

# RÁMCOVÁ DOHODA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

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

## I.

### Strany dohody

**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 běžného plnění dohody

[REDAKCE]  
[REDAKCE]  
[REDAKCE]  
[REDAKCE]  
středisko 3300 – středisko správy telematických systémů

číslo dohody objednatele: 3300 - 22000403

a

**Poskytovatel: VARS BRNO a.s.**

se sídlem: Kroftova 3167/80c, Žabovřesky, 616 00 Brno

IČO: 63481901

DIČ: CZ63481901

bankovní spojení: [REDAKCE]

účet č.: [REDAKCE]

zapsán dne 22. 11. 1995 v OR u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 1743

**zastoupen** Ing. Tomášem Minibergrem, předsedou představenstva

Ing. Davidem Novákem, členem představenstva

Ondřejem Pokorným, členem představenstva

číslo dohody poskytovatele:

## II.

### Předmět dohody

- (1) Předmětem této rámcové dohody o poskytování služeb (dále také jen „dohoda“) je poskytování souboru služeb potřebných k zajištění nepřetržitého provozu spravovaného informačního systému Dopravně informačního centra Brno (dále také jen „DIC Brno“), a to 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 uvedena v příloze č. 1 této dohody – Specifikace služeb.
- (3) Rozsah plnění dle této dohody je dále specifikován dílčími objednávkami objednatele doručenými poskytovateli. Maximální celková cena nepřesáhne celkovou fixní částku **900 000,- Kč bez DPH**, přičemž objednatel není povinen částku vyčerpat.

### III.

#### Doba trvání dohody, termíny poskytování služeb, místo plnění

- (1) Dohoda se uzavírá na dobu určitou do 30.06.2023 počítanou ode dne nabytí její účinnosti nebo do vyčerpání částky dle čl. II. odst. (3) podle toho, která skutečnost nastane dříve.
- (2) Prováděcí smlouva uzavřená formou dílčí objednávky učiněné objednatelem nabývá platnosti a účinnosti dnem svého dodání do sféry poskytovatele na e-mailovou adresu [REDACTED]
- (3) Místo plnění: území statutárního města Brna.
- (4) Kontaktní osobou objednatele je [REDACTED]
- (5) Kontaktní osobou poskytovatele je [REDACTED]

### 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 smluvních stran stanovena na:

Celková cena bez DPH:	78.334,00,- Kč
DPH 21 %:	16.450,14,- Kč
Celková cena včetně DPH	94.784,14,- Kč

- (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 stranami dohody 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 stranami dohody.
- (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 email: [REDACTED] nebo na adresu 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 stran dohody

- (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 újmu způsobenou objednateli.

## VII.

### Předání a převzetí každé dílčí služby

- (1) Předání a převzetí bude sepsáno a potvrzeno předávacím protokolem vyhotoveným za součinnosti obou stran dohody.
- (2) U předávacího řízení je poskytovatel povinen doložit veškeré potřebné doklady.

## VIII.

### Odpovědnost za vady

- (1) Poskytovatel odpovídá za odbornou úroveň poskytovaných služeb dle této dohody. Právo na náhradu újmy vzniklé neodborným provedením poskytovaných služeb se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- (2) Poskytovatel tímto čestně prohlašuje, že má oprávnění k činnosti v rozsahu této dohody a je účasten pojištění z odpovědnosti za újmu vzniklou jinému v souvislosti s poskytováním služeb.
- (3) Poskytovatel poskytuje na provedení služeb záruku v délce **24 měsíců**, která začíná běžet ode dne předání každé jednotlivé služby. Poskytovatel je povinen odstranit vady každé jednotlivé služby, tj. odchylky od výsledku stanoveného touto dohodou, které se projeví v průběhu trvání záruční doby. Objednatel je povinen uplatňovat u poskytovatele práva z poskytnuté záruky písemně, nejpozději do 30 dnů po zjištění vad, na něž se záruka vztahuje. Poskytovatel je povinen vadu odstranit bezodkladně, nejpozději do jednoho měsíce od obdržení písemnosti, ve které je záruka uplatňována, nedohodnou-li se strany jinak.

