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi řádně poskytovat služby specifikované blíže v Příloze B této smlouvy v rozsahu a za podmínek, které jsou blíže uvedeny v Příloze B (Service Level Agreement – Dohoda o úrovni

poskytovaných služeb) této smlouvy (pojmem SLA se rozumí též úroveň poskytovaných služeb dle smlouvy a příloh, případně Příloha B samotná).

1.3 Za podmínek sjednaných touto smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat služby a Zákazník se zavazuje zaplatit za poskytnuté služby sjednanou úplatu a dále též poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost.

1.4 Případné změny struktury a rozsahu služeb musejí být odsouhlaseny oběma Smluvními stranami formou písemného dodatku k této smlouvě.

1.5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby a další plnění stanovených touto smlouvou **od 27.5.2019 do 16.7.2019**, nejdéle však do vyčerpání stanovené výše finančního limitu uvedeného v odst. 6.1. této Smlouvy.

2. Řádné poskytnutí služeb

2.1 Průběžné potvrzování řádného poskytování služeb bude uskutečňováno formou reportů zasílaných poskytovatelem objednateli v měsíčních intervalech. Reporty za uplynulý měsíc jsou poskytovatelem zasílány vždy nejpozději do 10. pracovního dne následujícího měsíce. Zákazník je oprávněn předem požádat o protokolární potvrzení kteréhokoli plnění dle této smlouvy. Zákazník tento report schvaluje do 5 pracovních dní. V případě, že objednatel neobdrží pozitivní nebo negativní stanovisko k reportu, považuje se report za schválený.

2.2 Za řádně poskytovanou službu je považována taková služba, která byla dodána v požadované kvalitě, v dohodnutém čase v rámci SLA uvedených v Příloze B, a jejíž měsíční report je schválený Zákazníkem.

3. Způsob žádosti o dodávku služeb

3.1 Veškeré požadavky na podporu budou hlášeny prostřednictvím pověřených osob, jejichž seznam je definován v Příloze B.

3.2 Pro nahlášení požadavku na podporu bude použito těchto komunikačních kanálů:

Kritické požadavky budou hlášeny zavedením požadavku do ticketovacího systému na adrese [redacted] a následně potvrzeny telefonicky na čísle technické podpory [redacted]

Nekritické požadavky budou hlášeny do ticketovacího systému na adrese [redacted]

3.3 Požadavky na podporu, které nebudou zavedeny v ticketovacím systému nebudou přijaty a řešeny. Ticketovací systém mimo jiné slouží ke sledování stavu požadavků, k jejich evidenci a je podkladem pro reporty a vyúčtování.

3.4 V případě, že poskytované služby nejsou dodávány v dohodnuté kvalitě nebo čase nebo jsou komunikační kanály uvedené v odstavci 3.2 nedostupné, je Zákazník oprávněn provést eskalaci. Eskalačním kontaktem je [redacted]

3.5 V případě, kdy o poskytnutí podpory bude žádat osoba, která není na seznamu pověřených osob (specifikovaných v příloze B), je Poskytovatel povinen takovou žádost zamítnout a žadatele odkázat na seznam pověřených osob.

4. Cena a platební podmínky

4.1. Celková odměna za měsíční období je tvořena součtem odměn za služby poskytnuté v příslušném měsíci uvedených poskytování služeb a případných jednorázových služeb uvedených v Příloze B smlouvy. Odměna za jednorázové služby a služby nad rámec této smlouvy je uvedena v Příloze B této smlouvy.

4.2. Cena služeb může být změněna pouze v případě úprav rozsahu služeb dle ustanovení odst. 1.4. a/nebo odst. 4.5. smlouvy.

4.3. Zákazník se zavazuje platit Poskytovateli odměnu za služby poskytnuté podle této smlouvy, a to na základě faktury – daňového dokladu – vystaveného Poskytovatelem se všemi daňovými náležitostmi a splatností 30 dnů od data doručení na e-mailovou adresu [redacted] Zaplacením se rozumí připsání příslušné platby na účet Poskytovatele. Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH. K uvedeným cenám bude navíc přičteno DPH ve výši stanovené příslušnými právními předpisy platnými a účinnými ke dni zdanitelného plnění.

