

RÁMCOVÁ DOHODA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, mezi:

I. Dohodní strany

Objednatel: Brněnské komunikace a.s.
se sídlem, Renneská třída 787/1a, 639 00 Brno - Štýřice
IČO: 60733098
DIČ: CZ60733098
bankovní spojení: [REDAKCE]
účet č. [REDAKCE]
zapsán v OR u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 1479
zastoupen Ing. Luděkem Borovým, generálním ředitelem, na základě plné moci
ve věcech technických
[REDAKCE]

č. dohody objednatele:19000626.....

a

Poskytovatel: VARS BRNO a.s.
se sídlem Kroftova 3167/80c, 616 00 Brno
IČO: 63481901
DIČ: CZ63481901
bankovní spojení: [REDAKCE]
účet č.: [REDAKCE]
zapsán v OR u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 1743
zastoupen [REDAKCE]

číslo dohody poskytovatele: 1564_2019

II. Předmět dohody

- (1) Předmětem této rámcové servisní dohody je poskytování souboru služeb (dále také jen „dohoda“) potřebných k zajištění nepřetržitého provozu spravovaného informačního systému Dopravně informačního centra Brno v souladu s podmínkami této dohody a se zadávacími podmínkami veřejné zakázky na tyto služby s názvem „**Servis a údržba systému Dopravně informačního centra Brno**“, v jejímž rámci je tato dohoda uzavírána (dále jen „služba“).
- (2) Podrobná specifikace poskytovaných služeb je vymezena v příloze č. 1 této dohody – Specifikace služby.
- (3) Součástí nejsou doplňkové služby uvedené v bodě 1.4. Přílohy č. 1 této smlouvy, které budou prováděny a hrazeny objednatelem na základě případných dílčích objednávek.
- (4) Rozsah plnění dle této dohody je dále specifikován dílčími objednávkami objednatele doručenými poskytovateli. Maximální celková cena nepřesáhne celkovou fixní částku **1.800.000,- Kč bez DPH**, přičemž objednatel není povinen částku vyčerpat.

III.

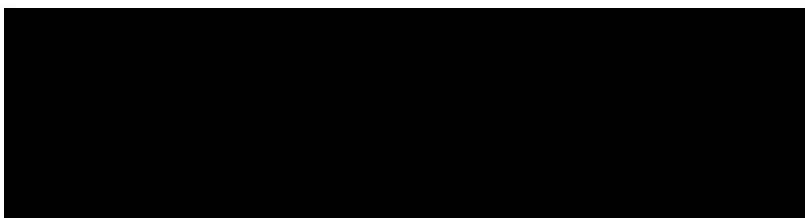
Termín poskytnutí služeb a místo plnění

- (1) Poskytování služeb bude zahájeno: ihned po nabytí účinnosti této smlouvy.
- (2) Poskytování služeb bude ukončeno: 01.07.2022 nebo do vyčerpání částky dle čl. II. odst. 4, podle toho, která skutečnost nastane dříve.
- (3) Místo plnění: statutární město Brno

IV.

Cena za poskytování služeb

- (1) Cena za 1 kalendářní měsíc poskytování služeb v místě plnění a blíže upřesněných v příloze č. 1 byla dohodou dohodných stran stanovena na:



- (2) Uvedená cena je cenou nejvýše přípustnou, zahrnuje veškeré náklady a vedlejší výkony nutné k řádnému poskytování služeb a nelze ji zvýšit ani pod vlivem změny cen vstupů nebo jiných vnějších podmínek.
- (3) Ke změně ceny může dojít pouze v případě dodatečných změn v rozsahu poskytovaných služeb odsouhlasených oběma dohodnými stranami nebo pokud v průběhu poskytované služby dojde ke změně sazeb daně z přidané hodnoty.

V.