## IX.

### Další ujednání

- (1) Strany dohody se zavazují, že bez předchozího písemného souhlasu druhé strany dohody nevyzradí třetím osobám technické ani obchodní informace druhé strany dohody, které se dozvěděly v souvislosti s plněním dle této dohody.
- (2) Poskytovatel se zavazuje 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, čisticích a dezinfekčních prostředků, ve znění pozdějších předpisů,
- 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 újmu 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 nepřevyší 30 % hodnoty předmětu dohody
- (6) Poskytovatel je povinen plnit veškeré zákonné povinnosti v oblasti BOZP ve smyslu § 101 zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů, ve vazbě na zákon č. 309/2006 Sb., o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, ve znění pozdějších předpisů, zejména zakotvené v § 16 písm. b) tohoto zákona, a prováděcí nařízení vlády č. 591/2006 Sb., o bližších minimálních požadavcích na bezpečnost a ochranu zdraví při práci na staveništích, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel je dále povinen zajistit zejména dodržování veškerých bezpečnostních, hygienických a ekologických opatření a opatření vedoucích k požární ochraně, a to v rozsahu a způsobem stanoveným příslušnými právními předpisy.
- (7) Poskytovatel odpovídá za bezpečnost a ochranu zdraví při práci pracovníků realizující sjednané služby, přitom je povinen všechny tyto osoby vybavit ochrannými pracovními pomůckami. Dále je povinen provést u svých pracovníků vstupní školení o BOZP a o požární ochraně, jakož i zajistit, aby byla taková školení provedena i u svých subdodavatelů a jejich pracovníků. Tato školení je povinen průběžně obnovovat a kontrolovat u veškerých pracovníků znalosti o BOZP a o požární ochraně.
- (8) Poskytovatel je povinen provádět vlastní dozor a soustavnou kontrolu nad dodržováním všech zásad BOZP a požární ochrany. Přitom je povinen dbát pokynů koordinátora BOZP objednatele a poskytnout mu veškerou zákonem upravenou součinnost k zajištění povinností v oblasti BOZP.
- (9) Dojde-li v rámci plnění této dohody či při činnostech s ní souvisejících k jakémukoliv úrazu, je poskytovatel povinen zabezpečit jeho vyšetření a sepsání příslušného záznamu o takové události. Objednatel je povinen poskytnout za tímto účelem poskytovateli nezbytnou součinnost.
- (10) 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.
- (11) Poskytovatel prohlašuje, že neumožňuje výkon nelegální práce ve smyslu zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a ani neodebírání 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., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, má objednatel nárok na náhradu všeho, co za poskytovatele v souvislosti s tímto ručením plnil.
- (12) Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností dle ustanovení § 1765 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

## X.

### Sankce

- (1) Jestliže se objednatel bezdůvodně opozdí s platbou ceny poskytovaných služeb, může po něm poskytovatel uplatňovat úrok z prodlení ve výši 0,2 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- (2) V případě prodlení poskytovatele s poskytováním služeb nebo s jejich předáním bez zavinění objednatele může objednatel po poskytovateli uplatňovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ prodlení a za každý započatý den prodlení.

- (3) V případě, že poskytovatel poruší své povinnosti dle čl. III. a IX., může po něm objednatel uplatňovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé takové porušení.
- (4) V případě prodlení poskytovatele s odstraněním vad, na něž se vztahuje odpovědnost za vady, které mají služby v době předání a převzetí, může po něm objednatel uplatňovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč denně za každou neodstraněnou vadu, u níž je poskytovatel v prodlení.
- (5) V případě prodlení poskytovatele s odstraněním vad, na něž se vztahuje odpovědnost za vady, a hrozí-li nebezpečí újmy velkého rozsahu (havárie), může po něm objednatel uplatňovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč denně za každou takovou vadu, u níž je poskytovatel v prodlení.
- (6) V případě provádění služby 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, může po poskytovateli objednatel uplatňovat smluvní pokutu ve výši 40.000,- za poddodavatele.
- (7) Poskytovatel je na základě ustanovení čl. IX. této dohody povinen zabezpečit prokazatelné proškolení všech pracovníků realizující služby s předpisy BOZP a požární ochrany. Pracovníkovi, který porušení předpisy BOZP nebo požární ochrany v prostorách objednatele, udělí poskytovatel pokutu ve výši 5.000,- Kč. Do doby zaplacení této pokuty poskytovatel nevpustí takového pracovníka do prostor objednatele.
- (8) Smluvní pokuty jsou započitatelné vůči peněžitým závazkům souvisejících s touto dohodou.
- (9) Nároky na náhradu újmy nejsou dotčeny ani kompenzovány zaplacením sankcí dle této dohody.
- (10) Je-li vůči smluvní straně uplatněna smluvní pokuta či úrok z prodlení podle tohoto článku, je taková smluvní strana povinna je uhradit.

