


Smlouva o poskytování servisních služeb pro monitorovací systém

Smluvní strany

název: **Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost**
sídlo: Sokolovská 217/42, Praha 9, PSČ 190 22
zastoupený: Ing. Jaroslavem Ďurišem, předsedou představenstva a
Bc. Magdalenou Češkovou, místopředsedkyní představenstva
bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., Rytířská 29, Praha 1
číslo účtu: 1930731349/0800
IČ: 00005886
DIČ: CZ00005886, plátce DPH
OR: MS Praha, sp. zn.: oddíl B, vložka 847
(dále jen Objednatel)

a

název: **TSP DATA, a.s.**
sídlo: Hornokrčská 646/39, 140 00 Praha 4
jednající: Antonínem Pokorným, členem představenstva
bankovní spojení: ČSOB, a.s., Na Pankráci 310/60, Praha 4
číslo účtu: 
IČ: 26224712
DIČ: CZ26224712, plátce DPH
OR: MS Praha, sp. zn.: oddíl B, vložka 6832
(dále jen Poskytovatel)

uzavřely v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen “Smlouva”).

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli servisní služby pro monitorovací systém Infosim StableNet (dále jen „Služby“).
- 1.2 Detailní popis Služeb je specifikován v příloze č. 1 této Smlouvy.

2. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN

- 2.1 Poskytovatel je povinen realizovat předmět této Smlouvy řádně, pečlivě a v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 2.2 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb vycházet z popisu stávajícího stavu monitorovacího systému Infosim StableNet (dále jen „Monitorovací systém“), který je ve stavu aktuálním ke dni uzavření této Smlouvy uveden v Instalační dokumentaci (dále jen „Dokumentace“). Objednatel je oprávněn Dokumentaci změnit dle aktuálního stavu infrastruktury ICT a Monitorovacího systému. Aktuální verze Dokumentace bude uložena na předem domluveném místě mezi Objednatel a Poskytovatelem (např. sdílené úložiště na pracovišti Objednatele).
- 2.3 Smluvní strany se dohodly, že v případě, že by došlo na základě rozvoje ICT infrastruktury Objednatele ke změnám nebo úpravám infrastruktury, která je předmětem Služeb, oproti jejich původnímu stavu v době uzavření této Smlouvy, nebo ke změnám nebo úpravám infrastruktury, které mají dopad i na systémy, které jsou předmětem Služeb, nebudou takovéto úpravy a změny považovány za změnu Služeb dle čl. 1.1 ani změnu Smlouvy, za předpokladu, že:
 - a. Poskytovatel tyto změny a úpravy odsouhlasil
 - b. Předmětné změny a úpravy nemají vliv na sjednanou cenu, termíny a kvalitu Služeb.
- 2.4 Poskytovatel je povinen dodržovat veškeré interní předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen. Poskytovatel je povinen zajistit, aby všechny osoby podílející se na poskytování Služeb dle této Smlouvy tyto předpisy dodržovaly.
- 2.5 Poskytovatel je povinen mít po celou dobu platnosti této smlouvy uzavřenou s Objednatel smlouvu o zachování mlčenlivosti.
- 2.6 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v dohodnutých termínech a v kvalitě odpovídající dohodnuté Service Level Agreement (dále jen „SLA“) uvedené v příloze č. 2 této Smlouvy.
- 2.7 Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v poskytování Služeb a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy. Poskytovatel je povinen upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či hrozící výpadky poskytovaných Služeb.
- 2.8 Poskytovatel je povinen upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 2.9 Poskytovatel je povinen do 5 dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy předložit Objednateli seznam pracovníků, kteří se budou podílet na poskytování Služeb, a tento seznam průběžně aktualizovat. Aktualizace bude prováděná pomocí emailu na kontaktní osobu Objednatele definovanou v kontaktní matici.
- 2.10 Poskytovatel se zavazuje, že poskytování Služeb neomezí současný provoz Objednatele a neohrozí bezpečnost v prostorách Objednatele.

