

500



TSKRP0040E12

Smlouva o poskytnutí služeb dle SLA

Číslo smlouvy: S-LIBO-000699

6/08/2000/001

mezi

1. Smluvní strany:

1.1 **YOUR SYSTEM, spol. s r.o.**
se sídlem Bělehradská 126, 120 00 Praha 2
jejímž jménem jedná: RNDr. Martin Nehasil, jednatel společnosti
IČO: 00174939
DIČ: CZ00174939
Bankovní spojení: [redacted]
č.úctu: [redacted]
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze 18. července, 1990, oddíl C, vložka č. 72

dále jen „poskytovatel“

a

1.2 **Technická správa komunikací, hl.m. Prahy**
se sídlem: Řásnovka 770/8, 110 15 Praha 1
jejímž jménem jedná: Ing. Luděk Dostál, ředitel organizace
IČO: 63834197
Bankovní spojení: [redacted]
č.úctu: 102 140 [redacted]
Datum zápisu do obchodního rejstříku vedeném Krajským soudem v

dále jen „objednatel“

se dohodly ve smyslu § 262 odst.1. zákona č. [redacted] Sb., obchodního zákoníku ve znění pozdějších předpisů, že jejich závazkový stav se řídí tímto zákoníkem, s použitím § 536 a následujících obchodního zákoníku uzavírají tuto smlouvu na „Poskytnutí služeb dle SLA – Outsourcing služeb pro oblasti správy pracovních stanic a uživatelské podpory“.

2. Základní pojmy

Níže v textu odstavce 1. jsou definovány pojmy používané v této smlouvě:

Termín	Význam
Dostupnost	Procentní vyjádření času po který má být služba (aplikace) dostupná pro uživatele vůči celkovému času určenému standardním harmonogramem provozu.
Odezva	Čas mezi iniciací procesu (vstup dat, telefonní ohlášení, odeslání e-mailu) a získání příslušného výstupu (potvrzení transakce, telefonní odpověď, odpověď na e-mail).
SLA1	Systém je funkční, ale vyžaduje preventivní zásah Doba pro obnovení činnosti je do 48 hodin od jeho nahlášení nebo do doby vzájemně dohodnuté pro prvek služby
SLA2	Funkce systému je omezena a to ovlivňuje kvalitu výstupů nebo funkčnost jiných systémů Doba pro obnovení činnosti je do 8 hodin od jeho nahlášení nebo do doby vzájemně dohodnuté pro prvek služby
SLA3	Systém je zcela nefunkční Doba pro obnovení činnosti je do 4 hodin nebo do doby vzájemně dohodnuté pro prvek služby
SLA4	Systém je zcela nefunkční Doba pro obnovení činnosti je do 2 hodin nebo do doby vzájemně dohodnuté pro prvek služby
Spokojenost uživatele	Měřítko uživateli vnímané výkonnosti a kvality služby ve srovnání s jejich očekáváním; měřeno pravidelnými dotazníkovými průzkumy s důrazem na relativní změnu.
Spolehlivost	Počet výpadků nebo poruch příslušné služby za měřenou periodu.
Zátěž	Úroveň požadavků/ aktivit při jejichž překročení nemusí být zajištěna požadovaná úroveň služby.

2.1 Zástupce poskytovatele

Je pověřenou osobou poskytovatele, který je oprávněn:

- spolu se zástupcem objednatele minimálně jednou za tři měsíce vyhodnocovat plnění služeb dle katalogu,
- jednat se zástupcem objednatele o změnách katalogu služeb a jejich případný dopad na cenu předmětu smlouvy.

2.2 Koncový uživatel

Jedná se o pracovníky objednatele, který je odběratelem služeb dle katalogu, který tvoří přílohu č.1 této smlouvy.

2.3 Zástupce objednatele

Jedná se o pověřeného pracovníka objednatele, který je oprávněn:

- kontrolovat provedení služeb, které jsou uvedeny v příloze č. 1.
- spolu se zástupcem poskytovatele minimálně jednou za tři měsíce vyhodnocovat plnění služeb dle informací z aplikace Helpdesk
- jednat se zástupcem poskytovatele o změnách katalogu služeb a jejich případný dopad na cenu předmětu smlouvy,
- požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb dle katalogu,
- objednávat od poskytovatele služby nad rámec této smlouvy,

3. Předmět smlouvy

Poskytovatel zajišťuje služby pro objednatele dle standardního katalogu služeb uvedeného v příloze č. 1

4. Požadavky na služby

4.1 Obecné zásady

- a) Poskytovatel bude zajišťovat dosahování úrovně služeb definované pro jednotlivé prvky služeb a jejich uživatele v tomto dokumentu a jeho přílohách.
- b) Poskytovatel bude v předstihu informovat partnery a koncové uživatele v případě nutných přerušení a omezení v poskytování služeb.
- c) Servisní zásahy budou organizovány poskytovatelem po dohodě s objednatelem.
- d) Zástupce objednatele potvrdí řádné provedení služby a funkčnost celkového systému.

