

Prováděcí smlouva číslo 08225-2020-O20

(dále jen „Smlouva“)
uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi

ČD Cargo, a.s.		ČD – Informační Systémy, a.s.	
Se sídlem:	Praha 7 - Holešovice, Jankovcova 1569/2c, PSČ 170 00	Se sídlem:	Pernerova 2819/2a, Žižkov, PSČ 130 00 Praha 3
Jednající:		Korespondenční adresa:	Praha 9, Pod Táborem 369/8a, PSČ 191 00
Kontaktní osoby:		Jednající:	
Tel.:		Kontaktní osoby:	
Fax:		Tel.:	
IČ:	28196678	Fax:	
DIČ:	CZ28196678	IČ:	24829871
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném:	Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12844	DIČ:	CZ24829871
Bank. spojení:	Komerční banka, a.s., pobočka Praha,	Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném:	Městským soudem v Praze, oddíl B., vložka 17064
		Bank. spojení:	Komerční banka, a.s., pobočka Praha 1

(dále jen „Zákazník“):

(dále jen „Poskytovatel“):

Dne 27. 10. 2009 uzavřel právní předchůdce Poskytovatele se Zákazníkem Rámcovou smlouvu o poskytování služeb v oblasti zajištění provozu aplikací číslo 128/2009-O26, (dále jen „Rámcová smlouva“), přičemž práva a povinnosti z této Rámcové smlouvy přešla na Poskytovatele. Tato Smlouva se uzavírá ve smyslu ustanovení čl. I ustanovení bodu 1.3 Rámcové smlouvy.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Zákazníkovi, v souladu a dle podmínek stanovených touto Smlouvou a jejími přílohami a Rámcovou smlouvou, službu aplikace [REDAKCE] specifikované v příloze číslo 1 této smlouvy (dále jen „Služby“) a závazek Zákazníka uhradit Poskytovateli Cenu za poskytnuté Služby uvedenou v čl. 3 této Smlouvy a poskytnout Poskytovateli nutnou součinnost.
- 1.2 Pojmy používané, avšak ne výslovně definované v této Smlouvě, budou mít pro tuto Smlouvu význam, jenž jim je připisován ve Všeobecných podmínkách, které jsou přílohou Rámcové smlouvy.
- 1.3 Rámcová smlouva tvoří v plném rozsahu nedílnou součást ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem dle této Smlouvy. V případě jakýchkoliv nesrovnalostí mezi podmínkami uvedenými v této Prováděcí smlouvě a v Rámcové smlouvě, budou rozhodující podmínky uvedené v této Prováděcí smlouvě. Tím není dotčeno právo Poskytovatele a Zákazníka dohodnout si v rozsahu, ve kterém to není v rozporu s předcházející větou, podrobnější nebo další smluvní podmínky, než jsou podmínky obsažené v Rámcové smlouvě.


2. MÍSTO A ČAS PŘEVZETÍ SLUŽEB

- 2.1 Místem plnění předmětu této Smlouvy, specifikovaného v čl. 1 této Smlouvy, je pracoviště Poskytovatele – serverová farma Pardubice. Služba Provoz aplikace je přebírána formou spuštění aplikace na koncovém zařízení u kteréhokoliv uživatele dané aplikace. Bodem předání služby rozhodného k vyhodnocení SLA uvedených v Příloze č. 1 Rámcové smlouvy je, výstupní port na síťovém prvku LAN serverové farmy, ve směru do WAN. Ostatní Služby sjednané v této Smlouvě nejsou Zákazníkem samostatně přebírány a jsou považovány za dodané při zajištění Služby Provoz aplikace. O poskytovaných a užívaných Službách je Poskytovatelem sepsován Protokol o poskytování Služby, jehož vzor tvoří Příloha číslo 3 této Smlouvy. Zákazník se zavazuje projednat protokol o poskytování Služby s Poskytovatelem po ukončení každého měsíce.
- 2.2 Protokol o poskytování Služby vytváří Poskyvatel nejpozději vždy k 6. dni následujícího měsíce, kdy byly poskytnuty Služby specifikované v čl. 1 této Smlouvy. Zákazník má právo v Protokolu uplatnit reklamaci na nedodržení parametrů SLA pro každou aplikaci uvedenou v Příloze č. 1 této Smlouvy, a to vždy do 10. dne následujícího měsíce kdy byly služby poskytnuty. Poskyvatel provede vyúčtování ceny za poskytnuté Služby podle údajů uvedených v Protokolu. V případě, že Poskyvatel nesouhlasí s reklamací Zákazníka uplatněnou v Protokolu, zahájí reklamační řízení, jehož výsledek se zapracuje do vyúčtování za měsíc, ve kterém bylo reklamační řízení ukončeno, nejpozději však 3 měsíce od uplatnění reklamace.

