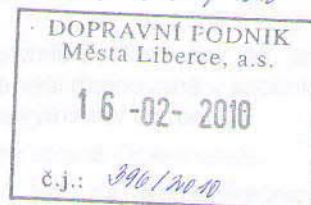


SMLOUVA Č. 2010/01/001  
O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB1. **Objednatel:** Dopravní podnik města Liberce, a.s.

Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III

**Zastoupený:** Ing. Jiří Veselka, ředitel společnosti**IČ:** 47311975**DIČ:** CZ47311975**Bank. spojení:** 4306461/0100 Komerční banka, a.s.*Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 372*(dále jen *Objednatel*)2. **Poskytovatel:** Liberecká IS, a.s.,

Jablonecká 41, 460 01 Liberec I

**Zastoupený :** Ing. Jaroslav Bureš, ředitel**IČ:** 25450131**DIČ:** CZ25450131**Bank. spojení:** 27-8076350257/0100 Komerční banka, a.s. pobočka Liberec*Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem v oddíl B, vložce 1429*(dále jen *Poskytovatel*)

## I. PŘEDMĚT SMLOUVY

- Předmětem smlouvy je poskytování komplexních služeb správy informačních a komunikačních technologií (dále také ICT) *Objednatele*. Jmenovitě se jedná o:
  - Správa a provoz ICT *Objednatele*. Podrobný popis poskytovaných služeb je uveden v Příloze č.1 - „Definice poskytovaných služeb“ a Příloze č. 3 – „Zálohování“, této smlouvy
  - Poskytování konzultačních a poradenských služeb v oblasti ICT.
- Součástí této smlouvy nejsou služby spojené se správou a s provozem modulů Dopravního odbavovacího systému v majetku *Poskytovatele*, které jsou řešeny samostatnou smlouvou. .
- Objednatel* se zavazuje službu převzít a zaplatit za ni dohodnutou odměnu.

## II. OMEZENÍ PODPORY V RÁMCI SMLOUVY

- Poskytování podpory se týká pouze prvků informačního systému v rozsahu vydefinovaného v přílohách a dodatcích Smlouvy.
- V případě, kdy zjevnou příčinou incidentu bude neodborné, hrubé, případně jiné jednání nebo užívání daného zařízení, které neodpovídá druhu a určení zařízení, případně neodpovídá výrobcem doporučené obsluze programového vybavení, včetně kroků rušících záruku (pokud je dané zařízení v záruce), není řešení takového případu kryto touto smlouvou (anebo zárukou). Smlouvou dále nejsou kryty incidenty (poruchy) způsobené živelnou pohromou, krádeží, případně z obdobných důvodů, které nesouvisí s běžným a obvyklým používáním techniky.
- Definice jednání uvedeného v čl. II.2. je upřesněna ve vnitřních směrnících *Objednatele*.
- Ve všech výše uvedených případech vyvine *Poskytovatel* odpovídající úsilí k rychlému řešení incidentu, nicméně není vázán časovými limity zakotvenými touto Smlouvou a výdaje včetně odměny vzniklé při těchto zásazích jsou účtovány samostatně v hodinové sazbě uvedené v čl. VI.b. a v ceně materiálu.

### III. TERMÍN ZAHÁJENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. *Poskytovatel* započne s poskytováním služeb definovaných touto smlouvou dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

