

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

BIC Plzeň, společnost s ručením omezeným

Sídlo: Riegrova 206/1, Vnitřní Město, 301 00 Plzeň
IČ: 45354774
Bankovní spojení: xxx
Jednatel: Ing. Luděk Šantora, MBA, jednatel
(dále jen „objednatel“)

a

SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace

se sídlem Dominikánská 4, 301 00 Plzeň
IČ 663 627 17
bankovní spojení xxx
Jednatel: Ing. Luděk Šantora, MBA, ředitel
(dále jen „poskytovatel“)

(objednatel na straně jedné a poskytovatel na straně druhé dále též společně označování jako „smluvní strany, nebo účastníci smlouvy“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování služeb ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

1. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem této smlouvy je poskytování služeb objednateli poskytovatelem, a to uvedených v následující tabulce v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou:

Číslo služby	Název služby	Popis služby
001	plusPortál	Poskytování webové aplikace plusPortál včetně DB a zálohování v rozsahu dle přílohy 1 této smlouvy
002	Helios Orange	Poskytování informačního systému Helios orange včetně DB, zálohování a vzdáleného přístupu v rozsahu dle přílohy 1 této smlouvy
003	Úkoly a porady	Poskytování webové aplikace Úkoly a porady včetně DB a zálohování v rozsahu dle přílohy 1 této smlouvy

Konkrétní sjednaný rozsah, parametry a kvalita služeb jsou stanoveny v příloze č. 1 této smlouvy.

2. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY

Plnění dle této smlouvy bude poskytováno průběžně ode dne účinnosti této smlouvy po celou dobu její platnosti v místech a způsobem specifikovaným v článku 1. této smlouvy

3. CENA PLNĚNÍ

3.1. Cena za poskytnuté plnění – jednotlivou službu je stanovena jako součet fixní a variabilní části ceny dané služby, jejichž jednotková cena je uvedena v následující tabulce:

Číslo služby	Název služby	Cena služby	
		Fixní část ceny/čtvrtletí	Variabilní (jednorázová) část ceny/sjednané období
001	plusPortál		
	Zřízení služby	—	41.000,- Kč jednorázově
	Maintenance	8100,- Kč	—
	Provoz a správa	3.000,- Kč	—
	Servisní zásah administrátora	—	650,- Kč/hod
	Helios Orange		
	Zřízení služby	—	120.000,- Kč jednorázově
	Maintenance	7.500,- Kč	—
	Provoz a správa	4.500,- Kč	—
	Servisní zásah administrátora	—	650,- Kč/hod
003	Úkoly a porady		
	Provoz a správa	3.000,- Kč	—
	Servisní zásah administrátora	—	650,- Kč/hod

Variabilní cena stanovená při objednání je platná po celou sjednanou dobu poskytování služby

- 3.2. Při stanovování ceny se vychází z počtu uživatelů, za které se služba účtuje. Služby poskytované ve variabilní části ceny budou vždy poskytovány na základě dílčí písemné objednávky, která bude obsahovat předpokládaný (vzájemně odsouhlasený) rozsah prací a termín dodání.
- 3.3. K cenám uvedeným v této smlouvě bude připočítána DPH ve výši stanovené platnými právními předpisy.
- 3.4. Faktura za služby dle odst. 3.1 této smlouvy bude poskytovatelem vystavena do 10. kalendářního dne následujícího po čtvrtletí, ve kterém byly služby poskytovány.
- 3.5. Doba splatnosti daňových dokladů je 21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu objednateli.
- 3.6. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 3.7. Překročení cen je možné pouze zákonnou změnou sazeb DPH.
- 3.8. Každý daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle
- 3.9. ustanovení příslušných obecně závazných předpisů platných na území České republiky, a dále číslo této smlouvy.
- 3.10. Poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli v podobě elektronické. Elektronická faktura se doručuje elektronicky na níže uvedenou emailovou adresu: xxx
- 3.11. Poskytovatel se zavazuje, že na jím vydaných daňových dokladech bude uvádět pouze čísla bankovních účtů, která jsou správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný účet, bude takovýto daňový doklad považován za neúplný a objednatel vyzve poskytovatele k jeho doplnění. Do okamžiku doplnění si objednatel vyhrazuje právo neuskutečnit platbu na základě tohoto daňového dokladu.
- 3.12. V případě, že kdykoli před okamžikem uskutečnění platby ze strany objednatele na základě této smlouvy bude o poskytovateli správcem daně z přidané hodnoty zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem (§ 106a zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), má objednatel právo od okamžiku zveřejnění ponížít všechny platby poskytovateli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH. Smluvní strany si sjednávají, že takto poskytovateli nevyplacené částky DPH odvede správci daně sám objednatel v souladu s ustanovením § 109a zákona č. 235/2004 Sb.