4.4. Při nezaplacení faktury nebo její části Zákazníkem v její splatnosti je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Zároveň je Poskytovatel, po písemném upozornění Zákazníka, rovněž oprávněn pozastavit poskytování služeb až do obdržení celé dlužné částky, nebo při prodlení delším než 30 dnů odstoupit od smlouvy, bez nároku Zákazníka na jakoukoliv náhradu škody tímto aktem případně vyvolanou, a aniž by tím bylo dotčeno právo Poskytovatele na uhrazení ceny poskytnutých služeb. Sjednáním ani zaplacením úroku z prodlení není vyloučen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plném rozsahu, tj. jak do výše úroků z prodlení, tak v rozsahu škody převyšující částku úroků z prodlení.

4.5. Zákazník se zavazuje uhradit Poskytovateli další poplatky a odměny a nahradit mu další případné náklady z důvodu Zákazníkem vyžádaných dodatečných nebo nadstandardních prací nezahrnutých ve službách dle

smlouvy a Přílohy B smlouvy. O těchto dalších službách a poplatcích bude Poskytovatel informovat Zákazníka písemně předem a služba bude poskytnuta až na základě jeho písemné objednávky. Všechny takové poplatky, odměny a náhrady nákladů jsou splatné ve lhůtě splatnosti faktury, pokud není mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.

4.6. V případě změny specifikace hardware nebo software produktů (dále jen „produkty"), ke kterým jsou služby poskytovány, budou ceny za služby vždy přepočteny podle platného ceníku Poskytovatele na nové specifikace, a to s účinností ke dni instalace takových produktů, a příslušně upravena cena formou dodatku k této smlouvě.

4.7. Vystavením jakéhokoliv dokladu o provedení platby se potvrzuje pouze a výlučně provedení úhrady závazku, který je v takovém potvrzení výslovně uveden a popsán. Vystavením dokladu o provedení platby se nepotvrzuje úhrada jakýchkoliv jiných ať splatných či nesplatných závazků, než výslovně uvedených v potvrzení či dokladu a nepotvrzuje se úhrada jakýchkoliv smluvních pokut, úroků z prodlení či jiného příslušenství či smluvních sankcí, pokud to není v příslušném potvrzení či dokladu výslovně uvedeno.

4.8. Promlčecí lhůta pro uplatnění pohledávek na peněžité plnění činí dle dohody Smluvních stran pět (5) let ode dne, kdy mohlo být uplatněno poprvé.

5. Práva a povinnosti Smluvních stran

5.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v souladu s SLA uvedenými v Příloze B této smlouvy.

5.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo rozhodovat podle svého uvážení o přidělení svých zaměstnanců pro zajištění jednotlivých služeb. V některých případech, zejména kdy je to podmínkou výrobce nebo dodavatele produktu, mohou být služby prováděny autorizovaným servisem výrobce nebo dodavatele, Poskytovatel však za plnění odpovídá, jako by plnil sám. Takováto skutečnost může být uvedena také v Příloze B smlouvy.

5.3. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci se budou pohybovat v sídle nebo provozovně Zákazníka ve vyhrazených prostorách a nebudou se svévolně pohybovat v ostatních prostorách bez přítomnosti odpovědného pracovníka Zákazníka a budou dodržovat bezpečnostní a další pravidla platná pro prostory Zákazníka, se kterými bude Poskytovatel seznámen.

5.4. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi po dobu trvání této smlouvy poskytnutí nezbytných informací, přístupů, podkladů a dokladů nutných k plnění služeb dle této smlouvy.

5.5. Poskytovatel je povinen prokazatelně a řádným způsobem zajistit ochránit proti neoprávněnému zneužití:

a) Zákazníkem předaných informací, přístupů, podkladů a dokladů nutných k plnění služeb dle této smlouvy.
b) Informací, přístupů a podkladů včetně poznámek, které sám vytvoří při plnění služeb dle této smlouvy.
c) Záloh dat Zákazníka, které budou uloženy v datových úložištích Poskytovatele.
d) Osobních údajů, s kterými přijde při plnění této smlouvy do styku.

Poskytovatel je v rámci ochrany dat a údajů uvedených v tomto odstavci pod písmeny a) - d) povinen:

e) vést evidenci o přístupu svých pracovníků k chráněným datům a údajům uvedeným, zejména pak o přidělení přístupu do IT systémů Zákazníka;
f) používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který zamezí neoprávněnému či nahodilému přístup chráněným datům ze strany jiných osob než pověřených/ oprávněných osob;
g) chráněná dat a údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
h) chráněná data a údaje v elektronické podobě uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby, a chráněná data a údaje pravidelně zálohovat;
i) písemné dokumenty obsahující chráněné údaje uchovávat na zabezpečeném místě;
j) v co největší míře zpracovávat pouze pseudonymizované a šifrované chráněná data a údaje, je-li takové opatření vhodné a nezbytné ke snížení rizik;
k) zajistit důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování chráněných dat;
l) prostřednictvím vhodných technických prostředků zajistí schopnost obnovit dostupnost chráněných dat a údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
m) zajistit pravidelné testování posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování chráněných dat a údajů.