### IV. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI POSKYTOVATELE

1. *Poskytovatel* se zavazuje věnovat každému požadavku na poskytnutí podpory odpovídající úsilí k jeho vyřešení v požadované kvalitě.
2. Pokud nebudou služby uvedené v příloze Smlouvy zaviněním *Poskytovatele* poskytovány tak, jak bylo sjednáno, bude *Objednatel* oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši definované v kapitole „Sankce a bonifikace“ z celkové hodnoty služeb, s jejichž plněním je *Poskytovatel* v prodlení.
3. *Poskytovatel* není v prodlení, je-li jeho prodlení zapříčiněno prodlením na straně *Objednatele*.
4. *Objednatel* uznává, že poskytování odpovídající podpory závisí též na komunikačních prostředcích ve vlastnictví či správě třetích stran, jejichž průběžnou dostupnost nemůže *Poskytovatel* zaručit, stejně jako nemůže zaručit bezporuchový a kontinuální provoz libovolného nástroje, ať programového či jiného, používaného **Objednatелеm** k hlášení incidentů, pokud není jeho poskytování či správa předmětem Smlouvy (například telefony, faxy, e-mail). Zpoždění způsobené selháním těchto nástrojů, na které *Poskytovatel* nemá vliv, nebude započítáno do určených časových limitů k poskytnutí odpovídající podpory. V takovém případě *Poskytovatel* dodá *Objednateli* zprávu s přehledem a popisem požadavků a kroků, které byly učiněny v době selhání výše uvedených nástrojů.
5. *Poskytovatel* bude věnovat každému případu poskytnutí podpory péči řádného hospodáře. *Poskytovatel* nicméně nemůže zaručit, že veškeré požadavky na poskytnutí podpory budou úspěšně zrealizovány. Vyskytne-li se požadavek *Objednatele*, u kterého *Poskytovatel* zjistí, že jej není schopen úspěšně vyřešit, musí *Poskytovatel* neprodleně tuto skutečnost nahlásit *Objednateli*. Součástí hlášení musí být detailní zdůvodnění, proč tento požadavek nemůže být uspokojen a návrh možných alternativních postupů.
6. Za okolností vylučujících odpovědnost *Poskytovatele* za poruchu ve smyslu Smlouvy se považují překážky, které nastaly nezávisle na vůli *Poskytovatele* dle § 374 zákona č. 513/1991 (Obchodní zákoník). Tyto překážky nejsou považovány za poruchy na straně *Poskytovatele* a nejsou započítávány ani do dostupnosti, ani do délky řešení požadavku.
7. Pokud je při servisním zásahu nutný přístup osob pověřených *Poskytovatelem* do prostor *Objednatele*, nebo prostor třetí osoby, kam *Objednatel* zajišťuje přístup, je *Objednatel* povinen tento přístup umožnit. Pokud *Objednatel* přístup neumožní, je pozastaveno načítání času řešení požadavku, případně času nedostupnosti. *Poskytovatel* o pozastavení načítání doby a jeho důvodu uvědomí telefonicky *Objednatele* a zároveň s *Objednatелеm* dohodne čas, kdy bude přístup osob pověřených *Poskytovatelem* umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu osob pověřených *Poskytovatelem* do výše uvedených prostor je načítání doby řešení požadavku, či nedostupnosti obnoveno.
8. Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení služby, které je oznámeno *Objednateli* předem. Obě strany se zavazují, že konkrétní čas a dobu přerušení služby dohodnou tak, aby byly vzaty v úvahu provozní potřeby obou stran. Veškerá údržba a práce jsou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na *Objednatele*.
9. Přerušení služby z důvodů plánovaných prací se pro účely sankcí nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti, či doby řešení požadavku se nezapočítává. Pokud *Poskytovatel* nedodrží plánovaný termín pro údržbu, respektive pro její ukončení, považuje se služba za nedostupnou od okamžiku plánovaného ukončení prací do okamžiku skutečného ukončení údržby. Tato doba nedostupnosti se v takovém případě započítává do celkové doby nedostupnosti služby.
10. Záruční doba na všechny poskytnuté služby je minimálně 24 měsíců.

### V. SPOLUPRÁCE ZE STRANY OBJEDNATELE

1. *Objednatel* se zavazuje pro výkon služeb uvedených v odstavci 1. tohoto článku poskytnout *Poskytovateli*:
  - ✓ Kancelář v lokalitě Mrštíkova 3, Liberec III.
  - ✓ Telefonní linku v lokalitě Mrštíkova 3, Liberec III.
  - ✓ Přístup do prostor *Objednatele* nutných k výkonu poskytovaných služeb.