3. CENA PLNĚNÍ, PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY, SANKCE

- 3.1 Cena za poskytnutí služeb podle čl. 1 byla stanovena dohodou smluvních stran a je podrobně specifikována v příloze č. 2 této Smlouvy – ceník služeb.
Roční cena je stanovena ve výši [REDAKCE]

Nárok na zaplacení ceny vzniká Poskytovateli po řádném zajištění služeb specifikovaných v SLA dle Přílohy č. 1 této Smlouvy.

- 3.2 Sankce za nedodržení parametrů příslušného SLA uvedeného v Příloze č. 1 u každé aplikace, které budou použity při vyúčtování Služby v případě uplatnění reklamace za nedodržení termínů jsou uvedeny v bodě 5.8 Přílohy č. 1 Rámcové smlouvy.
- 3.3 Vyúčtování Ceny Služeb budou ze strany Poskytovatele prováděny zpětně za uplynulý měsíc, v němž byly příslušné Služby ze strany Poskytovatele Zákazníkovi poskytovány, a to formou řádného Daňového dokladu, splňujícího náležitosti daňového dokladu podle příslušného právního předpisu.
- 3.4 Jestliže nebude daňový doklad (faktura) obsahovat veškeré údaje vyžadované platnými právními předpisy, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je Zákazník oprávněn odeslat ji ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů od jejího obdržení Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Poskytovateli.
- 3.5 Faktura - daňový doklad musí obsahovat číslo Smlouvy, předmět a termín plnění, číslo objednávky, identifikaci příjemce faktury, dobu splatnosti faktury a bankovní spojení Poskytovatele pro úhradu plateb.
- 3.6 Faktura bude v papírové podobě doručena Zákazníkovi na adresu: ČD Cargo, a.s., Odbor účetnictví, Jankovcova 1569/2b, 170 00 Praha 7 - Holešovice.
- 3.7 Smluvní strany se v souladu se Zákonem o DPH dohodly, že faktura může být též Zákazníkovi zaslána elektronicky (dále jen Elektronická faktura“), a to výlučně na e-mailové adresy  pro dodavatelské faktury určené na zasilací adresu ČD Cargo, a. s., Jankovcova 1569/2c, 17000 Praha 7, Holešovice. Elektronická faktura bude obsahovat náležitosti stanovené Zákonem o DPH a § 435 odst. 1 Občanského zákoníku. Poskytovatel se zavazuje, že Elektronická faktura bude generována přímo z účetního systému Poskytovatele v elektronické podobě a tato elektronická podoba bude představovat originální verzi těchto dokladů evidovanou v účetnictví Zákazníka. V případě, že není možné generovat Elektronickou fakturu přímo z účetního systému Poskytovatele, musí být opatřena zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, který byl vydán kvalifikovaným poskytovatelem takových služeb, vedeným v seznamu Ministerstva vnitra. Elektronická faktura bude vyhotovena ve formátu PDF v četnosti 1 faktura = 1 pdf soubor. Přílohy Elektronické faktury, které nejsou součástí daňového dokladu, budou zasilány Zákazníkovi pouze ve formátech RTF, PDF, JPG, DOC, DOCx, XLS, XLSx. V případě, kdy bude zaslána Zákazníkovi Elektronická faktura, zavazuje se Poskytovatel nezasílat stejnou fakturu duplicitně v papírové podobě. Přijetí Elektronické faktury Zákazníkem bude potvrzeno zpětným odesláním zprávy o doručení na emailovou adresu, z níž byla faktura odeslána.
- 3.8 Doba splatnosti jednotlivých faktur je 60 (šedesát) kalendářních dnů a běží vždy od okamžiku doručení příslušné faktury Zákazníkovi. Faktury se platí bankovním převodem na účet Poskytovatele.