V případě škody vzniklé Zákazníkovi z nezajištění ochrany těchto dat a údajů je povinen Poskytovatel uhradit Zákazníkovi vzniklou škodu.

5.6. Poskytovatel je povinen upozornit Zákazníka písemně na nedostatečnou součinnost pověřených pracovníků Zákazníka, pokud z toho důvodu dojde nebo hrozí že dojde k ohrožení kvality nebo termínů poskytovaných služeb. V případě nedostatečné součinnosti ze strany pověřených pracovníků Zákazníka platí obdobně ustanovení odst. 5.10. této smlouvy.

5.7. Poskytovatel si vyhrazuje právo písemným oznámením po předchozím písemném upozornění přerušit nebo zastavit poskytování služeb podle této smlouvy, bez nároku Zákazníka na jakoukoliv škodu tímto aktem případně vyvolanou v případě, že Zákazník je v prodlení splněním svých platebních povinností.

5.8. Poskytovatel je oprávněn bez nároku Zákazníka na jakoukoliv náhradu škody tímto aktem případně vyvolanou ukončit smlouvu odstoupením, pokud Zákazník nezaplatí dlužné platby i přes písemné upozornění. Jakékoliv další obnovení pozastavených služeb nebo obnovení Smlouvy bude podmíněno úplným zaplacením všech dlužných plateb včetně úroků a/nebo smluvní pokuty související z důvodu prodlení s plněním platebních povinností.

5.9. Poskytovatel je dále oprávněn a Zákazník je současně povinen dále uvedená oprávnění Poskytovatele splnit:

a) účtovat úroky z prodlení ve výši stanovené dle ustanovení § 1970 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších změn, a to ode dne splatnosti příslušné povinnosti až do dne připsání platby na účet Poskytovatele a bez ohledu na to, zda je Zákazník za prodlení odpovědný;

b) vyžadovat zálohu na všechny platby, jestliže se platební schopnost Zákazníka podstatně zhorší;

c) neposkytovat další dodávky či služby a/nebo odstoupit od Smlouvy, jestliže Zákazník porušil jakékoliv ustanovení této Smlouvy, a v dodatečně stanovené lhůtě neučinil nápravu porušení Smlouvy. Dočasné ani konečné přerušení poskytování služeb dle této Smlouvy nezbavuje Zákazníka povinnosti za služby zaplatit.

5.10. V případě, že Zákazník, ať už v důsledku svého jednání, či v důsledku svého opomenutí či nejednání, omezí, zamezí či zpozdí provedení či dokončení služeb, potom Poskytovatel ve stejném rozsahu není odpovědný za zpoždění s poskytováním služeb a Zákazník je povinen nahradit Poskytovateli přiměřené výdaje a náklady, které vzniknou Poskytovateli v souvislosti s takovýmto zpožděním a obnovením poskytování služeb.

5.11. Zákazník je povinen poskytovat Poskytovateli řádnou součinnost pro plnění služeb ze strany Poskytovatele. V případě porušení této povinností Poskytovatel neodpovídá za případné důsledky neposkytnutí součinnosti (především se nedostává do prodlení s poskytováním služeb, neodpovídá za případnou škodu či není povinen k případným sankcím). Je-li Poskytovatel povinen poskytnout určitou službu ve sjednané lhůtě (například ve smyslu SLA podle Přílohy B), začíná tato lhůta plynout až řádným nahlášením požadavku Poskytovateli, ve sjednané provozní době, způsobem dohodnutým u stanovení 3.2 této smlouvy.

5.12 Poskytovatel v rámci plnění dle této smlouvy neoprávněně nezasáhne do práva duševního vlastnictví třetích osob.

5.13 Poskytovatel je povinen při poskytování plnění počínat si s náležitou odbornou péčí, v souladu s obecně závaznými právními předpisy, v souladu s touto smlouvou a každou dílčí smlouvou. Dále je povinen nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy Zákazníka a zdržet se veškerého jednání, které by mohlo Zákazníka jakýmkoliv způsobem poškodit.