4.2 Zásady sledování úrovně služeb

- a) Každá služba je charakterizována výčtem prvků služby z katalogu služeb (příloha č.1) a poskytována v dohodnutém místě.
- b) Pro poskytované služby budou specifikovány zejména následující položky (viz katalog služeb - příloha č.1):
 - prvky služby;
 - místo dodání služby;
 - požadované úrovně služby;
 - postupy vykazování dosahované úrovně služeb;
 - zodpovědnosti poskytovatele služeb a partnerů.
- c) Změny specifikace jsou možné po vzájemné dohodě. Poskytovatel zavede dohodnuté změny nejpozději do pěti pracovních dnů po odsouhlasení specifikace. Do zavedení změny zůstává v platnosti dosavadní specifikace.
- d) Pro sledování vykazování úrovně poskytovaných služeb byla dohodnuta perioda 3 měsíce.

5. Organizace a řízení poskytování služeb

5.1 Role a zodpovědnosti poskytovatele

Zástupce pro služby

Zástupce pro služby je zodpovědný vůči objednateli za zajištění úrovně poskytovaných služeb.

Úzce přitom spolupracuje se zástupcem objednatele. Zejména zajišťuje:

- soulad poskytovaných služeb se standardy stanovenými v tomto dokumentu,
- dodržování postupů řízení konfigurace, řízení změny a eskalačních procedur,
- udržení dohodnuté úrovně služeb,
- včasné a kvalitní vykazování dosažené úrovně služeb,
- styk se zástupcem objednatele,
- aktivní výměnu informací a zpětnou vazbu od uživatelů.

(Poskytovatel definuje zástupce pro služby – viz. příloha č. 4)

5.2 Role a zodpovědnosti objednatele

a) Koncoví uživatelé

Uživatelé využívají služby poskytované na základě tohoto dokumentu a jsou povinni dodržovat stanovené zásady a provozní předpisy.

b) Zástupce objednatele

Zástupce (kontaktní osoba) reprezentuje objednatele při jednání s poskytovatelem služeb v rámci tohoto dokumentu. Zástupce se účastní pravidelných vyhodnocení poskytovaných služeb a předkládá za objednatele požadavky týkající se úprav a doplňování tohoto dokumentu.

(Objednatel definuje své zástupce pro služby - viz. příloha č. 4)

5.3 Řízení poskytování služeb

a) Sledování (měření) úrovně poskytovaných služeb zajišťuje poskytovatel prostřednictvím aplikace Helpdesk. Rozsah potřebné spolupráce objednatele musí být předem dohodnut pro každý prvek služby a je dokumentován v katalogu služeb.

b) Poskytovatel zajišťuje konání pravidelných schůzek svého zástupce pro služby se zástupcem objednatele vždy do 15 pracovních dnů po skončení měřené periody. Na těchto schůzkách je projednáváno zejména:

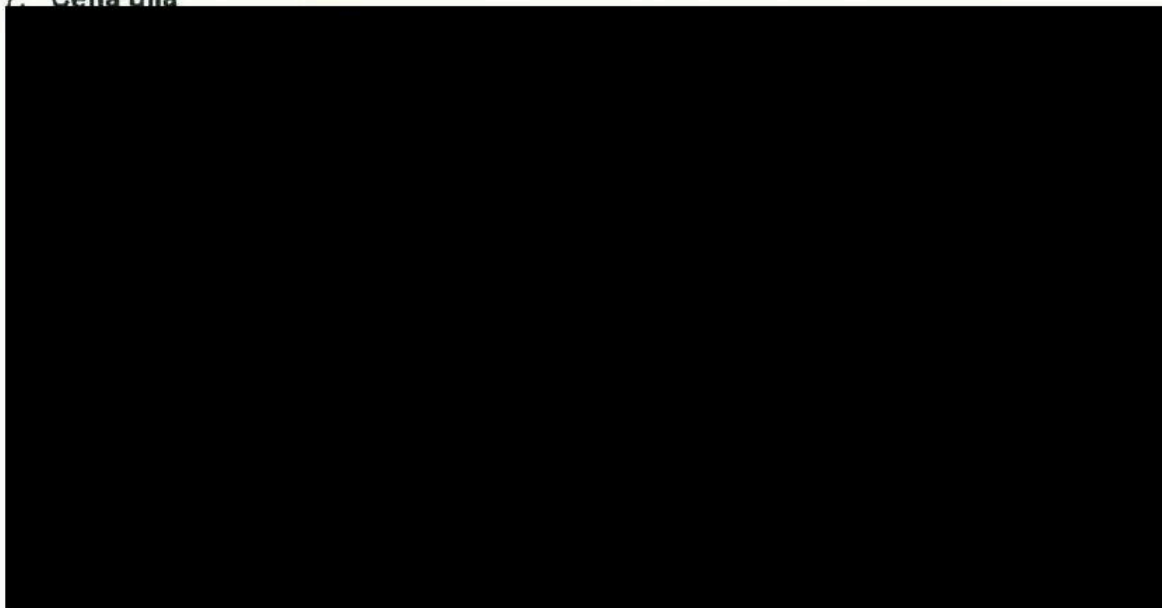
- plnění předmětu smlouvy (viz odst. 2. za minulé období),
- výhrady a rozpory k plnění předmětu smlouvy,
- návrhy na úpravy a doplňky v plnění předmětu smlouvy.

6. Bezpečnostní opatření

a) Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích objednatele.

b) Poskytovatel se seznámí s riziky na pracovištích objednatele, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele, a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví.

7. Cena díla



8. Autorská práva a vlastnictví díla

Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona a poskytovatel provádí servisní služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software objednatelem nenese poskytovatel žádnou odpovědnost.

9. Okolnosti vylučující odpovědnost – vyšší moc

(viz. § 374 obchodního zákoníku)

- a) Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předpovídala.
- b) Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti, nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů.
- c) Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

10. Smluvní bonusy a pokuty

- a) Smluvní pokuta za prodlení sjednaného termínu zahájení plnění veřejné zakázky, a to v minimální výši 100.000,- za každý den prodlení.
- b) Smluvní pokuta za nedodržení termínů stanovených v příloze č. 1, která je součástí této zadávací dokumentace, a to v minimální výši 2 000,-Kč za každou hodinu prodlení.
- c) Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů po doručení oznámení o uložení smluvní pokuty zadavatelem vybranému dodavateli. Oznámení o uložení smluvní pokuty musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která v souladu s uzavřenou smlouvou zakládá právo objednatele účtovat smluvní pokutu. Oznámení musí dále obsahovat informaci o způsobu úhrady smluvní pokuty.
- d) Ve všech případech platí, že úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody způsobené porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.

11. Záruka a odpovědnost za vady

- a) Obě smluvní strany se výslovně dohodly na následujícím rozsahu odpovědnosti a záruk poskytovatele.
- b) Poskytovatel odpovídá za vady svého plnění způsobené :
- c) Zaviněním pracovníků poskytovatele;
- d) Plněním, které je odchylné od této smlouvy;
- e) Dle ustanovení § 560 a následujících obchodního zákoníku
- f) Objednatel uplatní nárok na odstranění vad a to písemně na adrese poskytovatele uvedené v této smlouvě. Nárok na odstranění vad musí být uplatněn vždy písemně a vady musí být srozumitelně a dostatečně popsány.
- g) Poskytovatel se své odpovědnosti zproští, pokud bude zjištěno, že vada byla způsobena výlučně objednatelem nebo zásahem do software, hardware či systémového prostředí ze strany objednatele v rámci nestandardního zásahu nebo při nedodržení všech provozních postupů.
- h) Vady, za které odpovídá poskytovatel, je poskytovatel povinen odstranit na své náklady.