- ✓ Možnost využít osobní vůz Objednatel v případě požadavku rychlého zásahu mimo lokalitu Mrštíkova 3, Liberec III. K tomuto účelu *Objednatel* sepíše s pověřeným zaměstnancem *Poskytovatele* smlouvu na poskytování vozidla. *Poskytovatel* garantuje, že zaměstnanec bude pravidelně absolvovat referentské školení k řízení motorového vozidla a toto bude dokládat příslušným osvědčením *Poskytovateli*.
- 2. *Objednatel* se zavazuje účinně spolupracovat s *Poskytovatelem* v celém průběhu poskytování podpory od její počáteční specifikace, přes případnou simulaci, řešení (ať telefonickém nebo na pracovišti *Objednatel*), ladění, testování, odstraňování následků apod.
- 3. *Objednatel* je povinen v případě potřeby a na vyžádání *Poskytovatele* zajistit v místě provádění podpory přítomnost osoby znalé (technický odborník) přístupových práv, hesel a ostatních skutečností nezbytných k finálnímu řešení (pokud tyto informace patří k utajovaným skutečnostem *Objednatel* a nebyly *Poskytovateli* sděleny).
- 4. *Objednatel* zajistí pro pracovníky *Poskytovatele* přístup do všech svých objektů v rozsahu nezbytném pro poskytování požadované podpory, bezplatně poskytne komunikační prostředky (telefon, fax) nezbytné pro činnost *Poskytovatele* a poskytne přiměřené podmínky pro práci (pracovní stůl apod., podle podmínek a typu zásahu).
- 5. Jako jedna z metrik poskytované služby jsou doby reakce, začátku řešení a uzavření požadavku. Tyto doby se začínají měřit od řádného nahlášení požadavku. Řádně nahlášeným požadavkem je požadavek, který je předán dle „Předpisu specifikace požadavku“.

## VI. ODMĚNY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Za služby poskytované *Poskytovatelem* dle této smlouvy zaplatí *Objednatel* odměnu. Odměna za poskytované služby bude fakturována dle následující struktury:
  - a) Cena za správu a provoz ICT DPML (dle článku I., odstavce 1., písmene a) této smlouvy) bude fakturována dle Přílohy č.2 této smlouvy – „Cenová kalkulace poskytovaných služeb“. Cena za poskytnuté služby bude fakturována měsíčně.
  - b) Cena za poradenskou a konzultační činnost v oblasti informačních technologií (dle článku I., odstavce 1., písmene b) této smlouvy) je **800,- Kč / hodinu** bez DPH
  - c) *Poskytovatel* vyúčtuje *Objednateli* služby dle této smlouvy tak, jak je stanoveno v článku I., odstavci 1., písmenu a) této smlouvy řádnou fakturou v měsíci, ve kterém je služba poskytnuta. Datum zdanitelného plnění je první kalendářní den daného měsíce. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu.
  - d) Všechny ceny jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty. K uvedeným cenám bude připočtena daň z přidané hodnoty dle platných sazeb DPH na základě právních předpisů aktuálně platných v zúčtovacím období.
2. *Poskytovatel* vyúčtuje *Objednateli* služby dle této smlouvy tak, jak je stanoveno v článku I., odstavci 1., písmenu b) této smlouvy řádnou fakturou dle skutečně odvedeného počtu hodin práce a na základě akceptačního protokolu podepsaného odpovědnou osobou za *Objednatel* i *Poskytovatele*. Datum zdanitelného plnění je datum podpisu akceptačního protokolu. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu.
3. Splatnost faktur je 14 kalendářních dní ode dne jejího vystavení. Za den úhrady ceny je považován den, kdy příslušná částka bude připsána na účet *Poskytovatele*.