- 2.11 Poskytovatel se zavazuje, že ke Službám a veškerým jejich součástem poskytne a zajistí Objednateli veškerá licenční oprávnění dle čl. 8 této Smlouvy.
- 2.12 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro poskytování Služeb.
- 2.13 Objednatel je oprávněn kontrolovat průběžně kvalitu poskytovaných Služeb a písemně Poskytovatele upozorňovat na zjištěné nedostatky.
- 2.14 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou v této Smlouvě.
- 2.15 Objednatel se zavazuje mít zaplacený support SW od výrobce po dobu plnění této smlouvy. Poskytovatel má povinnost sledovat platnost zaplacené podpory od výrobce a tři měsíce před vypršením platnosti, vystaví fakturu na prodloužení podpory od výrobce. Při stanovení ceny se vychází z optávkového řízení na nákup licencí SW.
- 2.16 Součástí poskytování Služeb podle této Smlouvy nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto si může Objednatel objednat v rámci této smlouvy jako jednorázové služby na základě předložené kalkulace od Poskytovatele.
- 2.17 Součástí poskytování Služeb podle této Smlouvy je kontrola stavu licencí pro nakoupený systém. V případě nesouladu licenčního modelu výrobce, upozorní Poskytovatel na tuto skutečnost Objednatele a navrhne způsob narovnání.
- 2.18 Smluvní strany se zavazují informovat bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran.

3. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 3.1 Zahájením Služby se rozumí finální akceptace díla podle smlouvy o dílo č. 000737 00 14.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s třetími stranami, poskytujícími služby v podpoře a správě HW a SW, týkající se ICT infrastruktury Objednatele a poskytované Služby.

4. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění této Smlouvy ke dni její účinnosti a po provedení finální akceptace díla podle smlouvy o dílo č. 000737 00 14.
- 4.2 Místem plnění jsou objekty Objednatele Sokolovská 217/42, Praha 9 a Sliačská 1, Praha 4.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 Cena za poskytované Služby uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy je stanovena jako **měsíční paušál** ve výši **79 600,- Kč** (slovy: Sedmdesátdevěttisícšestsetkorun českých). Tato cena obsahuje veškeré náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy a je cenou konečnou a nejvýše přípustnou.
- 5.2 Cena za Služby dle této Smlouvy bude Objednatelem hrazena měsíčně na základě faktury - daňového dokladu vystaveného na základě Výkazu poskytovaných služeb. Den uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den příslušného měsíce.
- 5.3 V případě, že Služby byly poskytovány pouze část kalendářního měsíce, bude za

příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část paušální ceny za měsíc.

- 5.4 Poskytovatel je povinen ve faktuře za poskytování Služeb vždy zohlednit a výslovně uvést a vyčíslit příslušný nárok Objednatele na slevu z ceny dle čl. 9.4 a 9.5 této Smlouvy.
- 5.5 K cenám bude účtována DPH dle příslušných právních předpisů.
- 5.6 Každá faktura – daňový doklad bude vystavena v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Faktura bude Poskytovatelem odeslána na adresu Objednatele a bude mít, kromě zákonem stanovených údajů, zejména tyto náležitosti:
- datum splatnosti;
 - číslo Smlouvy, číslo objednávky;
 - Výkaz poskytovaných Služeb;
 - vyčíslení slev z ceny;
 - IČ a DIČ Poskytovatele a Objednatele;
- 5.7 V případě, že zasláná faktura nebude mít náležitosti daňového dokladu nebo na ní nebudou uvedeny údaje specifikované v čl. 5.6 této Smlouvy, nebo nebude započítána sleva z ceny dle čl. 9.4 a 9.5 této Smlouvy, nebo nebude přiložen Výkaz poskytovaných služeb, nebo bude neúplná a nesprávná, je Objednatel oprávněn tuto fakturu ve lhůtě splatnosti Poskytovateli vrátit k opravě či doplnění. V takovém případě lhůta splatnosti faktury běží až od okamžiku doručení opravené faktury Objednateli.
- 5.8 Splatnost veškerých faktur - daňových dokladů, vystavených na základě této Smlouvy činí 30 dnů ode dne doručení řádně vystavené faktury Objednateli.
- 5.9 Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na zveřejněné bankovní účty. V případě, že Poskytovatel nebude mít daný účet zveřejněný, zaplatí Objednatel pouze základ daně a výši DPH uhradí až po zveřejnění příslušného účtu v registru plátců a identifikovaných osob.
- 5.10 Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zaplatí Objednatel pouze základ daně. Příslušná výše DPH bude uhrazena až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě příslušnému správci daně.