Platební podmínky

- (1) Objednatel uhradí smluvní cenu postupně, placením skutečně a řádně provedených služeb v jednotlivých měsících, na základě soupisu skutečně provedených služeb potvrzeného oběma dohodnými stranami.
- (2) Faktura je daňovým dokladem a musí být vystavena v souladu s § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel se zavazuje dodat fakturu objednateli na adresu sídla společnosti Brněnské komunikace a.s., Renneská třída 787/1a, 639 00 Brno – Štýřice.
- (3) Poskytovatel se zavazuje na daňovém dokladu pro platbu ceny služeb uvádět pouze bankovní účet, který určil správci daně ke zveřejnění v registru plátců a identifikovaných osob. Poskytovatel a objednatel se dohodli, že pokud bude na daňovém dokladu uveden jiný bankovní účet než ten, který je zveřejněn správcem daně v registru plátců a identifikovaných osob, objednatel je oprávněn provést úhradu daňového dokladu na tento účet zveřejněný podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a nebude tak v prodlení s úhradou ceny služeb. Pokud by objednateli vzniklo ručení v souvislosti s neplněním povinnosti poskytovatele vyplývajících ze zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, má objednatel nárok na náhradu všeho, co za poskytovatele v souvislosti s tímto ručením plnil.
- (4) Objednatel je oprávněn vrátit fakturu poskytovateli až do data její splatnosti, jestliže obsahuje neúplné nebo nepravdivé údaje. Při nezaplacení takto nesprávně vystavené a doručené faktury není objednatel v prodlení se zaplacením. Poskytovatel je povinen fakturu řádně opravit a doručit ji objednateli s novou lhůtou splatnosti.
- (5) Každá faktura je splatná do 30 dnů od jejího doručení objednateli.

- (6) Poskytovatel je povinen uvádět na všech daňových dokladech (fakturách) číslo objednávky, číslo dohody objednatele a číselný kód Klasifikace produkce (CZ-CPA).
- (7) Zálohové platby se nesjednávají.

VI.

Další povinnosti dohodních stran

- (1) Poskytovatel je povinen dodržovat právní a technické podmínky vyplývající ze závazných platných právních předpisů, vyhlášek a norem.
- (2) Poskytovatel je povinen zajistit autorskoprávní nezávadnost plnění. Pokud poskytovatel při plnění této dohody užije výsledek činnosti třetího subjektu chráněný právem průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, autorským právem apod., a uplatní-li oprávněná osoba z tohoto titulu své nároky vůči objednateli, poskytovatel provede na své náklady vypořádání majetkových důsledků a je odpovědný za jakoukoli škodu způsobenou objednateli.

VII.

Předání a převzetí služby

- (1) Předání a převzetí bude sepsáno a potvrzeno předávacím protokolem vyhotoveným za součinnosti obou dohodních stran.

VIII.

Odpovědnost za vady

- (1) Poskytovatel odpovídá za odbornou úroveň poskytovaných služeb dle této dohody. Právo na náhradu škody vzniklé neodborným provedením poskytovaných služeb se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- (2) Poskytovatel tímto čestně prohlašuje, že má oprávnění k činnosti v rozsahu této dohody a je účasten pojištění z odpovědnosti za škodu vzniklou jinému v souvislosti s poskytováním služeb.

IX.

Další ujednání

- (1) Smluvní strany se zavazují, že bez předchozího písemného souhlasu druhé strany nevyzradí třetím osobám technické ani obchodní informace druhé strany, které se dozvěděly v souvislosti s plněním dle této dohody.
- (2) Poskytovatel se zavazuje (v prostorách a na pracovištích objednatele) postupovat při plnění této dohody s odbornou péčí a zavazuje se dodržovat právní a technické předpisy a ostatní podmínky uložené mu dohodou nebo veřejnoprávními orgány a dále zejména tato ustanovení:
 - § 100 a násl. zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů,
 - nařízení vlády č. 495/2001 Sb., kterým se stanoví rozsah a bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čistících a dezinfekčních prostředků,
 - nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví zaměstnanců při práci, ve znění pozdějších předpisů,tak, aby byla zajištěna bezpečnost pracovníků poskytovatele a třetích subjektů po celou dobu poskytování služeb.