## VII. SMLUVNÍ POKUTY

1. V případě, že *Objednatel* bude v prodlení s úhradou faktury, je *Poskytovatel* oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1% z fakturované částky za každý den prodlení.
2. V případě, že jedna ze smluvních stran poruší své povinnosti dle článku XI. této smlouvy, má druhá smluvní strana nárok požadovat smluvní pokutu ve výši 200 000,- Kč (dvě stě tisíc korun českých), což ji nezabývá práva na náhradu škody způsobenou únikem informací v prokázané výši.
3. V případě dosažení garantované měsíční úrovně nižší než je úroveň služby definovaná v Příloze č.1 této smlouvy, Definice poskytovaných služeb, a za předpokladu, že nebyl překročen stanovený rozsah služby, vyúčtuje *Poskytovatel* *Objednateli* v následujícím zúčtovacím období slevu z měsíčního paušálu služby. Adekvátní sleva paušálního poplatku za službu je stanovena algoritmem:

$$\text{Sleva [Kč]} = P * N / C$$

kde:

- **P** – měsíční paušál služby dle přílohy č. 2 této smlouvy v Kč.
- **N** – je počet požadavků, případně služeb s metrikou kvality doby reakce/zásah/vyřešení požadavku, kde nebylo zajištěno splnění požadované doby. Nebo v případě služby, kde je metrikou kvality dostupnost, počet hodin nad definovanou možnou nedostupností.
- **C** – je celkový počet požadavků, v případě služeb s metrikou kvality doby reakce/zásah/vyřešení požadavku, za uplynulé období vyhodnocení. Nebo v případě služby, kde je metrikou kvality dostupnost, celkový počet hodin garantované dostupnosti ve vyhodnocovaném období.

4. V případě, že je *Objednatel* v prodlení s jakoukoli platbou dle této smlouvy, bude sleva vyúčtována až v prvním účtovacím období, které bude následovat po zaplacení splatných závazků *Objednatele* vůči *Poskytovateli*.
5. V případě nedosažení garantované úrovně služby pro prioritu „Vysoká“ *Poskytovatelem* náleží *Objednateli* smluvní pokuta ve výši procentního podílu měsíčního paušálu služby. Jednotlivé sazby smluvní pokuty při dosažení konkrétního naplnění úrovně služby stanovuje následující tabulka:

| Skutečně dosažená úroveň služby – dostupnost v prioritě „Vysoká“ | Smluvní pokuta (v % z měsíčního paušálu inkriminované služby) |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 98% a více                                                       | 0%                                                            |
| 95 – 97,9%%                                                      | 0,5%                                                          |
| 90% - 94,9%                                                      | 2%                                                            |
| 85% - 89,9%                                                      | 5%                                                            |
| 75% - 84,9 %                                                     | 10%                                                           |
| 50% - 74,9%                                                      | 50%                                                           |
| méně než 50%                                                     | 100%                                                          |

6. Skutečně dosažená úroveň služby je poměrná část dosažené úrovně z garantované. Výpočet je tedy dle algoritmu:

**Skutečně dosažená úroveň služby [%] = 100 \* (1-N/C)**

kde

- **N** – je počet požadavků, případně služeb s metrikou kvality doby reakce/zásah/vyřešení požadavku, kde nebylo zajištěno splnění požadované doby. Nebo v případě služby, kde je metrikou kvality dostupnost, počet hodin nad definovanou možnou nedostupností.
- **C** – je celkový počet požadavků, v případě služeb s metrikou kvality doby reakce/zásah/vyřešení požadavku, za uplynulé období vyhodnocení. Nebo v případě služby, kde je metrikou kvality dostupnost, celkový počet hodin garantované dostupnosti ve vyhodnocovaném období.

## VIII. ODPOVĚDNÉ OSOBY A ZPŮSOBY KOMUNIKACE

1. Veškerá komunikace probíhá zásadně v českém jazyce.
2. Odpovědnými osobami za *Poskytovatele* jsou:
  - a) Ve věcech smluvních:  
Anna Löfflerová – manažer úseku MAN, telefon: 485 243 035, mobil: 602 707 039, e-mail: [anna.lofflerova@is.liberec.cz](mailto:anna.lofflerova@is.liberec.cz)
  - b) Ve věcech technických:  
Tomáš Bartoň – manažer úseku provozu, telefon: 485 243 036, mobil: 603 267 257, e-mail: [tomas.barton@is.liberec.cz](mailto:tomas.barton@is.liberec.cz)
3. Odpovědnou osobou za *Objednatele* je:
  - a) Pavel Bouma – vedoucí oddělení informatiky, telefon: 485 344 111, mobil: 739 682 086, e-mail: [pavel.bouma@dpml.cz](mailto:pavel.bouma@dpml.cz)

## IX. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU, SANKCE

1. *Poskytovatel* je zodpovědný za vady, které vzniknou jeho zaviněním.