5.14 Smluvní strany se budou řídit právy a povinnostmi Správce a Zpracovatele vyplývající z Nařízení 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) a dalšími návaznými obecně závaznými právními předpisy. Poskytovatel je pro účely této smlouvy Zpracovatelem osobních údajů a Zákazník je Správcem

osobních údajů. Poskytovatel má zpracovány interní předpisy a postupy, které zajišťují ochranu osobních údajů v rozsahu předpokládaného plnění dle tohoto dokumentu.

5.15. Při ukončení smlouvy je Poskytovatel povinen ve spolupráci se Zákazníkem ukončit přístupy svých pracovníků do IT systémů Zákazníka, ke kterým měl přístup na základě této smlouvy. Při ukončení smlouvy předá do 5 pracovních dnů Poskytovatel Zákazníkovi závěrečnou zprávu o stavu systémů, které monitoroval v rámci této smlouvy a dále předá případná data a podklady o IT systémech Zákazníka, které dostal nebo si pořídil v souvislosti s plněním smlouvy. Zálohy dat Zákazníka bezpečně odstraní Poskytovatel ze svých datových úložišť do 3 měsíců od ukončení smlouvy.

Na základě případného požadavku Zákazníka na detailní předání IT systémů formou zaškolení pracovníků Zákazníka nebo jiného dodavatele těchto služeb pro Zákazníka provede toto detailní předání Poskytovatel za úplatu v cenách uvedených v odst. 7.3. přílohy B této smlouvy.

6. Trvání smlouvy a ukončení smlouvy

6.1. Plnění z této smlouvy je **od 27.5.2019 do 16.7.2019**, nejdéle však do vyčerpání stanovené výše finančního limitu 250 000,- Kč (slovy: dvě stě padesát tisíc korun českých) bez DPH.

6.2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v souladu se zákonem o registru smluv. Plnění předmětu této smlouvy v době mezi podpisem a před nabytím účinnosti této smlouvy, tedy před zveřejněním v registru smluv, se považuje za plnění podle této smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto smlouvou. Zveřejnění v registru smluv zajistí Zákazník. Smlouva je ukončena k datu vyplývajícímu z termínu plnění uvedenému v odst. 6.1.

6.3. Jestliže Poskytovatel poruší smlouvu a nenapraví toto porušení do čtrnácti dnů po tom, co obdrží od Zákazníka písemné oznámení, že Smlouvu porušil, může Zákazník okamžitě tuto Smlouvu ukončit odstoupením a/nebo, podle svého rozhodnutí, požadovat nárok na uplatnění smluvní pokuty za nedodržení SLA dle Přílohy B. Odstoupení Zákazníka od smlouvy nezbavuje Zákazníka nároku na uplatnění smluvní pokuty a Poskytovatel je povinen tuto smluvní pokutu plnit.

6.4. Jestliže Zákazník poruší smlouvu a nenapraví toto porušení do čtrnácti dnů po tom, co obdrží od Poskytovatele písemné oznámení, že Smlouvu porušil, může Poskytovatel okamžitě tuto smlouvu ukončit odstoupením a/nebo, podle svého rozhodnutí, pozastavit plnění všech svých závazků podle této smlouvy až do doby, kdy bude stav napraven. Za těchto okolností nemá Zákazník žádné nároky vůči Poskytovateli z toho titulu, že Poskytovatel pozastavil plnění svých závazků.

6.5. Jestliže se kterákoli ze Smluvních stran ocitne v platební neschopnosti a/nebo je ohledně ní prohlášen úpadek a/nebo je zahájena její likvidace a/nebo dojde-li k zabavení majetku Smluvní strany pro neplacení

dluhů, potom může druhá Smluvní strana takové okolnosti považovat za důvod pro okamžité ukončení Smlouvy odstoupením.

6.6. Ukončením není žádná ze Smluvních stran zbavena svých závazků a ani povinnosti uhradit částky, které dlužila nebo bude dlužit v důsledku ukončení.

6.7. Odstoupením od této Smlouvy zaniká tato smlouva ke dni doručení oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně (tj. s účinky ex nunc).

6.8. Oznámení o odstoupení musí být učiněno písemně.

6.9. Při odstoupení od smlouvy je Poskytovatel povinen dokončit všechny předměty plnění, které se zavázal realizovat před odstoupením od smlouvy a Zákazník je povinen vypořádat veškeré své závazky vůči dodavateli. Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi předat veškeré jemu známé přístupové údaje nejpozději do 7 pracovních dní od ukončení platnosti smlouvy.

7. Závěrečná ujednání

7.1. Jsou-li nebo stanou-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu Smluvních stran.

7.2. Tato smlouva a právní vztahy s ní související se řídí českým právem, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších změn.