- 3.9 Poskytovatel se zavazuje, že bankovní účet jím určený pro zaplacení jakéhokoliv závazku Zákazníka na základě této Smlouvy bude k datu splatnosti příslušného závazku zveřejněn způsobem umožňující dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 Zákona o DPH.
- 3.10 Pokud bude Poskytovatel označen správcem daně za nespolehlivého plátce ve smyslu § 106a Zákona o DPH, zavazuje se zároveň o této skutečnosti neprodleně písemně informovat Zákazníka spolu s uvedením data, kdy tato skutečnost nastala. Pokud Poskytovateli vznikne podle § 109 Zákona o DPH ručení za nezaplacenou DPH z přijatého zdanitelného plnění od Poskytovatele, má Zákazník právo bez souhlasu Poskytovatele uplatnit postup zvláštního způsobu zajištění daně podle § 109 Zákona o DPH. Při uplatnění zvláštního způsobu zajištění daně uhradí Zákazník částku DPH podle daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem na účet správce daně Poskytovatele a Poskytovatele o tomto kroku vhodným způsobem vyrozumí. Zaplacením částky DPH na účet správce daně Poskytovatele a jeho vyrozuměním o tomto kroku se závazek Zákazníka uhradit částku odpovídající výši takto zaplacené DPH z této Smlouvy považuje za splněný.
- 3.11 Při nedodržení doby splatnosti má Poskytovatel právo požadovat po Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády České republiky č. 351/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů, kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob. Poskytovatel akceptuje, že tento úrok z prodlení nebude vůči Zákazníkovi uplatňován za dobu minimálně 14 (čtrnácti) kalendářních dnů bezprostředně navazujících na dobu splatnosti.

4. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

- 4.1 Zákazník je povinen poskytovat Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost a vstupy potřebné k provedení Služeb dle čl. 1 této Smlouvy, které si Poskytovatel vyžádá a které souvisejí s předmětem smlouvy.
- 4.2 Zákazník se zavazuje umožnit zaměstnancům Poskytovatele nebo osobám, které Poskytovatel k plnění svých závazků dle této Smlouvy užije, přístup do těch útvarů Zákazníka, s nimiž je styk nezbytný pro plnění předmětu této Smlouvy a zajistit, aby příslušní zaměstnanci Zákazníka poskytovali Poskytovateli potřebné informace a součinnost.
- 4.3 Poskytovatel není v prodlení s plněním svých povinností dle této Smlouvy, pokud je v prodlení Zákazník. Prodlením Zákazníka se rozumí zejména neposkytnutí nebo nedostatečné poskytnutí součinnosti potřebné k provedení služeb dle přílohy číslo 1 této Smlouvy.
- 4.4 Poskytovatel je povinen umožnit přístup určeným pracovníkům Zákazníka k provozním výkazům a k hodnotám provozních ukazatelů aplikace a ke všem dalším výkazům vyplývajících z rozsahu poskytovaných Služeb.
- 4.5 Poskytovatel je povinen po předchozím projednání umožnit přístup na svá pracoviště určeným pracovníkům Zákazníka, tak aby tito měli možnost seznámení se s podmínkami a s provozními parametry poskytovaných Služeb.

- 4.6 Součinnost mezi Zákazníkem a Poskytovatelem při realizaci předmětu Smlouvy se děje prostřednictvím Kontaktních osob Zákazníka a Poskytovatele uvedených v záhlaví této Smlouvy.

5. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 5.1 Tato Smlouva se sjednává na dobu neurčitou, s výpovědní lhůtou 3 měsíce.

6. PROHLÁŠENÍ STRAN A DOLOŽKA ÚČINNOSTI

- 6.1 Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem poslední stranou a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, které v souladu se zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zajistí Zákazník, přičemž v podání uvede také identifikaci datové schránky Poskytovatele, a to: **2kvzr6k**
- 6.2 Strany jsou si vědomy skutečnosti, že Zákazník je povinnou osobou podle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, a důsledků, které jsou s touto skutečností spojeny. Strany prohlašují, že dospěly ke společnému závěru, že tato Smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv. Strany potvrzují, že si za tímto účelem navzájem poskytly informace, které považují za dostatečné. Obě strany souhlasí s takovým zveřejněním smlouvy případnými výjimkami, na které se vztahuje oprávnění znečitelnit jejich obsah.

7. NEZVEŘEJŇOVANÉ INFORMACE

- 7.1 Strany se shodly na tom, že některá ustanovení této Smlouvy obsahují informace, jež nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, nebo které jsou obchodním tajemstvím, a na které se vztahuje oprávnění znečitelnit jejich obsah před případným zveřejněním v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv. Strany se shodly na tom, že ustanovení této Smlouvy, která jsou zvýrazněna vyzlucením, tvoří informace, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, nebo které jsou obchodním tajemstvím. V registru smluv bude tato Smlouva uveřejněna ve znění, ve kterém budou takto zvýrazněné informace znečitelněny.
- 7.2 Strany se dohodly, že jako příloha této Smlouvy bude v registru smluv uveřejněna rovněž Rámcová smlouva s barevně zvýrazněnými informacemi, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, nebo které jsou obchodním tajemstvím. Rámcová smlouva bude uveřejněna ve znění, ve kterém budou zvýrazněné informace znečitelněny. Pro vyloučení pochybností Strany uvádějí, že Rámcová smlouva je uveřejňována ve znění, jak byla mezi Stranami uzavřena dne 27. 10. 2009 a uveřejňuje se pouze za účelem naplnění podmínky stanovené v § 8 odst. 3 zákona č. 340/2015 Sb., zákona o registru smluv.



8. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 8.1 Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemně, po dohodě smluvních stran, a to formou vzestupně číslovaných dodatků.
- 8.2 Otázky touto Smlouvou neupravené se řídí ustanoveními Rámcové smlouvy.
- 8.3 Tato Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 8.4 . Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatným, nevymahatelným, zdánlivým nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost, zdánlivost či neúčinnost ostatních ustanovení této smlouvy. Strany se zavazují nahradit neplatné, nevymahatelné, zdánlivé nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným právním a obchodním smyslem, případně uzavřít novou smlouvu tak, aby bylo docíleno původně zamýšleného záměru.
- 8.5 Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé z právních vztahů založených touto Smlouvou nebo v souvislosti s ní budou řešeny v soudním řízení u soudu České republiky místně příslušného dle sídla Zákazníka a dle právního řádu České republiky.
- 8.6 Práva a povinnosti smluvních stran Smlouvou blíže neupravené se řídí ustanovením občanského zákoníku.

8.7 Smluvní strany se zavazují zajistit ochranu osobních údajů, které budou zpracovávat na základě této Smlouvy a/nebo v souvislosti s ní. Při zpracování osobních údajů jsou Smluvní strany povinny zejména zajistit, aby osobní údaje byly zpracovány zákonným způsobem, pouze v nezbytném rozsahu a po dobu nezbytně nutnou, a aby osobní údaje byly technicky a organizačně zabezpečeny tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení nebo ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití. Smluvní strany jsou dále povinny zajistit, aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracování osobních údajů zabezpečeny veškeré povinnosti vyplývající z právních předpisů, zejména z obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).