2. *Poskytovatel* není v prodlení, je-li jeho prodlení zapříčiněno prodlením na straně *Objednatele*.
3. Odpovědnost za škody se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky.
4. *Poskytovatel* jedná na základě dobré víry, že smluvní a jiná nezbytná ujednání mezi *Objednatelem* a originálním výrobcem jsou na odpovídající úrovni vzhledem k požadovaným službám (servisním zásahům). Tato klauzule není platná v případě, že *Poskytovatel* služeb je zároveň dodavatelem technického nebo programového vybavení.

## X. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A UKONČENÍ PLATNOSTI SMLOUVY

1. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
2. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od této smlouvy ve smyslu zákonných ustanovení § 344 a násl. Obchodního zákoníku a ve smyslu následujících odstavců.
3. Tento smluvní vztah může být kdykoli ukončen vzájemnou dohodou smluvních stran nebo výpovědí podanou kteroukoli ze smluvních stran a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí dvanáct měsíců a začíná běžet 1. dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.

## XI. DŮVĚRNÉ INFORMACE

1. Pokud nebude dohodnuto jinak, každá ze zúčastněných stran se zavazuje, že utají před třetími stranami a osobami důvěrné informace a know-how, které získá na základě stávající smlouvy od strany druhé, zejména informace a skutečnosti tvořící obchodní, hospodářské nebo jiné utajované skutečnosti. Smluvní strany za důvěrné a utajované považují vedle informací výslovně označených jako důvěrné nebo tajné také takové informace, které nejsou všeobecně a veřejně známy, běžně dostupné, a které mohou svým zveřejněním způsobit škodlivý následek pro kteroukoli smluvní stranu.
2. Smluvní strany zaváží své zaměstnance, kteří přijdou do styku s důvěrnými informacemi ve smyslu tohoto odstavce k takovému zacházení s těmito informacemi, aby nedošlo k porušení závazků dle této smlouvy.
3. Za důvěrná jsou považována i ustanovení této smlouvy.

## XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami. Tato smlouva může být měněna pouze formou písemných dodatků odsouhlasených oběma smluvními stranami. Návrhy dodatků je oprávněna předkládat každá ze smluvních stran.
2. Práva a povinnosti smluvních stran se řídí ustanoveními této smlouvy a ustanoveními obchodního zákoníku. V případě konfliktu mají přednost ustanovení této smlouvy, pokud nejsou v rozporu s kogentními ustanoveními obchodního zákoníku.
3. Vzhledem k velkému objemu doplnění a změn ve smluvním vztahu se obě smluvní strany dohodly na ukončení platnosti smlouvy č. 2008/01/043 ze dne 1.1.2009. Platnost smlouvy č. 2008/01/043 je ukončena ke dni 31.12.2009.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran si ponechá jedno vyhotovení.
5. Tato smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

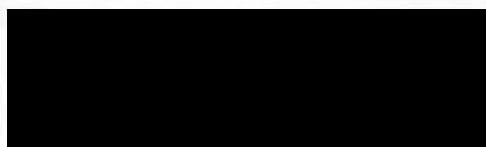
V Liberci dne 1.1.2010

za *Objednatele*



Ing. Jiří Veselka  
ředitel společnosti

za *Poskytovatele*



Ing. Jaroslav Bureš  
ředitel

## Příloha č.1 – Definice poskytovaných služeb

### 1. OBECNÁ DEFINICE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Správa a údržba informačních a komunikačních technologií (dále také ICT) se skládá z profylaktické činnosti na definovaných prvcích ICT *Objednatele* a z řešení uživatelských požadavků. K hlášení a evidenci uživatelských požadavků bude použito institutu hlášení požadavků na „Centrální HelpDesk“. Tento způsob umožňuje zadávání požadavků přímo pomocí tenkého klienta, či v případě nedostupnosti elektronickou poštou či telefonicky.