7.3. Všechny změny, doplňky a dodatky této smlouvy je možné provést jen formou písemných číslovaných dodatků a stávají se nedílnou součástí této smlouvy.

7.4. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy, a nahrazuje veškerá předešlá ujednání mezi Smluvními stranami ve stejné věci, a to ústní i písemná.

7.5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž po jednom obdrží každá ze Smluvních stran.

7.6. O žádné ze smluvních podmínek zde uvedených nelze mít za to, že se jí některá Smluvní strana zřekla a žádné porušení nebo pochybení nelze považovat za prominuté, pokud to není vyjádřeno písemně a podepsáno Smluvní stranou, která se svého práva nebo nároku zřekla.

7.7. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, že jejímu obsahu porozuměly a svůj projev

vůle učinily vážně, určitě, srozumitelně, dobrovolně, a nikoliv v tísni nebo za nápadně nevýhodných podmínek a že se dohodly na celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.

7.8. Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je oprávněn prezentovat na svých webových stránkách či v jiných propagačních materiálech služby poskytované dle této smlouvy, včetně jejich vizualizací, jako referenční.

7.9. Následující přílohy tvoří nedílnou součást této smlouvy

Příloha A – Podmínky pro dodání služby

Příloha B – Service Level Agreement – Dohoda o rozsahu a úrovni poskytovaných služeb

V Praze dne 23. 5. 2019

DataClue s.r.o.

Petr Severa, jednatel

V Praze dne 23. 5. 2019

[redacted]

Centrum služeb pro silniční dopravu

Ing. Lenka Zborníková, ředitelka

Příloha A: Podmínky pro dodání služby

Číslo smlouvy Poskytovatele: 19-96

Číslo smlouvy Zákazníka: CSPSD/87/2019

1. Definice obecných pojmů

Pojem	Definice pojmu
Incident, Vada	Událost při využívání služby, která neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje, či může způsobit snížení kvality služby nebo její nedostupnost (např. SW chyby v systému, vzniklá nedostupnost dat, atp.).
Požadavek (request)	Žádost ze strany uživatele služby o zabezpečení podpory při využívání služby předaná na IT podporu, která nemá příčinu v chybovém stavu služby, tj. není incidentem (např. žádost o práce, materiál nebo informace poskytované ke službě).
Dostupnost	Skutečnost, že systém je přístupný a použitelný ve sjednanou dobu a požadovaným způsobem – udává se jako procento skutečného času běhu systému z celkové požadované doby běhu systému. Systém je označen jako nedostupný v případě jeho nedostupnosti jako celku nebo nejsou dostupné jeho podstatné dílčí části. Za nedostupný se systém považuje od okamžiku nahlášení uživatelem nebo zjištění dodavatele do okamžiku obnovení plné dostupnosti.
Doba provozu	Doba, v rámci které, je poskytována daná služba. Doba provozu je dále členěna na: • Provozní doba poskytování služby – Označuje dny v týdnu a hodiny ve dni, kdy je služba poskytována. Např. 7x24 znamená pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně; 5x12 znamená pracovní dny 12 hodin denně (např. 8:00-18:00) • Servisní okno údržby – Doba, kdy je Zhotovitel oprávněn provádět plánované servisní zásahy na systému.
Doba reakce na incident	Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu uživatelem na IT podporu a okamžikem zahájení jeho řešení. Incidenty, které nebudou řešeny řešitelem první úrovně (IT podpora L1), musí být v této době předány skupině řešitelů vyšší úrovně (L2).

	Sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu služby v celých hodinách.
Doba vyřešení incidentu	Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu na IT podporu do okamžiku nastavení požadovaného stavu řešitelem a oznámení ukončení řešení uživateli. V případě, že uživatel není s řešením spokojen, znovu se otevírá incident k novému řešení. Doba řešení nemusí být dodržena v případě: • že se jedná o známé chyby a nedodělky, které byly známy při předání projektu/systému a dosud nebyly vyřešeny. • chyby, které mají příčinu v chybné činnosti uživatele, pokud tato příčina není způsobena chybou v systému. Sjednaná hodnota parametru se definuje v popisu služby v celých hodinách.
Úroveň podpory (L1, L2, L3)	**L1 úroveň podpory** = pracoviště (IT podpora společnosti) zabezpečuje příjem, resp. vstupní zpracování všech incidentů, požadavků, jejich prvotní kontrolu a předání řešitelům od autorizovaných interních uživatelů (tj. pracovníků společnosti, řídících orgánů a dodavatelů souvisejících IT služeb). **L2 úroveň podpory** = označuje první vrstvu řešitelů přijatého požadavku, incidentu. **L3 úroveň podpory** = označuje druhou vrstvu řešitelů, kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko-technické analýzy složitých problémů. Všechny záznamy procházející úrovněmi L1 až L3 budou vedeny v ticketovacím systému Service Desk. Řešitelé mohou být jak na straně Zhotovitele, tak na straně dodavatelů souvisejících IT služeb příp. řešitelských týmů Objednatele.
ServiceDesk, Ticketovací systém	Aplikace pro evidenci incidentů a požadavků, provozovaná dodavatelem IT služby.
SLA	Service Level Agreement, zkratka SLA, je dohoda o úrovni poskytovaných služeb. SLA představuje formalizovaný popis služby, kterou poskytuje