4. OPRAVNĚNÉ OSOBY, SOUČINNOST A KOMUNIKACE

- 4.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu ve věcech technických.

Oprávněné osoby objednatele:

Václav Kudlič

Tel. : xxx

Oprávněné osoby poskytovatele

Ing. Tomáš Krblich, email: xxx

- 4.2. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v záhlaví této smlouvy, nebo prostřednictvím oprávněných osob.
- 4.3. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 4.4. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

5. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU (§2913 Z.Č. 89/2012)

- 5.1. Poruší-li strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit.
- 5.2. Povinnosti k náhradě se škůdce zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští.
- 5.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

6. OCHRANA INFORMACÍ

Smluvní strany se touto smlouvou zavazují učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující zneužití či prozrazení důvěrných informací, a to zejména:

- Informací, které tvoří konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem a jejichž vlastníky zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení (obchodní tajemství dle § 504 Z.Č. 89/2012)
- Osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně osobních údajů (GDPR) a zákona o ochraně osobních údajů č. 110/2019 Sb.

7. DŮSLEDKY PORUŠENÍ SMLUVNÍCH POVINNOSTÍ

- 7.1. V případě nedodržení sjednaných parametrů kvality dodaného plnění uvedených v přílohách této smlouvy vzniká objednateli vůči poskytovateli nárok na smluvní pokutu v závislosti na míře neplnění kvality jednotlivých služeb. Pro danou službu se výše smluvní pokuty vypočte dle následující tabulky:

Výše smluvní pokuty při nedodržení doby odezvy na incident dle přílohy č. 1 této smlouvy	200,- Kč za každý jednotlivý případ nedodržení
Výše smluvní pokuty při nedodržení doby řešení požadavku dle přílohy č. 1 této smlouvy	Celková výše se určí jako součet dílčích pokut za jednotlivé případy, kdy bylo o jeden započatý pracovní den prodloženo řešení daného požadavku. Prodložení řešení konkrétního požadavku o X dnů znamená započítání X dílčích částek u tohoto požadavku. Výše dílčí pokuty: 200,- Kč za požadavek v kategorii K nebo V 100,- Kč za požadavek v kategorii S nebo N

- 7.2. Celková výše smluvní pokuty dle této smlouvy se vypočte jako součet jednotlivých dílčích smluvních pokut za nedodržení smlouvené kvality jednotlivých služeb poskytovaných dle této smlouvy.
- 7.3. Byly-li naplněny podmínky pro vznik smluvní pokuty dle odst. 7.1 a příloh této smlouvy, je poskytovatel povinen provést výpočet její výše a předat podklady pro její vyúčtování oprávněné osobě objednatele. Schválením těchto podkladů oběma stranami vzniká povinnost poskytovatele ponížít v nejbližší fakturaci fakturovanou částku o výši smluvní pokuty. Nedojde-

Číslo smlouvy poskytovatele: 2020/SITMP/0224

Číslo smlouvy objednatele:.....

li k odsouhlasení celkového rozsahu smluvní pokuty dle této smlouvy, je poskytovatel povinen ponížit v nejbližší fakturaci fakturovanou částku o výši smluvní pokuty v rozsahu, který není smluvními stranami rozporován. Konečné vyúčtování bude provedeno smluvními stranami po odstranění rozporů.

7.4. Tímto smluvní strany smlouvy pro vztah touto smlouvu založený výslovně sjednávají odchylnou úpravu od ustavení § 2050 Občanského zákoníku tak, že ujednání o smluvní pokutě se nedotýká nároku na náhradu škody v plné výši.

8. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

8.1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, nabývá platnosti a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, které zajistí poskytovatel, po předchozím podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

8.2. Obě smluvní strany jsou oprávněny vypovědět smlouvu:

- dohodou smluvních stran;
- bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíce;
- lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi.

9. ŘEŠENÍ SPORŮ

9.1. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění a příslušnými právními předpisy souvisejícími.

9.2. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této Smlouvy přednostně dohodou.

9.3. Pokud se případný spor z této Smlouvy nepodaří vyřešit smírně, všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní přitom budou rozhodovány soudy.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1. Tato Smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.