6. JEDNORÁZOVÉ SLUŽBY

- 6.1 Doplnkové Služby poskytované nad rámec Služeb uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „Jednorázové Služby“) budou poskytovány dle konkrétních písemných požadavků předaných Objednatelem Poskytovateli.
- 6.2 Ceny za člověkoděn poskytování Služeb pro Jednorázové Služby jsou uvedeny v příloze č. 4 této Smlouvy.
- 6.3 Objednávání služeb se provádí pomocí požadavku v ServiceDesku Poskytovatele, kde na základě požadavku Objednatele provede Poskytovatel kalkulaci pracnosti. Pokud Objednatel schválí tuto kalkulaci, odsouhlasí to v Servicedesku Poskytovatele.



Následně Poskytovatel provede požadavek Objednatele.

7. EVIDENCE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 7.1 Poskytovatel a Objednatel evidují v elektronickém formátu kontaktní matici, kde je uveden seznam oprávněných osob pro Objednávání služeb a Nahlašování Incidentů. K předání kontaktní matice mezi Objednatelem a Poskytovatelem dojde do pěti (5) kalendářních dní od podpisu této Smlouvy.
- 7.2 Poskytovatel ke konci každého kalendářního měsíce předloží Objednateli výkaz poskytovaných Služeb, jako přílohu faktury – vyúčtování, který bude obsahovat seznam Služeb poskytovaných v daném kalendářním měsíci (dále jen „Výkaz poskytovaných služeb“).
- 7.3 Objednatel je povinen ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne jeho doručení Objednateli Výkaz poskytovaných služeb potvrdit, v případě nesouhlasu písemně uveďte své výhrady a zašle na kontaktní osoby Poskytovatele. Uvede-li Objednatel ve stanovené lhůtě výhrady k Výkazu poskytovaných služeb, zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení. V případě, že Objednatel neuvede výhrady v definované lhůtě, je považován výkaz práce ze strany Objednatele za akceptovaný. Výkaz poskytovaných služeb musí obsahovat seznam Incidentů a seznam jednorázových prací provedených Poskytovatelem.
- 7.4 Poskytovatel se zavazuje nejpozději do deseti (10) dnů od zahájení poskytování plnění této smlouvy a po celou dobu trvání této smlouvy poskytovat svůj Servicedesk pro nahlašování Incidentů a požadavků. V Servidesku Objednatele bude prováděna evidence plnění SLA, tak, aby bylo možné sledovat a kontrolovat zejména plnění SLA ze strany Poskytovatele.

8. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 8.1 Bude-li součástí Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle této Smlouvy autorské dílo podle zákona č. 121/2001 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorské dílo**“), nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla Objednateli k užívání nevýhradní právo užít takovéto autorské dílo všemi způsoby nezbytnými k naplnění účelu vyplývajícímu z této Smlouvy, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu bez omezení rozsahu množství, technologického, teritoriálního (dále jen „**Licence**“). Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorskému dílu a že má souhlas autorů k uzavření těchto licenčních ujednání a že toto prohlášení zahrnuje i taková práva autorů, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.
- 8.2 Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- 8.3 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.


9. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A SMLUVNÍ POKUTY, SLEVA Z CENY, ÚROK Z PRODLENÍ


- 9.1 Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu dle příslušných právních předpisů a této Smlouvy.
- 9.2 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží.
- 9.3 Poskytovatel je povinen i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů.
- 9.4 V případě prodlení Poskytovatele s dodržáním sjednaného termínu poskytnutí Služeb, na které se nevztahuje SLA, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč, a to za každý i započatý den a případ prodlení.
- 9.5 V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Služby poskytovány v souladu s SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny (dále jen „sleva z ceny“), která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v příloze č. 3 této Smlouvy, a to maximálně do výše 50% ceny za poskytování dané Služby po celou dobu Vyhodnocovacího období.
- 9.6 Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do 30 dnů od doručení výzvy Objednatele – faktury k její úhradě Poskytovateli. Objednatel si vyhrazuje právo na určení způsobu úhrady smluvní pokuty, a to včetně formy zápočtu proti kterékoliv splatné pohledávce Poskytovatele vůči Objednateli.
- 9.7 Zaplacením smluvní pokuty ani uplatněním slevy z ceny dle této Smlouvy není dotčena povinnost k náhradě škody způsobené porušením příslušné povinnosti v plné výši.
- 9.8 V případě prodlení Objednatele s placením daňového dokladu ve sjednané lhůtě splatnosti je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši jedné desetiny procenta (0,1 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 9.9 V případě prodlení Poskytovatele s úhradou platby, na níž vznikl Objednateli nárok, a to zejména pokud jde o smluvní pokuty, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit úrok z prodlení ve výši jedné desetiny procenta (0,1 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

10. VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN

- 10.1 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených zaměstnanců nebo statutárních orgánů popřípadě členů statutárních orgánů smluvních stran.
- 10.2 Kontaktní osoby:

Oprávněnou osobou na straně Poskytovatele jsou:

a) ve věcech smluvních: 

b) ve věcech technických: 

Oprávněnou osobou na straně Objednatele jsou:

a) ve věcech smluvních:

b) ve věcech technických:

- 10.3 Oprávněné osoby Objednatele mohou zadávat své požadavky skrze **Servicedesk** (webový portál) Poskytovatele na adrese <https://noc.tspdata.cz>. Přijetí každého požadavku bude potvrzeno zpětnou emailovou zprávou o přijetí ze strany Poskytovatele.
- 10.4 Oprávněné osoby Objednatele mohou zadávat své požadavky alternativně skrze **Calldesk** (telefonní služba) Poskytovatele na telefonním čísle . Přijetí každého požadavku bude operátorem zaznamenáno do Helpdesk systému zpětně.

11. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

11.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu osobami oprávněnými jednat jménem či za smluvní strany a je uzavřena na dobu třech (3) let ode dne její účinnosti.

11.2 Tuto Smlouvu lze ukončit:

- dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
- odstoupením od Smlouvy v případech uvedených v této Smlouvě.
- výpovědí jedné ze smluvních stran i bez uvedení důvodu. V tomto případě činí výpovědní doba tři (3) měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícím po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně a končí uplynutím posledního dne výpovědní doby.

V případě ukončení smlouvy ze strany Objednatele doplatí Poskytovateli penále za předčasné ukončení kontraktu ve výši padesáti (50) procent z definovaných měsíčních plateb podle této smlouvy do konce smluvního období.

V případě ukončení smlouvy ze strany Poskytovatele, poskytne služby podle této smlouvy po dobu 3 měsíců bezplatně.

11.3 V případě že Objednatel tři měsíce před vypršením platnosti smlouvy nezašle Poskytovateli písemně požadavek na ukončení této smlouvy, bude platnost této smlouvy prodloužena o dalších dvanáct měsíců.

11.4 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Poskytovatel opakovaně poskytuje Služby nekvalitně, přestože byl Poskytovatel na tuto skutečnost Objednatelem již opakovaně a písemně upozorněn. Za nekvalitní poskytování Služby je považována zejména situace, kdy Objednateli vznikne opakovaně (nejméně však tři měsíce) nárok na zaplacení smluvní pokuty Poskytovatelem dle č. 9 této Smlouvy.

11.5 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy bez dalšího, tj. bez předchozího upozornění v těchto případech:

- vstoupí-li Poskytovatel do likvidace,
- na majetek Poskytovatele bude prohlášen úpadek, Poskytovatel sám podá návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh bude zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení,
- pozbude-li Poskytovatel jakékoliv oprávnění vyžadované právními předpisy pro poskytování Služeb.

12. ŘEŠENÍ SPORŮ

12.1 Veškerá vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Objednatele vyplývající z této Smlouvy se budou řídit právem České republiky. Veškeré spory, které vzniknou z uzavřených smluv nebo v souvislosti s nimi a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy v souladu se zákonem č. 99/1963 Sb., občanským soudním řádem, ve znění pozdějších předpisů.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1 Tato Smlouva a právní vztahy vzniklé z této Smlouvy se řídí českým právním řádem, zejména obchodním zákoníkem.
- 13.2 Tuto Smlouvu lze měnit, doplňovat nebo rušit pouze písemně, není-li v této Smlouvě uvedeno jinak. V případě změny či doplnění dohodou se vyžaduje písemný dodatek k této Smlouvě.
- 13.3 Práva a povinnosti smluvních stran z této Smlouvy přecházejí na jejich právní nástupce.
- 13.4 V případě, že se některé ustanovení této Smlouvy stane neplatným či nevymahatelným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti, ledaže právní předpis stanoví jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevymahatelné ustanovení nahradit jiným, odpovídajícím účelu ustanovení neplatného či nevymahatelného.
- 13.5 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží dva (2) a Poskytovatel dva (2) stejnopisy.
- 13.6 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:

Příloha 1 – Technická specifikace obsahu a rozsahu poskytovaných Služeb

Příloha 2 – Specifikace SLA

Příloha 3 – Sleva z ceny za porušení SLA

Příloha 4 – Jednorázové služby

Příloha 5 – Seznam oprávněných osob

V Praze dne: 31-03-2016

Za Objednatele

.....
Ing. Jaroslav Duriš
předseda představenstva
Dopravní podnik hl.m. Prahy,
akciová společnost

.....
Bc. Magdaléna Češková
místopředsedkyně představenstva
Dopravní podnik hl.m. Prahy,
akciová společnost

V Praze:

za

.....
Antonín Pokorný
člen představenstva
TSP DATA, a.s.

TSP data

TSP DATA, a.s.
Hornokřčská 546/38
14000 Praha 4

IČO: 26224712
DIČ: CZ26224712

www.tspdata.cz
tspdata@tspdata.cz
tel.: 281 864 203

Dopravní podnik hl. m. Prahy,
akciová společnost
Sokolovská 217/42 • 190 22 Praha 9
představenstvo

Příloha 1 – Technická specifikace obsahu a rozsahu poskytovaných Služeb

Servis a údržba monitorovacího systému Infosim StableNet:

- a) Poskytování technické podpory a údržba monitorovacího systému
 - i. Řešení zadaných Incidentů v Servicedesku
 - ii. Správa uživatelských účtů, skupin, rolí a oprávnění (vytváření, modifikace, mazání)
 - iii. Úprava souborů a pravidel pro discovery
 - iv. Přidávání a mazání monitorovaných zařízení
 - v. Správa měření, monitorů a jejich parametrů (vytváření, modifikace, mazání)
 - vi. Správa thresholdů a parametrů alarmů
 - vii. Správa SMS a e-mail notifikací
 - viii. Úprava reportů (vytváření, modifikace, mazání)
 - ix. Úpravy aplikačních měření na robotech
 - x. Úprava aplikačních map
 - xi. Konfigurace systémového nastavení SN agentů, SN serveru, robotů a databáze
 - xii. Správa zálohování a provádění obnovy
 - xiii. Údržba a aktualizace dokumentace na základě provedených úprav
 - xiv. Kontrola logů aplikace
 - xv. Kontrola logů OS
 - xvi. Kontrola logu DB
 - xvii. Návrh na bezpečnostní nastavení OS
- b) Konzultační a poradenské činnosti na základě vznesených požadavků v Servicedesku.
- c) Podpora při rozvoji řešení
 - i. Návrh na update a upgrade systému
 - ii. Návrh úpravy systému na základě výkonnostního měření systému
 - iii. Integrace nových technologií a systémů

Mimo rozsah poskytované podpory, nezapočítává se do SLA:

- HW komponenty
- Virtualizační platforma VMware
- Sítové prostředí
- Nefunkčnost připojených systému

Pro tyto oblasti ale Poskytovatel poskytuje součinnost Objednateli.

Rozsah služby:

- a) Servisní podpora řešení
- b) 24 člověkohodin za kalendářní měsíc s možností převodu nevyčerpaných hodin v rámci třech následujících měsíců

Podmínky pro poskytování služeb Poskytovatelem:

- VPN přístup pro pracovníky Poskytovatele
- Pracovní místo (stůl, židle, připojení do Internetu, připojení do vnitřní datové sítě Objednatele)
- Součinnost pracovníků Objednatele

Seznam licencovaného software řešení Infosim StableNet

Part Number	Popis licence	Počet ks
[Obsah tabulky je nečitelný kvůli šumu]		

Příloha 2 – Specifikace SLA

Tabulka parametrů SLA služby:

Závažnost	Doba odezvy	Garantovaná doba neutralizace	Předpokládaná doba neutralizace	Servisní kalendář
Kritická (A)	30 minut	2 pracovní dny	1 pracovní den	5 x 8h
Vážná (B)	60 minut	není	5 pracovních dní	5 x 8h
Menší (C)	4 hodin	není	10 pracovních dní	5 x 8h
Informační požadavek (D)	48 hodin	není	10 pracovních dní	5 x 8h
Jednorázové požadavky	48 hodin			5 x 8h

Doba odezvy

Dobou odezvy se rozumí potvrzení přijetí požadavku Objednatele.