	dodavatel/poskytovatel zákazníkovi. SLA definuje rozsah, úroveň a kvalitu služby. SLA definuje rozsah, úroveň a kvalitu služby.

2. Všeobecné podmínky pro dodávku služeb

Pro poskytování servisních služeb je nutné zajistit potřebné informace pro včasné řešení požadavků, dále vzdálené přístupy a příslušná systémová oprávnění na prvky IT a po dobu platnosti smlouvy.

Servisní podporu na úrovních L2 / L3 lze poskytovat pouze na systémy uvedené v tabulce podporovaných systémů (viz Příloha B – Rozsah poskytované podpory), případně na produkty a služby k těmto systémům dodávaným nebo s těmito systémy oficiálně kompatibilními. *(Příklad: Podporu nelze například poskytnout uživateli, který si chce účet Office 365 napojit na Outlook 2007, neboť toto řešení není oficiálně podporováno výrobcem a fakticky je nefunkční*).

U požadavků, které mají přímou návaznost na znalost v rámci prostředí Zákazníka, kterému je podpora poskytována (*například kdo má mít jaká oprávnění, jaká má být struktura skupin, který uživatel má patřit do jaké skupiny, schvalovací matice*), musí být jasná kontaktní osoba v rámci společnosti, která tento požadavek objasní nebo zastřeší. Poskytovatel nemůže rozhodnout, který uživatel má patřit do které skupiny nebo jaká má mít oprávnění a podobně.

Veškeré požadavky na podporu musí být zadávány prostřednictvím ticketovacího systému.

Poskytovatel může odmítnout poskytnout podporu uživateli, jehož systém nebo aplikace jsou provozovány nelegálně, nebo jsou natolik zastaralé, že jejich kompatibilita se současnými systémy není zaručena. Dále není možné poskytovat podporu uživatelům, jejichž počítač je zavirovaný nebo vyžaduje reinstalaci. V rámci podpory lze zajistit odvirování, reinstalaci a následnou podporu v případě, že uživatel poskytne licence a instalační média k danému operačnímu systému a aplikacím. Reinstalaci operačního systému nelze provádět vzdáleně.

V rámci řešení požadavků postupuje Poskytovatel v souladu s licenčními ujednáními výrobců hardware i software a podle záručních podmínek Objednatelem zakoupené podpory výrobce (např. maintenance, carepack, support atd.).

Na hardware, který již není podporován výrobcem, negarantuje Poskytovatel dostupnost dílů, dostupnost aktualizací firmware a nelze zaručit kompatibilitu s jinými prvky infrastruktury zákazníka.

Servisní služby nezahrnují náhradní díly, pokud není výslovně uvedeno jinak. Dodávka náhradních dílů probíhá na základě samostatných objednávek či na základě záručních oprav dle platných záručních podmínek výrobců, nebo třetích stran.

Podpora hardware je do úrovně záruk zakoupených zákazníkem pro daný prvek IT. U prvků IT, kde není Poskytovatel zároveň autorizovaným servisním partnerem výrobce, je poskytována součinnost k řešení vady hardware.

V Praze dne 23. 5. 2019

V Praze dne 23. 5. 2019

[redacted]

DataClue s.r.o.