8.8 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří přílohy:

Příloha číslo 1 – Specifikace služeb

Příloha číslo 2 – Ceník služeb

Příloha číslo 3 – Akceptační protokol

Příloha číslo 4 – Výkaz o poskytování služby

8.9 Smluvní strany shodně prohlašují, že se s obsahem této Smlouvy seznámily, obsahu porozuměly, vzaly jej na vědomí, souhlasí s ním a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy:

V Praze dne ...

ČD Cargo, a.s.:



V Praze dne

ČD – Info a.s.:



Příloha č. 1 k Prováděcí smlouvě číslo 08225-2020-

Číslo	Předmět služby
1	[Redacted]
	[Redacted]
	[Redacted]
	[Redacted]
2	[Redacted]
	[Redacted]
	[Redacted]
	[Redacted]
	[Redacted]
	[Redacted]

1. VADY, SLA:

- **Vada kategorie A:** - Vady, které znemožňují využívat dílo, popřípadě způsobují zásadní provozní obtíže, a tento stav může ohrozit nebo zásadně omezit běžný provoz Objednatele, případně může způsobit velké finanční nebo jiné škody.
- **Vada kategorie B:** - Vady, které při užívání díla způsobují provozní problémy, ale neznemožňují provoz díla v jeho základních funkcích a lze je dočasně řešit organizačními opatřeními či náhradním řešením (workaround).
- **Vada kategorie C:** - Vady, které závažně neovlivňují funkčnost či užívání díla.

Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby či oprávněnou osobou pověřené osoby oznámí Zhotoviteli vadu a označí kategorii problému. Jestliže Objednatel neoznačí kategorii Vady, má se za to, že se jedná o vadu kategorie B.

Zhotovitel v rámci záruky garantuje:

- Prvotní reakci – sdělení o zahájení řešení vady.
- Zprovoznění programu náhradním resp. dočasným způsobem.
- Odstranění vady, resp. kompletní vyřešení požadavku.

2. DEFINICE TERMÍNŮ:

- Prvotní reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Zhotovitel kritický stav řešit.
- Zprovoznění náhradním způsobem, resp. dočasným řešením, se rozumí zajištění díla, tedy dosažení stavu, kdy není vážně omezena funkčnost díla nebo jeho částí, alternativním, dočasným způsobem a uživateli je umožněno činnost dokončit a dosáhnout obvyklých výstupů.
- Odstraněním, resp. kompletním řešením závady se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v dokumentaci produktu.
- Termín pro prvotní reakci, zprovoznění náhradním způsobem i odstranění závady je stanoven počtem hodin od doby nahlášení problémového stavu.
- Doba na vyřešení požadavku - je doba počínající momentem od nahlášení vady do doby jeho vyřešení, kdy je, a to buď dočasným, nebo kompletním řešením vyřešen.
- Oznámení vady je okamžik sdělení požadavku definovaným standardním komunikačním kanálem.

3. TERMÍNY PLNĚNÍ:

- Zhotovitel je povinen zajistit řešení vady s odbornou péčí s využitím a s nasazením potřebných specialistů nepřetržitě až do jejího vyřešení.
- Zhotovitel je povinen zabezpečit prvotní reakci, zprovoznění systému náhradním způsobem a odstranění vady či problémového stavu v níže uvedených lhůtách.
- Lhůta reakce se měří v hodinách od okamžiku přijetí požadavku nebo změny stavu prostřednictvím standardních komunikačních kanálů.
- Hodnota parametru se počítá v pracovní dny od 7 do 17 hod. Požadavek předaný prostřednictvím standardních komunikačních kanálů nebo změna stavu požadavku po 17 hod pracovního dne se počítá od 7 hod následujícího pracovního dne.

- V případě, že zhotovitel poruší některou svou povinnost podle této části přílohy, nazvané „termíny plnění“, vzniká objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši [redacted] za každou i započatou hodinu prodlení zhotovitele s plněním takové povinnosti. Tímto není dotčen nárok objednatele na náhradu škody v plné výši.