10.2. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

10.3. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.

10.4. Účastníci smlouvy prohlašují, že si smlouvu přečetli a shledali, že byla sepsána podle jejich pravé, svobodné a vážně míněné vůle, prosté omylu, a že nebyla ujednána v tísní, za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho smlouvu podepisují.

Příloha č. 1 Specifikace předmětu plnění

V Plzni dne 11.1.2021

V Plzni dne 11.1.2021

.....
Ing. Luděk Šantora, MBA
jednatel

.....
Ing. Luděk Šantora, MBA
ředitel

Příloha č.1 Specifikace předmětu plnění

Služba	001	plusPortál			
Definice	Poskytování služeb souvisejících s provozováním SW plusPortál na serverech poskytovatele včetně aktualizací, údržby, zálohování dat a podpory uživatelů				
Rozsah služby					
Infrastruktura	<ul style="list-style-type: none"> - poskytování a provozování infrastruktury pro provoz SW plusPortál (servery, komunikační prvky) - poskytování datového prostoru na serverech potřebného pro SW plusPortál - nepřetržitý monitoring infrastruktury - zajištění pravidelného zálohování a obnovy dat v případě havárie - aktualizace operačních systémů serverů podle standardů ICT poskytovatele 				
Aplikace	<ul style="list-style-type: none"> - provoz SW plusPortál (licence poskytovatele) - provoz aplikačního serveru SW plusPortál (MS Windows Server, IIS) - přístup na databázový server aplikace prostřednictvím SW plusPortál 				
Podpora uživatele	<ul style="list-style-type: none"> - informační a technická podpora uživatelů služeb - zpracování, eskalace a odstranění incidentů a chyb při využívání služby 				
Omezení	<ul style="list-style-type: none"> - datový prostor nepřekročí 10 GB - počet uživatelů s platným přihlášením nepřekročí 15 - pro garantování reakční doby v časových pásmech B, C je nezbytné používat telefonní kanál - pro dodržení reakční doby je možné hlášení incidentů pouze v časových pásmech A,B,C doby podpory - v případě havarijního stavu, který vyžaduje okamžitý zásah v systému, je poskytovatel oprávněn po dohodě s objednatelem tento zásah provést i v časových pásmech A, B s tím, že vykazovaná kvalita služby nebude tímto dotčena. 				
Účtování služby					
Účtování	- součet fixní ceny a variabilní ceny za měsíc (cena je stanovena na základě počtu uživatelů)				
Kvalita a parametry služby					
Doba provozu	Standardní	24 hodin x 7 dnů v týdnu			
Doba podpory	Standardní	Časové pásmo A	Časové pásmo B	Časové pásmo C	
		07:00 – 15:30 v prac. dny	15:30 – 20:30 v prac. dny	08:00 – 20:00 v ostatní dny	
Parametry kvality					
Parametr	Hodnoty parametru v časových pásmech				
		A	B	C	
Doba odezvy na incident	Kategorie	K	3 KH	6 KH	6 KH
		V	5 PH	1 KD	1 KD
		S	1 PD	1 KD	1 KD
		N	2 PD	4 KD	4 KD
Doba vyřešení požadavku	Doba pro vyřešení požadavku na přidělení přístupových práv: 1 PD Doba pro vyřešení ostatních požadavků je závislá na typu požadavku a bude vždy určena dohodou.				
Ostatní podmínky	Parametr	Podmínky			
	Dostupnost	Dostupnost měřena v DC poskytovatele			
	Doba odezvy na incident	Kategorie K: Nefunkčnost SW plusPortál Kategorie S: Omezená funkčnost SW plusPortál Kategorie N: ostatní incidenty			
Použité zkratky	PD	Pracovní den			
	ND / ND (4 hod.)	Následující kalendářní den / Do čtyř hodin následujícího kalendářního dne			
	NPD / NPD (2 hod.)	Následující pracovní den / Do dvou hodin následujícího pracovního dne			
	KD	Kalendářní den (tj. započítává se i v mimopracovní dobu)			
	PH	Pracovní hodina (tj. v mimopracovní dobu se nezapočítává)			
Použité pojmy	Doba odezvy na incident	Jedná se o časovou prodlevu mezi časem nahlášení incidentu (poruchy) a časem, kdy je zahájeno odstraňování, odhadnut termín vyřešení a informován zadavatel o předpokládaném termínu vyřešení			
	Doba vyřešení požadavku	Jedná se o časovou prodlevu mezi časem nahlášení požadavku a předání řešení zadavateli nebo jiné oprávněné osobě			
Monitoring	Aplikace, resp. systém	---			
	Aktivní prvky	Systém Cisco Works LAN Management Suite v DC poskytovatele			