12. Závěrečná ujednání

- a) Tato smlouva je platná od 7.1. 2008 a je uzavřena na dobu neurčitou.
- b) Ukončení smlouvy jednou ze smluvních stran je možné pouze formou písemné výpovědi s dvouměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.
- c) Objednatel je oprávněn vypovědět smlouvu s okamžitou platností, pokud ze strany poskytovatele dojde k porušení čl. V a VI. této smlouvy.
- d) Jestliže kterákoliv ze smluvních stran nedodrží své závazky dané touto smlouvou o dílo a v takovém jednání pokračuje po dobu 1 měsíce po obdržení písemného upozornění na tuto skutečnost s poukazem na toto ustanovení, druhá strana může odstoupit od této smlouvy v celku nebo v souvisejících částech, aniž by se tím zbavovala jakýchkoliv jiných práv. Odstoupení je účinné od prvního dne měsíce následujícího po doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní strany.
- e) Tuto smlouvu, včetně všech příloh, je možno měnit pouze písemnou formou se souhlasem obou smluvních stran.
- f) Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v Centrální evidenci smluv Technické správy komunikací hl. m. Prahy (CES TSK) vedené Technickou správou komunikací hl. m. Prahy, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje os smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy a datum podpisu.
- g) Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě (v člincích... této smlouvy) nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 17 obchodního zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších připomínek.
- h) Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran. Nicméně žádná ze smluvních stran nemá právo postoupit tuto smlouvu o dílo ani jakákoliv práva či povinnosti z ní plynoucí, bez předcházejícího písemného souhlasu druhé strany. Nicméně, poskytovatel má právo provádět služby prostřednictvím subdodavatelů, aniž by se tím zbavoval povinností z této smlouvy plynoucí. Poskytovatel má též právo postoupit své případné nesplacené peněžní pohledávky plynoucí z plnění této smlouvy.
- i) Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy č. 1, 2, 3, 4, 5, 6 a 7.
- j) Tato smlouva byla vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou.
- k) Účastníci si smlouvu přečetli a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy.

V Praze dne
Za objednatele:

Ing. Luděk Dostál, ř


V Praze dne

Příloha č. 1 – Katalog služeb

Název služby	Identifikace (ID)	Popis služby
Administrace koncových stanic	ADM_001	Provádí se podpora koncových stanic uživatelů prostřednictvím vzdáleného přístupu nebo přímo na místě a zahrnuje instalaci / reinstalaci a konfiguraci uživatelské stanice.
Záruční a pozáruční servis HW	SERV_001	Provádí se záruční a pozáruční opravy zařízení v servisním středisku nebo v místě instalace zařízení.

Specifikace prvku služby	
Identifikace (ID)	ADM_001
Název služby	Administrace koncových stanic
Název prvku služby	Podpora operačních systémů a kancelářských aplikací
Identifikace prvku	ADM_001.001
Popis služby	Reinstalace a konfigurace operačního systému PC Reinstalace a konfigurace kancelářského SW
Stupeň důležitosti	SLA1 _ SLA4
Definice prvku služby	
Popis prvku služby	Reinstalace a konfigurace stávajícího operačního systému na PC uživatele a reinstalace a konfigurace stávajícího kancelářského SW na PC uživatele dle požadavků zákazníka podle definovaných priorit (SLA).
Místo poskytnutí	lokality uvedené v příloze č. 6
Hodnoty pro prvek služby	
Spolehlivost	96%
Dostupnost	v pracovní dny Po-Pá v rozmezí 7:30 - 16:00 pro SLA1 – SLA3 24 x 7 pro SLA4
Odezva	1 hodiny od nahlášení problému
Doba do opravy	podle definovaných SLA od 2 do 48 hodin
Spokojenost uživatele	Hodnocena interním průzkumem
Omezení	
Zátěž	320 uživatelů
Standardy	
Závislosti	
Doplňující poznámky	
Doplňkové informace	Standardní SW vybavení je uvedeno v příloze č.2

Specifikace prvku služby	
Identifikace (ID)	SERV_001
Název služby	Záruční a pozáruční servis HW
Název prvku služby	Servis HW vybavení uživatele
Identifikace prvku	SERV_001.001
Popis služby	Odstraňování technických závad na HW uživatele.
Stupeň důležitosti	SLA1 _ SLA4
Definice prvku služby	
Popis prvku služby	Odstraňování technických závad na HW uživatele bude prováděno v místě instalace u uživatele. Za předpokladu, že opravu nebude možné provést na místě a oprava se bude muset provádět v servisním středisku, bude uživateli poskytnuto náhradní zařízení ze zdrojů objednatele.
Místo poskytnutí	lokality uvedené v příloze č. 6
Hodnoty pro prvek služby	
Spolehlivost	98%
Dostupnost	v pracovní dny Po-Pá v rozmezí 7:30 - 16:00 pro SLA1 – SLA3 24 x 7 pro SLA4
Odezva	1 hodiny od nahlášení problému
Doba do opravy	podle definovaných SLA od 2 do 48 hodin
Spokojenost uživatele	Hodnocena interním průzkumem
Omezení	
Zátěž	320 uživatelů
Standardy	
Závislosti	
Doplňující poznámky	
Doplňkové informace	