4. PARAMETRY SLUŽBY „PODPORA“

I. Rozsah a parametry poskytování služby „Podpora“

I.1 Služba je poskytována v následujícím rozsahu:

- a) období dostupnosti aplikace 7 x 24
- b) pravidelné technologické přestávky Středa 12:00 – 12:30 a Sobota 10:00 – 11:00

I.2 Doba obnovení dostupnosti je lhůta, která začíná nahlášením nedostupnosti datové oblasti zaměstnancem Objednatele a končí obnovením dostupnosti datové oblasti Zhotovitelem. V případě nahlášení nedostupnosti v době od 18:00 do 6:00 se za okamžik „nahlášení nedostupnosti“ bere 6:00 hod. Zhotovitel se zavazuje obnovit dostupnost datové oblasti v době:


- a) do 12 hodin od nahlášení nedostupnosti v pracovní dny při nahlášení nedostupnosti v době od 6:00 do 18:00
- b) do 24 hodin od nahlášení nedostupnosti v nepracovní dny při nahlášení nedostupnosti v době od 6:00 do 18:00

I.3 Hlášení nedostupnosti provádí zaměstnanci Objednatele na e-mail: 

I.4 Provozní podpora zaměstnanců Zhotovitele je dostupná v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod.

II. Sankce za nedodržení parametrů poskytování služby „Podpora“

II.1 Při nedostupnosti služby „Podpora“ po dobu dle čl. I. 1 této přílohy může Objednatel účtovat Zhotoviteli sankci ve výši % ze Zhotovitelem fakturované měsíční ceny za službu Podpora. Sankční % se stanoví jako podíl hodin nedostupnosti ponížený o dobu na obnovení dostupnosti ku hodinám požadované dostupnosti ponížené o dobu technologických přestávek za daný kalendářní měsíc.

II.2 Při nenaplnění datové oblasti ve smyslu čl. I. 1 této přílohy může Objednatel účtovat Zhotoviteli sankci ve  za každou započatou hodinu prodlení. Toto neplatí, pokud nedostupnost dat je způsobená na straně zdrojového systému. Za nedostupnost dat zdrojových systémů se považuje nedodání dat ze zdrojových systémů minimálně 6 hodin před požadovaným časem naplnění, dle čl. I. 1 této přílohy Smlouvy.

Počet uživatelů aplikace:

N/A


Maximální počet současně připojených uživatelů:

N/A

Další fakultativní činnosti:

Součinnost:

Kontaktní osoba Zákazníka: 

Kontaktní osoba Poskytovatele: 

Pravidelné technologické přestávky:

Středa 12.00 - 12:30 hod , Sobota 10:00 - 11:00 hod

Třída SLA: 4

ID	Parametr	SLA – 4P
		"gold"
1	Vyhodnocovací období	1 měsíc
2	Dostupnost služby (*)	98%
3	Provozní doba služby (**)	nepřetržitě
4	Provozní doba podpory L1 (Helpdesk)	nepřetržitě
5	Provozní doba podpory L2	Denně 7 - 19
6	Doba reakce na incidenty/Doba na vyřešení incidentů kategorie A (chyba znemožňující provoz)	1hod/4 hod
7	Doba na vyřešení incidentů kategorie B (chyba znemožňující funkci nezbytnou pro další technologicky návaznou činnost)	6 hod/12 hod
8	Doba reakce na incidenty/Doba na vyřešení incidentů kategorie C (chyba znemožňující podstatnou funkci)	1 den/3 dny
	Doba reakce na incidenty/Doba na vyřešení incidentů kategorie D (chyba znemožňující nepodstatnou funkci)	2dny/5 dni
	Lhůta pro nahlášení mimořádné odstávky	10

Další ujednání:

Součástí služby není poskytování síťové konektivity a provoz souvisejících komponent. Bodem předání služby je výstupní port posledního aktivního prvku datového centra Poskytovatele.

Příloha č. 2 Prováděcí smlouvy 08225-2020-O20 - cena za služby

[Redacted]										
[Redacted]		0	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	
[Redacted]			[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	
[Redacted]	Celkem za rok	0	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	

PŘÍLOHA ČÍSLO 3 PROTOKOL O AKCEPTACI