### 2. CENTRÁLNÍ HELPDESK

#### 2.1. SERVISNÍ POŽADAVKY

Servisní požadavky jsou předávány uživatelem na Centrální HelpDesk Poskytovatele (dále také CHD):

- Prostřednictvím WWW aplikace HelpDesk *Poskytovatele*. Přesná adresa pro přístup k aplikaci je <http://helpdesk.liberec.cz/>.
- Zadávání elektronickou poštou – pro elektronickou poštu je stanovena jednotná elektronická adresa [HelpDesk@liberec.cz](mailto:HelpDesk@liberec.cz). Takto zadané požadavky mají vždy nastavenou prioritu nízká.
- Telefonicky – kontakt na CHD – 485 243 555
- Telefonicky – kontakt přímo na pracovníka *Poskytovatele* – 485 344 131.

#### 2.2. ZMĚNOVÉ POŽADAVKY

Změnové požadavky jsou *Poskytovateli* předávány:

- V papírové podobě – již jako oficiální objednávka požadovaných prací s veškerými náležitostmi dle legislativy a vnitřních předpisů *Objednatele*.
- Elektronickou poštou – jako prvotní požadavek. Takto zadaný požadavek je řešen pro potřeby vytvoření objednávky prací či zařízení.

### 3. SEZNAM POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

V rámci správy a údržby ICT *Objednateli*

- Správa, údržba a uživatelská podpora SW i HW pracovních stanic včetně periférií
- Správa a údržba serverů.
- Správa a údržba aktivních prvků.
- Správa a údržba SW.
- Správa, údržba a uživatelská podpora Dopravního odbavovacího systému v majetku *Objednatele*
- Připojení k veřejné síti Internet včetně firewallu.
- Poskytnutí schránek elektronické pošty
- Pohotovostní servis pro případ kritické závady 24/7 (24 hodin denně, 7 dní v týdnu).
- Zálohování a archivace dat.
- Poskytnutí systému pro zadávání požadavků.

### 3.1. SPRÁVA A ÚDRŽBA AKTIVNÍCH PRVKŮ

Běžná správa aktivních prvků bude zajištěna vzdáleným monitoringem a správou s využitím stálého vysokorychlostního připojení. Aktivní prvky jsou zahrnuty do on-line monitoringu a pohotovostního servisu 24/7.

V případě nestandardních řešení, či fatálního výpadku zařízení je *Poskytovatel* ve smluvním stavu se specializovaným subdodavatelem, který garantuje okamžitou odbornou pomoc a možnost okamžité zápůjčky náhradního zařízení, pokud není zrovna k dispozici v záložním depositu *Poskytovatele*.

### 3.2. PŘIPOJENÍ K VEŘEJNÉ SÍTI INTERNET

Konektivita k internetu bude poskytována v kapacitě 10 Mb/s s agregací 1:10 po optické trase od rozhraní poskytovatele internetu až do informačního systému *Objednatele*.

Ochrana proti škodlivým kódům a nevyžádaným zprávám, stejně tak jako zabezpečení proti průniku z veřejné sítě Internet bude zajištěna na technologiích *Poskytovatele*. Jedná se o dvouúrovňové zabezpečení HW firewallem technologie CISCO a SW firewallem technologie Kerio Winroute Firewall s antivirovou ochranou McAfee.

### 3.3. POSKYTNUTÍ SCHRÁNEK ELKETRONICKÉ POŠTY

E-mailové služby s podporou práce ve skupině (sdílení kalendářů, kontaktů apod.) bude realizováno na technologii Kerio Mail Server s ochranou proti nevyžádané poště a proti škodlivým kódům, která je ve vlastnictví a správě *Poskytovatele*.

### 3.4. ZÁLOHOVÁNÍ A ARCHIVACE DAT

Zálohování se řídí zvláštním předpisem, který je přílohou č. 3 této smlouvy.