## XI.

### Odstoupení od dohody

- (1) Pro účely odstoupení od dohody se za podstatné porušení dohody považuje zejména:
  - 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 ve smyslu § 3 zák. č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů,
  - zahájení insolvenčního řízení, ve kterém je poskytovatel v postavení dlužníka.
- (2) Dojde-li k výše uvedenému porušení dohody, je příslušná strana dohody oprávněna od dohody odstoupit. Odstoupení od dohody musí být učiněno písemnou formou. V takovém případě nastávají účinky odstoupení od dohody dnem, ve kterém straně dohody dojde oznámení o odstoupení ve smyslu § 570 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Od dohody je možné odstoupit jak bez zbytečného odkladu, tak i v případě, pokud důvod, pro který je odstoupováno, stále přetrvává.
- (3) Odstoupením od této dohody nezaniká vzájemná sankční odpovědnost stran ani povinnost k náhradě způsobené újmy.

## XII.

### Důvěrnost informací

- (1) Strany dohody 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 strany dohody 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 újmu.
- (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 dohodnými stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, a její zveřejnění zajistí objednatel.
- (4) 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 strany dohody. Práva i povinnosti ze dohody přecházejí na právní nástupce obou stran. Obě strany jsou povinny informovat se navzájem o takových změnách.
- (5) Tuto dohodu lze měnit pouze písemnou formou číslovanými dodatky podepsanými oběma stranami dohody.
- (6) Tato dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží každá ze stran dohod.
- (7) Strany dohody prohlašují, že si tuto dohodu přečetly, bezvýhradně souhlasí s jejím obsahem a že ji uzavírají ze své vážné a svobodné vůle, prosté omylu. Na důkaz toho připojují podpisy svých oprávněných zástupců.
- (8) Nedílnou součástí této dohody je Příloha č. 1.

Za objednatele:

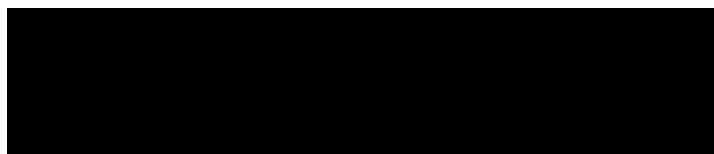
V Brně dne 30-08-2022



Ing. Luděk Borový  
generální ředitel  
na základě plné moci

Za poskytovatele:

V Brně dne 2.8.2022



Ing. David Novak a Ondřej Pokorný  
členové představenstva  
VARS BRNO a.s.

## Příloha č. 1 – Specifikace služeb

Předmětem servisní smlouvy je níže uvedený soubor služeb potřebný k zajištění nepřetržitého provozu spravovaného informačního systému. Smyslem těchto služeb je údržba informačního systému, prevence a včasná detekce vznikajících problémů, které by mohly zapříčinit omezení funkčnosti a dostupnosti služeb poskytovanými 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 nastavení 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 SW
- 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 1x týdně zahrnují:

- Kontrola funkčnosti naplánovaných úloh – Win Scheduler
- Kontrola volných prostorů disku
- 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 1x 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 2x ročně zahrnují

- Pravidelná profylaxe HW (fyzické čištění a instalace firmware)

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 systémů s provázaností do DIC Brno

SLA 8x5

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