Služba	002	Helios Orange		
Definice	Poskytování služeb souvisejících s provozováním IS „Helios Orange“ na serverech poskytovatele včetně aktualizací, údržby, zálohování dat, vzdáleného přístupu a podpory uživatelů			
Rozsah služby				
Infrastruktura	<ul style="list-style-type: none"> - poskytování a provozování infrastruktury pro provoz SW „Helios Orange“ (servery, komunikační prvky) - poskytování datového prostoru na serverech potřebného pro SW „Helios Orange“ - poskytování vzdáleného přístupu (Vzdálená plocha Windows) na server pro spuštění klientské části IS „Helios Orange“ - nepřetržitý monitoring infrastruktury - zajištění pravidelného zálohování a obnovy dat v případě havárie - aktualizace operačních systémů serverů podle standardů ICT poskytovatele - server pro vzdálený přístup (Vzdálená plocha Windows) pro spuštění klientské části IS „Helios Orange“ 			
Aplikace	<ul style="list-style-type: none"> - provoz SW „Helios Orange“ (licence poskytovatele) - provoz serveru vzdáleného přístupu pro spuštění klientské části IS „Helios Orange“ (MS Windows Server, Vzdálená plocha) - přístup na databázový server aplikace prostřednictvím SW „Helios Orange“ 			
Podpora uživatele	<ul style="list-style-type: none"> - informační a technická podpora uživatelů služeb - zpracování, eskalace a odstranění incidentů a chyb při využívání služby 			
Omezení	<ul style="list-style-type: none"> - datový prostor nepřekročí 10 GB - pro garantování reakční doby v časových pásmech B, C je nezbytné používat telefonní kanál - pro dodržení reakční doby je možné hlášení incidentů pouze v časových pásmech A,B,C doby podpory - v případě havarijního stavu, který vyžaduje okamžitý zásah v systému, je poskytovatel oprávněn po dohodě s objednatelem tento zásah provést i v časových pásmech A, B s tím, že vykazovaná kvalita služby nebude tímto dotčena. 			
Účtování služby				
Účtování	- součet fixní ceny a variabilní ceny za měsíc (cena je stanovena na základě počtu uživatelů)			
Kvalita a parametry služby				
Doba provozu	Standardní	24 hodin x 7 dnů v týdnu		
Doba podpory		Časové pásmo A	Časové pásmo B	Časové pásmo C
	Standardní	07:00 – 15:30 v prac. dny	15:30 – 20:30 v prac. dny	08:00 – 20:00 v ostatní dny
Parametry kvality				
Parametr	Hodnoty parametru v časových pásmech			
		A	B	C
Doba odezvy na incident	Kategorie	K	3 KH	6 KH
		V	5 PH	1 KD
		S	1 PD	1 KD
		N	2 PD	4 KD
Doba vyřešení požadavku	Doba pro vyřešení požadavku na přidělení přístupových práv: 1 PD Doba pro vyřešení ostatních požadavků je závislá na typu požadavku a bude vždy určena dohodou.			
Ostatní podmínky	Parametr	Podmínky		
	Dostupnost	Dostupnost měřena v DC poskytovatele		
	Doba odezvy na incident	Kategorie K: Nefunkčnost SW „Helios Orange“ Kategorie S: Omezená funkčnost SW „Helios Orange“ Kategorie N: ostatní incidenty		
Použité zkratky	PD	Pracovní den		
	ND / ND (4 hod.)	Následující kalendářní den / Do čtyř hodin následujícího kalendářního dne		
	NPD / NPD (2 hod.)	Následující pracovní den / Do dvou hodin následujícího pracovního dne		
	KD	Kalendářní den (tj. započítává se i v mimopracovní dobu)		
	PH	Pracovní hodina (tj. v mimopracovní dobu se nezapočítává)		
	KH	Kalendářní hodina (tj. započítává se i v mimopracovní dobu)		
Použité pojmy	Doba odezvy na incident	Jedná se o časovou prodlevu mezi časem nahlášení incidentu (poruchy) a časem, kdy je zahájeno odstraňování, odhadnut termín vyřešení a informován zadavatel o předpokládaném termínu vyřešení		
	Doba vyřešení požadavku	Jedná se o časovou prodlevu mezi časem nahlášení požadavku a předání řešení zadavateli nebo jiné oprávněné osobě		
Monitoring	Aplikace, resp. systém	---		
	Aktivní prvky	Systém Cisco Works LAN Management Suite v DC poskytovatele		