- (3) Poskytovatel je povinen upozornit objednatele ihned na nesprávnost jeho pokynů nebo podkladů, jinak odpovídá objednateli za škodu tím způsobenou.
- (4) Poskytovatel prohlašuje, že má oprávnění k činnosti v rozsahu této dohody a je účasten pojištění z odpovědnosti za škodu vzniklou jinému v souvislosti s realizací předmětu této dohody.
- (5) V případě použití subdodavatele nebo subdodavatelů při plnění předmětu dohody se poskytovatel zavazuje předložit seznam subdodavatelů participujících na její realizaci ke schválení objednateli. Objem subdodávek nepřevyšší 30 % hodnoty předmětu dohody.
- (6) Poskytovatel v plné míře odpovídá za bezpečnost a ochranu zdraví při práci pracovníků, kteří provádějí práci dle předmětu této dohody, a zabezpečuje jejich vybavení ochrannými pomůckami. Poskytovatel je povinen plnit veškeré zákonné povinnosti v oblasti BOZP ve smyslu § 101 zák. č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, v platném znění, ve vazbě na zák. č. 309/2006 Sb., kterým se upravují další požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v pracovněprávních vztazích a o zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při činnosti nebo poskytování služeb mimo pracovněprávní vztahy (zákon o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci), ve znění pozdějších předpisů, zejména zakotvené v § 16 písm. b).
- (7) Poskytovatel není oprávněn převést svá práva a závazky z této dohody na třetí osobu. Práva i povinnosti ze dohody přecházejí na právní nástupce obou stran. Obě strany jsou povinny informovat se navzájem o takových změnách.
- (8) Poskytovatel i objednatel jsou povinni se navzájem informovat o tom, že se dostali do úpadku ve smyslu § 3 zák. č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů.
- (9) Poskytovatel prohlašuje, že neumožňuje výkon nelegální práce ve smyslu zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a ani neodebírá žádné plnění od osoby, která by výkon nelegální práce umožňovala. V případě, že se toto prohlášení ukáže v budoucnu nepravdivým a vznikne ručení objednatele ve smyslu ust. zák. č. 435/2004 Sb., má objednatel nárok na náhradu všeho, co za poskytovatele v souvislosti s tímto ručením plnil.

X.

Sankce

- (1) Jestliže se objednatel bezdůvodně opozdí s platbou ceny poskytovaných služeb, je povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,2 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- (2) V případě prodlení poskytovatele s poskytováním služeb nebo s jejich předáním bez zavinění objednatele je poskytovatel povinen uhradit objednateli dohodní pokutu ve výši 0,2% z ceny poskytovaných služeb za každý den prodlení.
- (3) Při prodlení poskytovatele s odstraněním vady poskytovaných služeb je poskytovatel povinen uhradit objednateli dohodní pokutu ve výši 0,2% z ceny poskytovaných služeb za každý den prodlení.
- (4) V případě, že některá ze dohodních stran poruší své povinnosti dle čl. IX., je povinna zaplatit druhé straně dohodní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé takové porušení.
- (5) V případě prodlení poskytovatele s odstraněním vad, na něž se vztahuje odpovědnost za vady, které mají služby v době předání a převzetí má objednatel právo na dohodní pokutu ve výši 1.000,- Kč denně za každou neodstraněnou vadu, u níž je poskytovatel v prodlení.
- (6) V případě prodlení poskytovatele s odstraněním vad, na něž se vztahuje odpovědnost za vady, a hrozí-li nebezpečí škody velkého rozsahu (havárie) má objednatel právo na dohodní pokutu ve výši 10.000,- Kč denně za každou takovou vadu, u níž je poskytovatel v prodlení.
- (7) V případě provádění díla poddodavatelem, pro kterého objednatel neudělil souhlas, je-li souhlas v této dohodě vyžadován, nebo poddodavatelem, který nebyl objednateli oznámen, je-li oznámení v této dohodě vyžadováno, má objednatel právo na dohodní pokutu ve výši 40.000,- za poddodavatele.
- (8) Poskytovatel je na základě ustanovení čl. IX. odst. 2, 6 této dohody povinen zabezpečit prokazatelné proškolení každého pracovníka vč. pracovníků subdodavatele v prostorách objednatele s předpisy BOZP. Poskytovatel udělí pracovníku v prostorách objednatele pokutu za každé porušení předpisů

BOZP, a to ve výši 5.000,- Kč. Do doby zaplacení pokuty poskytovatel nepustí takového pracovníka do prostor objednatele.