Petr Severa, jednatel

Centrum služeb pro silniční dopravu

Ing. Lenka Zborníková, ředitelka

Příloha B: Service Level Agreement – Dohoda o rozsahu a úrovni poskytovaných služeb

Číslo smlouvy Poskytovatele: 19-96

Číslo smlouvy Zákazníka: CSPSD/87/2019

1. Osoby oprávněné žádat podporu

Jméno	Pozice	Email	Telefon
Ing. Lenka Zborníková	Ředitelka	[redacted]	
[redacted]	Ekonomický náměstek	[redacted]	
[redacted]	Náměstek úseku vzdělávání a jiné činnosti	[redacted]	
[redacted]	Vedoucí oddělení hospodářské správy	[redacted]	
[redacted]	Správce IT	[redacted]	

2. Podporované systémy

V rámci poskytování služeb podpory jsou Poskytovatelem podporovány tyto systémy:

- Servery
  - chod systémů až do úrovně funkční virtualizace (funkční operační systém)
  - chod interních aplikací v kompetenci zákazníka
- [redacted]

3. Předpokládaný rozpad kompetencí

- Operativa (zakládání účtů v AD apod.) a podpora na úrovni L1 je zajišťována interním IT oddělením Zákazníka

- Řešení HW závady mimo zařízení Mikrotik je v kompetenci interního IT oddělení Zákazníka, které předává tento HW (typicky servery) k instalaci poskytovateli služby ve chvíli, kdy je poškozený HW opět funkční (např. po výměně vadného zdroje).
- V případě HW závady na síťovém zařízení (převážně technologie Mikrotik) je odpovědný za dodání náhradního zařízení Zákazník. Poskytovatel služby zajistí konfiguraci zařízení dle dohodnutého SLA od doby, kdy zákazník Poskytovateli předá funkční zařízení určené k výměně.
- Incidenty a požadavky jsou hlášeny ze strany zákazníka, poskytovatel sám od sebe neprovádí žádnou činnost, která by měla vliv na čerpání hodin z předplacené služby, aniž by si tuto činnost zákazník vyžádal, vyjma běžné dohledové činnosti
- Specifické aplikace ([redacted] podporuje interní IT zákazníka, případně poskytovatel aplikace. Poskytovatel služby servisní podpory poskytne součinnost v případě, kdy si ji zákazník vyžádá.
- Jednání s poskytovateli připojení k internetu či poskytovateli hostingových služeb je v kompetenci Zákazníka

4. Rozsah poskytovaných služeb

Služba je poskytována pracovníky Poskytovatele v okamžiku, kdy dojde k incidentu nebo servisnímu požadavku.

Obsahem této servisní služby je garance reakce poskytovatele na incidenty a servisní požadavky dle jejich priority a zahájení řešení v rámci dohodnutého SLA. Práce prováděné po dohodě mimo rámec podpory nespadají pod SLA.

Požadavek na provedení této servisní služby zadávají oprávněné osoby Zákazníka zadáním servisního požadavku do ticketovacího systému (Service Desk Poskytovatele). Rozhodná doba, od které se začíná počítat reakce v rámci SLA, je čas vložení požadavku do ticketovacího systému.

Zahájení řešení je primárně poskytováno vzdáleným připojením pracovníka Poskytovatele. Pokud to technická povaha řešení incidentu nebo požadavku neumožňuje, je po domluvě s oprávněnou osobou Zákazníka realizován on-site výjezd ve sjednaném a oboustranně odsouhlaseném termínu a za odsouhlasených podmínek. SLA se nevztahuje na incidenty, které vyžadující fyzický, nikoliv vzdálený zásah u zákazníka.

V případě, že na servisní zásah zákazníkovi nestačí počet předplacených hodin, budou tyto práce realizovány a fakturovány ve smluvních cenách dle ustanovení 7.3 Přílohy B. V tomto případě

Poskytovatel upozorní zákazníka, že služba jde nad rámec předplacených služeb a požádá o schválení čerpání.

Výjezdy na pobočky nebo jiné vzdálené lokality jsou fakturovány zvlášť dle ustanovení 7.3 Přílohy B. Výjezd je doložen výkazem práce, který před fakturací schvaluje odpovědná osoba zákazníka.

4.1 Klasifikace incidentů

Klasifikace požadavku	Popis požadavku	SLA
Kritická (Urgent)	Situace, kdy je znemožněn přístup ke službám a datům poskytovaných podporovanou infrastrukturou. Neexistuje Náhradní řešení (workaround), skutečně není Náhradní řešení, Vada Produktu způsobuje výpadek hlavních funkcionalit.	Zahájení do 2 hodin
Vysoká (High)	Vada Produktu zabraňuje uživateli provádět kritické funkce, Náhradní řešení existuje, ale značně omezuje práci uživatele nebo funkcionalitu služeb pro klienty. Situace, kdy je významným způsobem degradována nebo významně omezena funkcionalita podporované infrastruktury, ale je možné použít náhradní řešení, nebo situaci v omezeném režimu dočasně akceptovat.	Zahájení do 24 hodin
Standardní (Medium)	Vada Produktu neomezuje primární práci uživatelů nebo možnosti/funkce klientů, oprava může být naplánována.	Zahájení do 48 hodin
Nízká (Low)	Všechny incidenty, jejichž výskyt neohrožuje nebo významně chod infrastruktury a jíž poskytované služby. Omezení vykonávání části svých povinností nebo funkcionalit, existuje Náhradní řešení, činnost může být provedena jinak nebo jinde. Není urgentní.	Zahájení do 96 hodin