Služba	003	Úkoly a porady		
Definice	Poskytování služeb souvisejících s provozováním SW „Úkoly a porady“ na serverech poskytovatele včetně aktualizací, údržby, zálohování dat a podpory uživatelů			
Rozsah služby				
Infrastruktura	<ul style="list-style-type: none"> - poskytování a provozování infrastruktury pro provoz SW „Úkoly a porady“ (servery, komunikační prvky) - poskytování datového prostoru na serverech potřebného pro SW „Úkoly a porady“ - nepřetržitý monitoring infrastruktury - zajištění pravidelného zálohování a obnovy dat v případě havárie - aktualizace operačních systémů serverů podle standardů ICT poskytovatele 			
Aplikace	<ul style="list-style-type: none"> - provoz SW „Úkoly a porady“ (licence poskytovatele) - provoz aplikačního serveru SW „Úkoly a porady“ (MS Windows Server, IIS) - přístup na databázový server aplikace prostřednictvím SW „Úkoly a porady“ 			
Podpora uživatele	<ul style="list-style-type: none"> - informační a technická podpora uživatelů služeb - zpracování, eskalace a odstranění incidentů a chyb při využívání služby 			
Omezení	<ul style="list-style-type: none"> - datový prostor nepřekročí 10 GB - pro garantování reakční doby v časových pásmech B, C je nezbytné používat telefonní kanál - pro dodržení reakční doby je možné hlášení incidentů pouze v časových pásmech A,B,C doby podpory - v případě havarijního stavu, který vyžaduje okamžitý zásah v systému, je poskytovatel oprávněn po dohodě s objednatelem tento zásah provést i v časových pásmech A, B s tím, že vykazovaná kvalita služby nebude tímto dotčena. 			
Účtování služby				
Účtování	- součet fixní ceny a variabilní ceny za měsíc (cena je stanovena na základě počtu uživatelů)			
Kvalita a parametry služby				
Doba provozu	Standardní	24 hodin x 7 dnů v týdnu		
Doba podpory	Standardní	Časové pásmo A	Časové pásmo B	Časové pásmo C
		07:00 – 15:30 v prac. dny	15:30 – 20:30 v prac. dny	08:00 – 20:00 v ostatní dny
Parametry kvality				
Parametr	Hodnoty parametru v časových pásmech			
		A	B	C
Doba odezvy na incident	Kategorie	K	3 KH	6 KH
		V	5 PH	1 KD
		S	1 PD	1 KD
		N	2 PD	4 KD
Doba vyřešení požadavku	Doba pro vyřešení požadavku na přidělení přístupových práv: 1 PD Doba pro vyřešení ostatních požadavků je závislá na typu požadavku a bude vždy určena dohodou.			
Ostatní podmínky	Parametr	Podmínky		
	Dostupnost	Dostupnost měřena v DC poskytovatele		
	Doba odezvy na incident	Kategorie K: Nefunkčnost SW „Úkoly a porady“ Kategorie S: Omezená funkčnost SW „Úkoly a porady“ Kategorie N: ostatní incidenty		
Použité zkratky	PD	Pracovní den		
	ND / ND (4 hod.)	Následující kalendářní den / Do čtyř hodin následujícího kalendářního dne		
	NPD / NPD (2 hod.)	Následující pracovní den / Do dvou hodin následujícího pracovního dne		
	KD	Kalendářní den (tj. započítává se i v mimopracovní dobu)		
	PH	Pracovní hodina (tj. v mimopracovní dobu se nezapočítává)		
	KH	Kalendářní hodina (tj. započítává se i v mimopracovní dobu)		
Použité pojmy	Doba odezvy na incident	Jedná se o časovou prodlevu mezi časem nahlášení incidentu (poruchy) a časem, kdy je zahájeno odstraňování, odhadnut termín vyřešení a informován zadavatel o předpokládaném termínu vyřešení		
	Doba vyřešení požadavku	Jedná se o časovou prodlevu mezi časem nahlášení požadavku a předání řešení zadavateli nebo jiné oprávněné osobě		
Monitoring	Aplikace, resp. systém	---		
	Aktivní prvky	Systém Cisco Works LAN Management Suite v DC poskytovatele		