(9) Smluvní pokuty jsou započitatelné vůči peněžitým závazkům souvisejících s touto dohodou.

(10) Ke smluvní pokutě bude vystavena samostatná faktura se lhůtou splatnosti 21 dnů.

(11) Nároky na náhradu škody nejsou dotčeny ani kompenzovány zaplacením sankcí dle této dohody.

XI.

Odstoupení od dohody

(1) Pro účely odstoupení od dohody se za podstatné porušení dohody ve smyslu § 2002 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, považuje:

- vadnost poskytovaných služeb již v průběhu jejich provádění, pokud poskytovatel na písemnou výzvu objednatele vady neodstraní ve lhůtě výzvou stanovené,
- prodlení poskytovatele se zahájením nebo dokončením poskytování služeb **o více než 2 pracovní dny**,
- úpadek objednatele nebo poskytovatele ve smyslu § 3 zák. č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů.

(2) Dojde-li k výše uvedenému porušení dohody, je příslušná dohodní strana oprávněna od dohody odstoupit. Účinky odstoupení od dohody nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení druhé dohodní straně na její adresu uvedenou v záhlaví této dohody, resp. na její poslední známou adresu bez ohledu na to, zda toto oznámení o odstoupení bylo druhou dohodní stranou převzato či nikoliv.

XII.

Důvěrnost informací

(1) Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění dohody:

- si mohou vzájemně poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále důvěrné informace),
- mohou jejich zaměstnanci získat přístup k důvěrným informacím druhé strany.

(2) Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany. S výjimkou plnění této dohody, se obě strany zavazují nepublikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit dohodu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění dohody nebo uplatnění svých práv z této dohody.

(3) Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

(4) Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.

(5) Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti dohody z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí nejdříve pět (5) let po ukončení účinnosti této dohody.

XIII.
Závěrečná ustanovení

- (1) Vztahy plynoucí z této dohody a vztahy neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- (2) Strany dohody berou na vědomí, že společnost Brněnské komunikace a.s. je povinna dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- (3) Tato dohoda nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma dohodními stranami.
- (4) Tato dohoda nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv (zákon o registru smluv) a její zveřejnění zajistí objednatel.
- (5) Žádná ze stran dohody není oprávněna postoupit práva či pohledávky nebo převést závazky z této dohody vyplývající na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé dohodní strany. Práva i povinnosti ze dohody přecházejí na právní nástupce obou stran. Obě strany jsou povinny informovat se navzájem o takových změnách.
- (6) Tuto dohodu lze měnit pouze písemnou formou číslovanými dodatky podepsanými oběma dohodními stranami.
- (7) Tato dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží každá ze dohodních stran.
- (8) Strany dohody prohlašují, že si tuto dohodu přečetly, bezvýhradně souhlasí s jejím obsahem a že ji uzavírají ze své vážné a svobodné vůle, prostě omylu. Na důkaz toho připojují podpisy svých oprávněných zástupců.

Přílohy:

Příloha č. 1: Specifikace služeb

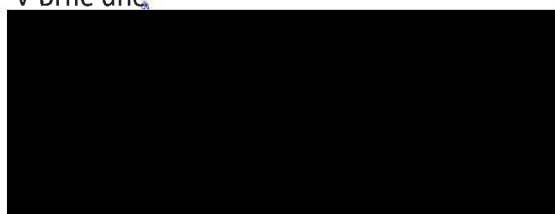
Za objednatele:

Za poskytovatele:

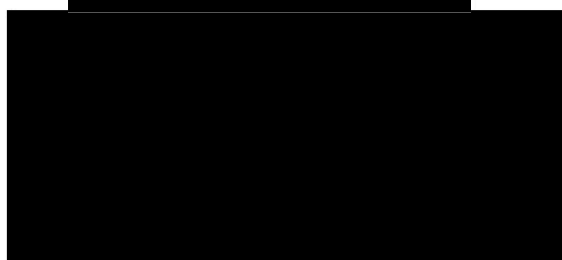
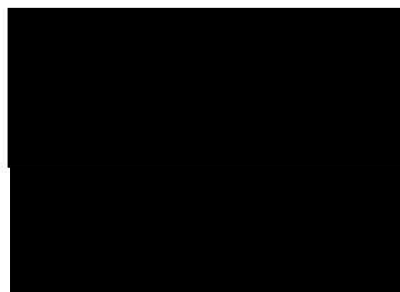
V Brně dne

19 -12- 2019

V Brně dne 16. 12. 2019



Ing. Luděk Borový
generální ředitel
na základě plné moci



Příloha č. 1 ke Rámcové dohodě o poskytování servisních služeb

SPECIFIKACE SLUŽEB

Předmětem rámcové dohody o poskytování servisních služeb je níže uvedený soubor služeb potřebný k zajištění, pokud možno nepřetržitého provozu spravovaného informačního systému. Předmětem rámcové dohody o poskytování servisních služeb nejsou doplňkové služby uvedené v bodě 1.4. Doplňkové služby uvedené v bodě 1.4. nebudou zahrnuty v ceně plnění a budou prováděny a hrazeny objednatelem vždy na základě případných objednávek.

1.1. Periodické služby

Smyslem těchto služeb je údržba informačního systému, prevence a včasná detekce vznikajících problémů, které by mohly zapříčinit omezení funkčnosti a dostupnosti služeb poskytovaných jednotlivými částmi spravovaného informačního systému.

- a) Průběžný sběr systémových údajů ze systému DIC BRNO, hardwarové a virtualizační infrastruktury a infrastruktury pro veřejnost přístupný dopravní portál. Analýzou těchto údajů zhotovitel indikuje stavy systému. Průběžné zjišťování nestandardních stavů spravovaného informačního systému a kontrola hlášení o provozu serverů a aplikací systémovým administrátorem. V případě výskytu kritického stavu bude zasláno upozornění na zhotovitele a následně vyvoláno řešení incidentu.
O výskytu nestandardního stavu, průběhu řešení a obnovení standardního režimu systému bude informován dispečink DIC BRNO.
- b) Kontrola bezpečnostních aktualizací operačního systému a aplikací, posouzení relevantnosti aktualizací k spravovanému systému a instalace relevantních aktualizací, záznamy o prováděných instalacích a nastaveních na serveru.
- c) Pohotovost pro zajištění odezev při řešení incidentů, poskytovaná dle SLA platného pro danou část informačního systému.
- d) Pravidelné zálohování dat. Podmínkou je dostupný zálohovací SW.

Zálohování zahrnuje činnosti:

- komprimace a archivace provozních a chybových logů dodávaného sw řešení mimo produkční prostředí
- zálohování logů instalovaných služeb a logů IIS mimo produkční prostředí
- vytvoření zálohy celého serveru pomocí sw – veeam endpoint backup (obnova pouze souborů nebo celých svazků)
- udržování zálohovacího SW v aktuální verzi

Pro zajištění včasné obnovy dat zhotovitelem jsou nezbytné tyto podmínky:

- stálý přístup do rozhraní zálohovacího software
- stálý přístup ke všem částem sw řešení (SW i HW)
- dostupnost zálohy dat 24x7
- zálohování bude probíhat 4x denně
- dostupnost zálohy celého serveru s možností obnovy aplikačních položek (databází a souborů)

Pravidelné periodické a profylaktické činnosti prováděné 2× týdně zahrnují

- kontrola funkčnosti naplánovaných úloh – Win Scheduler
- kontrola volných prostorů disků
- kontrola chodů databázového serveru
- kontrola chodů instalovaných webových služeb
- kontrola chodů instalovaných windows služeb
- kontrola logů pro možný výskyt chybových stavů,
- provozní údržba databáze
 - kontrola databázových logů pro možný výskyt chybových stavů
 - pravidelná záloha databáze
 - pravidelná kontrola logů SQL Serveru a historie SQL jobs
 - monitorování výkonu DB, HW
 - archivace databázových dat do archivní databáze
 - provozní údržbu databázových tabulek