4.2 Čas poskytování servisních služeb

Podpora je poskytována v pracovních dnech v čase od 7:00 do 17:00 (režim 10x5). SLA pro incidenty, které vyžadující fyzický, nikoliv vzdálený zásah u zákazníka je nutno dohodnout termín plnění služby individuálně s ohledem na dojezdovou dobu do lokality a možnosti zajistit přístup do objektu ze strany zákazníka.

5. Nedodržení SLA a náhrada škody

Veškeré služby jsou navrženy v režimu garance započetí prací. Pro garanci obnovy funkčnosti je podmínkou vypracování a otestování DR plánů případně na nich navazujících Business Continuity plánů. Pro zajištění garance obnovy dat a garance vyřešení požadavků je nezbytné, aby zákazník disponoval zálohou dané části infrastruktury, která bude poskytnuta poskytovateli odpovídající kvalitě a bude technologicky možné v požadovaném čase zálohu na lokalitu přenést.

Čas pro započetí prací v rámci SLA je počítán v rámci režimu 10x5. *Pokud je například nahlášen požadavek v pondělí v 16:00 v rámci reakce SLA do 2 h je poskytovatel povinen zahájit řešení nejpozději v úterý v 8:00.*

Penále z nedodrženého SLA činí 5% slevu z měsíčního paušálu za každou 1 hodinu prodlení do max. 3násobku měsíčního paušálu za službu. Náhrada škody bude do výše max. 3násobku fixního měsíčního paušálu.

6. Výchozí stav IT prostředí Zákazníka

[redacted]

7. Cena poskytování služeb uživatelské podpory

7.1 Převzetí odpovědnosti

Iniciální převzetí přístupů a znalostí od IT oddělení Zákazníka a zprovoznění monitoringu.

Služba	Jednorázová cena
Iniciální zaškolení	
Záloha konfigurací síťových prvků	
Konfigurace VPN a zprovoznění monitoringu na kritické systémy	
Návštěva vybraných poboček	
Celkem	90 000,- Kč

7.2 Služby v rámci pravidelného paušálu

Služba	Cena/měsíc
Monitoring – proaktivní 24/7, reakce v rámci SLA	
Kontrolní a operativní činnost v režimu 9x5 (8:00 – 17:00) • *Kontrola stavu systémů* • *Kontrola monitoringu* • *Kontrola logů* *Rozsah +/- 1 h denně na operativní činnost* Konzultační činnost *Předpokládaný rozsah 2,5 MD/ měsíc* Reakce na požadavky a incidenty dle SLA (bod 4.1). V paušální ceně není zahrnut jednorázový poplatek za každou reakci na incident klasifikovaný jako Kritický. *Předpokládaný rozsah 4 MD/ měsíc* *Předpokládaný rozsah činnosti v MD je stejný i pokud jsou tyto činnosti vykonávány v časovém úseku mimo režim* 9x5 (8:00 – 17:00).	90 000,- Kč

Za necelý měsíc bude platba vypočtena vynásobením ceny za 1 pracovní den (ve výši 90 000,- Kč/22 dnů) s počtem pracovních dnů po skončení předchozího měsíce (tj. po období od 27.5. do 26.6.).

7.3 Služby nad rámec pravidelného paušálu

Služba	Cena
Podpora specialisty nad rámec časového fondu v režimu 9x5 (8:00 – 17:00)	1 690,- Kč/člověkohodina
Podpora specialisty nad rámec časového fondu mimo pracovní dobu	1 990,- Kč/člověkohodina
Dopravné	8,- Kč/km
Reakce na incident v úrovni: Kritická (Urgent) *Reakce do 2 hodin viz 4.1*	+5 000,- Kč/požadavek
Zápůjčka záložního HW (např. serveru) ze strany poskytovatele po dobu výpadku	+5 000,- Kč/den

V Praze dne 23. 5. 2019

V Praze dne 23. 5. 2019

[redacted]

DataClue s.r.o.

Petr Severa, jednatel

Centrum služeb pro silniční dopravu

Ing. Lenka Zborníková, ředitelka