Garantovaná doba neutralizace

Doba na vyřešení poruchy, nebo provedení náhradního řešení, které sníží závažnost poruchy. Chyby zaviněné software nebo hardware budou odstraněny podle příslušných podmínek pro jejich maintenance a nezapočítávají se do doby SLA poskytování služby. Tímto rozumíme otevření Incidentu u výrobce, HW problém, síťový problém apod.

Dělení poruch:

Závažnost	Definice
Kritická	porucha systému, která znefunkčňuje celý systém nebo má výrazný dopad na jeho funkčnost
Vážná	porucha systému, která výrazně ovlivňuje nebo znefunkčňuje část systému nebo část služeb nebo má dopad na jeho funkčnost
Menší	porucha, která není kritická nebo vážná
Informační požadavek	všeobecné otázky, potřebné informace apod.

Příloha 3 – Sleva z ceny za porušení SLA

V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění Služeb nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období, vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za Služby pro dané Vyhodnocovací období. Za nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba plánované odstávky dané Služby. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr).

V případě, že v důsledku výpadku jedné Služby, dojde k výpadku i dalších Služeb, platí, že sleva z ceny se uplatní pouze pro danou Službu, která způsobila výpadek i ostatních Služeb.

V případě, že dojde k nedodržení více dílčích SLA parametrů v rámci jedné Služby, platí, že sleva z ceny se uplatní ke všem nedodržným dílčím SLA parametrům.

Níže uvedená tabulka zobrazuje výčet parametrů SLA s příslušnými slevami z ceny a způsobem výpočtu.

Název parametru	Slevy z ceny *)	Způsob výpočtu
Doba odezvy	0,5%	Za každých započatých 30 minut nad stanovenou hodnotu parametru (kategorie A, B, C) a za každé započaté 2 hodiny (kategorie D)
Garantovaná doba neutralizace (kategorie A)	1,0%	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru

*) u procentuálních hodnot je míněno dané procento z ceny stanovené za provoz Služby ve Vyhodnocovacím období

Doba odezvy

Dobou odezvy je míněna doba, do které je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v Helpdeskovém systému, který byl založen v rámci zaručené provozní doby. Maximální doba servisní odezvy je vyhodnocována v jednotkách času (v minutách pro kategorii A, B, C, v hodinách pro kategorii D) pro každou kategorii závažnosti incidentu samostatně.

Garantovaná doba neutralizace – kategorie A

Garantovaná doba neutralizace incidentu je vyhodnocováno v jednotkách času (ve dnech pro kategorii A).

Čas potřebný k odstranění hardwarové závady třetí smluvní stranou (např. IBM či DELL, jakožto přímým smluvním partnerem Objednatele), se do doby vyřešení výpadku nezapočítává.

Plánované odstávky dané Služby se do doby výpadku nezapočítávají.



Příloha 4 – Jednorázové služby

Požadavek na poskytnutí Jednorázových Služeb bude Poskytovateli předán pomocí požadavku v Servicedesku Poskytovatele, přičemž musí obsahovat minimálně následující údaje:

- podrobný popis požadovaných Jednorázových Služeb;
- požadovaný termín poskytnutí Jednorázových Služeb;
- předpokládaný rozsah součinnosti Objednatele;
- kontaktní osobu Objednatele, která odpovídá za realizaci požadavku.

Ceník Jednorázových služeb

V pracovních dnech a v pracovní době Objednatele

- Cena za jeden člověkodén (8 hodin)
- Cena za jednu hodinu práce

V mimopracovních dnech, mimo pracovní dobu Objednatele a během státních svátků

- Cena za jeden člověkodén (8 hodin)
- Cena za jednu hodinu práce

Pracovní doba Objednatele je definována takto:

pondělí	od 8:00 do 17:00
úterý	od 8:00 do 17:00
středa	od 8:00 do 17:00
čtvrtek	od 8:00 do 17:00
pátek	od 8:00 do 17:00



Příloha 5 – Seznam oprávněných osob

Oprávněné osoby Objednatele pro zadávání požadavků prostřednictvím Helpdesku resp. Calldesku Poskytovatele.

Jméno	Telefon	e-mail
-------	---------	--------