## 4. UŽIVATELSKÁ PODPORA

Obecně bude uživatelská podpora zajištěna specializovaným pracovištěm *Poskytovatele*, tzv. „Centrálním Helpdeskem“. Pro zvýšení dostupnosti uživatelské podpory bude v lokalitě „Mrštíkova 3“ fyzicky přítomen pracovník *Poskytovatele*.

Uživatelská podpora je dostupná v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hodin. Mimo tuto pracovní dobu *Poskytovatele* je k dispozici pohotovostní služba *Objednatele*, která řeší fatální výpadky prvků IS, které nesnesou odkladu.

Pravidla komunikace uživatelské podpory jsou:

- Veškerá komunikace probíhá výhradně v českém jazyce.
- Všechny požadavky uživatele jsou předávány jednoznačným procesem Centrálního Helpdesku.
- V evidenci požadavků Centrálního HelpDesku je veden úplný seznam všech požadavků na služby a životní cyklus, včetně časových záznamů. Tato evidence poskytuje všechny potřebné informace pro tvorbu výkazů plnění úrovně služeb.

## 5. DEFINICE KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

*Poskytovatel* garantuje provoz informačního systému 24/7 (24 hodin denně / 7 dní v týdnu) s výjimkou předem ohlášených servisních zásahů na klíčových prvcích informačního systému, které budou hlášeny *Objednateli* minimálně 5 pracovních dní před jejich započítáním. Přitom provedení a rozsah případného výpadku musí být ze strany *Objednatele* schválen.

Požadavky *Objednatele* budou tříděny do tří priorit, dle závažnosti dopadu na provoz informačního systému a zajištění primární činnosti uživatele. Uvedené časy v rámci pracovní doby *Objednatele*:

- **Vysoká** – Požadavek na odstranění problému, který má zásadní dopad na možnost

výkonu pracovních povinností uživatele. Uživatel nemá možnost náhradního řešení.

- **Střední** – Požadavek na odstranění problému, pokud je možnost náhradního řešení pro zajištění pracovních povinností uživatele.
- **Nízká** – Požadavek, který přímo neovlivňuje schopnost plnění pracovních povinností uživatele, ale zvyšuje komfort jeho práce.

| Priorita | Doba reakce<br>[hodina] | Doba zásahu<br>[hodina] | Doba vyřešení<br>[hodina] | Dostupnost<br>[%] |
|----------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------|
| Nízká    | 4                       | 24                      | 48                        | 90                |
| Střední  | 2                       | 4                       | 8                         | 96                |
| Vysoká   | 1                       | 2                       | 4                         | 98                |

Legenda jednotlivých položek:

- **Priorita** – název priority.
- **Doba přijetí** – čas záznamu požadavku do aplikace pro zadávání požadavků (Centrální HelpDesk).
- **Doba reakce** – počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do reakce na požadavek *Poskytovatelem*. Reakcí je informace o přidělené osobě (řešitel) na řešení požadavku.
- **Doba zásahu** – počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do začátku jeho řešení přiděleným řešitelem. Povinností řešitele je informovat zadavatele požadavku o průběhu zásahu (řešení požadavku) v pravidelných časových intervalech. Časovým intervalem je stanoven jeden pracovní týden, pokud není mezi *Poskytovatelem* a zadavatelem požadavku dohodnuto jinak. Doba zásahu může být prodloužena na základě vzájemné dohody *Poskytovatele* a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby zásahu požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (Centrální HelpDesk) stranou *Poskytovatele*. Pokud není ze strany zadavatele požadavku na tento záznam reagováno, má se za to, že prodloužení doby zásahu požadavku je zadavatelem akceptováno.
- **Doba vyřešení** – počet hodin uběhlých od přijetí požadavku do jeho vyřešení. Doba vyřešení požadavku může být prodloužena na základě vzájemné dohody *Poskytovatele* a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby vyřešení požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (Centrální HelpDesk) stranou *Poskytovatele*. Pokud není ze strany zadavatele požadavku na tento záznam reagováno, má se za to, že prodloužení doby vyřešení požadavku je zadavatelem akceptováno.
- **Dostupnost** – v případě, že službou je zajištění datového toku je kvalita posuzována podle dostupnosti, tedy doby z daného období, kdy je umožněn bezchybný tok dat.
- **Hodina** – časová jednotka vztažená k definované uživatelské podpoře v kapitole č.4 této přílohy.