Pravidelné periodické a profylaktické činnosti prováděné 1× měsíčně zahrnují

- kontrola stavu operačního systému (hlášení v aplikačním a systémovém logu)
- kontrola kritických a bezpečnostních aktualizací operačního systému a jejich nasazení (měsíčně)
- kontrola stavu HW
- kontrola aktualizací firmware serveru

Pravidelné periodické a profylaktické činnosti prováděné 2× ročně zahrnují

- pravidelná profylaxe HW (fyzické čištění a instalace firmware)

1.2. *Technická a uživatelská podpora*

Objednatel má v rámci plnění rámcové dohody o poskytování servisních služeb nárok na níže uvedené typy technické a uživatelské podpory.

- a) Telefonická podpora, poskytovaná v časovém rozmezí dle SLA platného pro danou část informačního systému.
- b) Off-line elektronická podpora (e-mail) s reakční dobou do druhého pracovního dne.
- c) Správa uživatelů.
- d) Zajištění součinnosti při instalaci nových telematických systému s provázaností do DIC 2 Brno



1.3. *Incidenty*

Jedná se o řešení nestandardních stavů za účelem uvedení informačního systému do původního, plně funkčního stavu.

- a) Nestandardním stavem se rozumí stav, kdy informační systém neposkytuje služby, ke kterým byl zřízen.
- b) Výskyt nestandardního stavu může být zjištěn zhotovitelem, nebo nahlášen objednatelem. Zhotovitel se zavazuje reagovat na zjištěný, nebo nahlášený nestandardní stav dle SLA platného pro danou část informačního systému.
- c) Součástí řešení nestandardních stavů je obnova dat, nebo systému ze zálohy v případě jeho porušení, nebo ztráty. Podmínkou poskytnutí této služby je trvalá dostupnost vzdáleného přístupu do prostředí objednatele a zároveň dostupnost odzaložovaných dat.
- d) Seznam zjištěných nestandardních stavů a servisních zásahů uvede zhotovitel v měsíční zprávě.

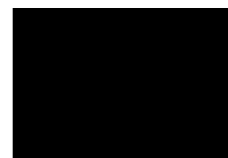
1.4. *Doplňkové služby*

Jedná se o služby, které nejsou předmětem rámcové dohody o poskytování servisních služeb a které budou prováděné a hrazené vždy na základě objednávky objednatele a nejsou tak zahrnuty v ceně plnění dle čl. IV., odst. 1 rámcové dohody.

- a) Instalace a konfigurace komponent HW infrastruktury.
- b) Rekonfigurace HW infrastruktury.
- c) Instalace a konfigurace komponent virtualizační infrastruktury.
- d) Rekonfigurace virtualizační infrastruktury.
- e) Instalace serverového operačního systému.
- f) Rekonfigurace serverového operačního systému.
- g) Instalace serverových aplikací.
- h) Rekonfigurace serverových aplikací.
- i) Konverze, exporty a importy dat.
- j) Aktualizace dat.
- k) Úprava kontrolních a konverzních nástrojů (aplikací).
- l) Úpravy výstupních sestav.
- m) Uživatelská školení a konzultační činnost nad rámec specifikovaný v bodě 1.2 Technická a uživatelská podpora.
- n) Rozvoj a úpravy informačního systému.
- o) 2x ročně aktualizace referenční sítě pozemních komunikací Global Network.

2. DOHODA O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽEB (SLA)

SLA definuje úroveň servisního pokrytí pro jednotlivé části spravovaného systému v závislosti na kritičnosti dostupnosti dané části a míře její redundance.



2.1. SLA 8x5

- a) Hotovost v pracovní dny od 8:00 do 16:00
- b) Reakce na zjištěný, nebo nahlášený incident do 4 hod. v rámci pracovní doby.
- c) Dostupnost aplikací musí být obnovena do pěti pracovních dnů od zjištění, nebo nahlášení incidentu.

2.2. CarePack HW

Uvedené termíny SLA se nevztahují na dohody zadavatele se třetími stranami, např. podpora HW ze strany výrobce (HP). Seznam HW odpovídá předané dokumentaci DSPS.