Příloha č. 2 – Technické podmínky a specifikace poskytování služeb

1. Veškeré požadavky na služby uvedené v příloze č. 1 jsou hlášeny uživateli a řízeny pracovníky objednatele prostřednictvím aplikace HelpDesk (dále jen HD). Operátor HD shromažďuje prostřednictvím IS požadavky uživatelů IS/IT na služby. Na základě takto získaných informací určuje operátor HD objednatele priority jednotlivých požadavků podle SLA a přiděluje je poskytovateli k realizaci.
2. Uživatelům IS/IT ve speciálním režimu jsou služby poskytovány v režimu 24x7. Uživatelé ve speciálním režimu (do 15 uživatelů) jsou definováni vedením úseku IT.
3. Požadavky na služby nahlášené mimo stanovenou dobu poskytování jsou řešeny poskytovatelem následující pracovní den.
4. Služby nejsou poskytovány uživatelům objednatele resp. v místě výkonu jejich povolání v době od pátku 18:00 do pondělí 7:00 hodin. Pokud požadavek na služby v této době nastane jsou řešeny individuálně mimo rozsah této smlouvy. Výjimku tvoří uživatelé ve speciálním režimu, kteří jsou definováni vedením úseku IT.
5. Poskytování podpory musí být v souladu s interními předpisy objednatele. Poskytovatel bude své zaměstnance podílející se na předmětu zakázky bude s interními předpisy zadavatele seznamovat. Objednatel se zavazuje, že poskytne podklady pro tato školení.
6. Veškeré požadavky na náhradní díly nebo spotřební materiál podléhají schválení vedení úseku IT. Spotřební materiál a náhradní díly použité v rámci plnění dodávky služeb nejsou předmětem této smlouvy.
7. K plnění souboru poptávaných činností a služeb musí poskytovatel využívat technických prostředků objednatele, zejména systému pro řízení servisních případů – aplikace HelpDesk.
8. Migrace používaného operačního systému a kancelářského software na vyšší verzi není předmětem této smlouvy.
9. Počty zařízení, jejichž podpora je předmětem této smlouvy, jsou uvedeny v Příloze č.6. a jejich počet může být navýšen bez ohledu na nabízenou cenu až do výše 5%.

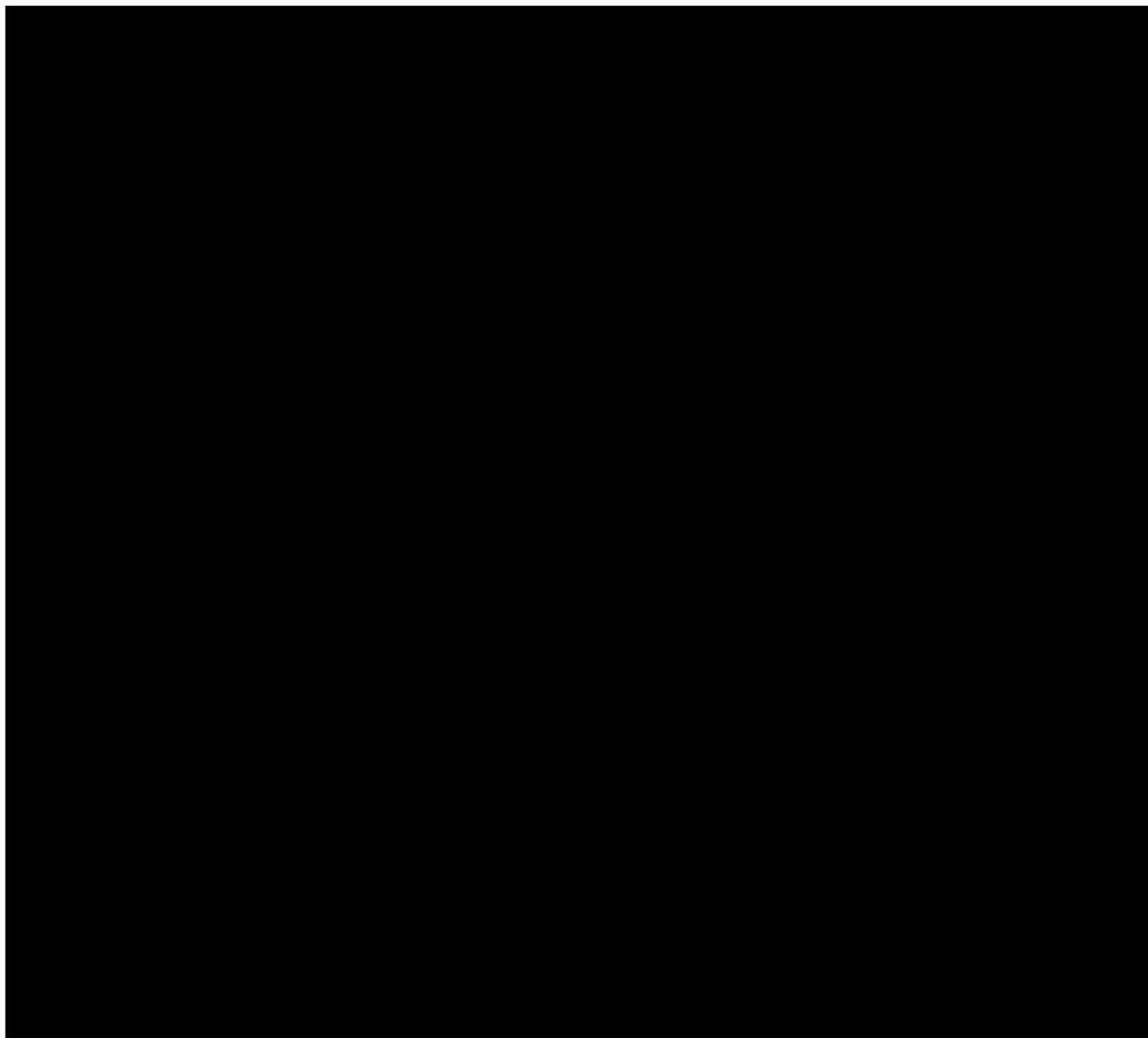
SW varianty vybavení pracovní stanice uživatele

Na každém osobním počítači jsou nainstalovány softwarové produkty uvedené níže. U ostatních použitých SW produktů a informačních systémů není předpokládána přímá technická podpora (tyto systémy mají svého centrálního správce nebo samostatného dodavatele podpory), ale pouze součinnost při řešení incidentů.

Instalovaný standardní SW

software	verze
Operační systém	MS Windows 2000 a vyšší
Kancelářské aplikace	MS OFFICE 2000 a vyšší
Acrobat reader	5.0
Firewall	Standardně používaný Personal Firewall
Lotus Notes	6.5.4 a vyšší
MCAfee VirusScan	8.0 a vyšší
Software na vypalování	Nero
PJSoft InfoMapa	12 a vyšší
Vzdálená správa	RDP, VNC
Diskový manažér	Obecně používané
WinRAR	3.0 a vyšší
Grafické aplikace	Obecně používané

Příloha č. 3 – Ceník služeb



Příloha č.4 - Definice zástupců pro služby

I. Zástupce pro služby Technická správa komunikací hl. m. Prahy

Jméno	Telefon	E-mail
Bc. Jan Ondrák	602181522	[REDACTED]
Josef Listík	602214893	[REDACTED]

II. Zástupce pro služby YOUR SYSTÉM

Jméno	Telefon	E-mail
Luděk Lukeš	604 299677	[REDACTED]

Příloha č.5 - Seznam pověřených osob a kontaktních telefonních čísel

1. Seznam pověřených osob ze strany poskytovatele:
Pracovník poskytovatele odpovědný za řešení nestandardních situací :

Jméno a Příjmení **Luděk Lukeš** tel: **+420 604299677**

Adresy servisních středisek

Jediné objednávkové místo servisních zásahů pro všechny komponenty:
Centrální dispečink:

Praha


tel.: **277 775 500**
fax: **277 775 501**

Příloha č.6 - Seznam objektů objednatele, které jsou místem realizace této smlouvy:

Seznam lokalit zadavatele	Počet uživatelů
Řásnovka 8, Praha 1	300
Radlická, Praha 5	
Šermířská, Praha 5	
Bubenečská, Praha 5	
Poděbradská, Praha 9	
Bezová, ██████	
Krupská, Praha 10	
Školská, Praha 1	
Rejskova	
Millčova	
Na Bojišti	
Podlipného	

Příloha č.7 - Sazby jednorázové služby (standardní ceník)