V Liberci dne: 1.1.2010

Za Objednatele:

[Redacted signature]

Ing. Jiří Veselka

ředitel společnosti

[Redacted text]

Za Poskytovatele:

[Redacted signature]

Ing. Jaroslav Bureš

ředitel

[Redacted text]

[Redacted text]

## Příloha č. 2 – Cenová kalkulace poskytovaných služeb

| Služba                                                                                                                           | Metrika                 | Jednotky | Cena bez DPH |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------|--------------|
| Správa, údržba a uživatelská podpora (HW i SW) pracovních stanic, serverů a aktivních prvků                                      | Počet uživatelů         | 80       | 45.000,- Kč  |
| Poskytnutí, správa a údržba aplikačního serveru pro systém QI včetně datového prostoru a zálohování dat                          | Počet serverů           | 1        | 8.000,- Kč   |
| Údržba, administrace a uživatelská podpora včetně datových přenosů pro moduly SW Dopravní odbavovací systém v majetku Odběratele | Počet uživatelů         | 10       | 25.000,- Kč  |
| Administrace a uživatelská podpora SW QI                                                                                         | Počet uživatelů         | 100      | 5.000,- Kč   |
| Připojení k veřejné síti Internet                                                                                                | Bez metriky             | 1        | 7.500,- Kč   |
| Schránky elektronické pošty a firewall                                                                                           | Počet uživatelů         | 100      | 2.000,- Kč   |
| Antivirový software pracovních stanic                                                                                            | Počet pracovních stanic | 100      | 1.600,- Kč   |
| Právní systém Codexis – technická podpora                                                                                        | Počet uživatelů         | 2        | 1.100,- Kč   |
| Docházkový systém PowerKey – technická podpora                                                                                   | Počet uživatelů         | 300      | 1.600,- Kč   |
| Microsoft EA (Enterprise Agreement) – operační systémy, kancelářský software, CAL                                                | Počet uživatelů         | 30       | 12.600,- Kč  |
| Poskytnutí diskového prostoru pro ukládání dokumentů a elektronické pošty včetně zálohování dat                                  | Počet GB                | 100      | 9.500,- Kč   |
| Celková cena za 1 měsíc správy a provozu:                                                                                        |                         |          | 118.900,- Kč |

V Liberci dne 1.1.2010

Za Obědnatele:

Ing. Jirí Veselka  
ředitel společnosti

Za Poskytovatele:

Ing. Jaroslav Bureš  
ředitel

## Příloha č.3 – Zálohování

Všechna data se zálohují ve standardním režimu a dle vnitřní směrnice společnosti Liberecká IS, a.s. „Zálohování a archivace dat CSS“. Pro účely této smlouvy je dále upřesněno:

### 1. SOFTWAREVÉ A HARDWAROVÉ ŘEŠENÍ

Softwarovým řešením je TIVOLI STORAGE MANAGER 5.4 od společnosti IBM. Tento software je instalován na serveru HP ProLiant BL20p G3, ke kterému je připojeno diskové pole FLX 280, jež je zapojeno v RAIDU 5. Celé toto řešení se nachází v chráněném prostoru proti fyzickému napadení nebo živelným pohromám. Je schopno eliminovat výpadky proudu a nebezpečí požáru. Toto datové centrum běží pod dohledem 24/7.

### 2. POPIS SLUŽEB A SÍŤOVÝCH ULOŽIŠŤ, KTERÁ SE ZÁLOHUJÍ

**Pracovní dokumenty pracovníků DPML:** Všichni uživatelé v DPML mají k dispozici připojený síťový disk T, který je napojen na diskové pole, jež je součástí CSS. Každý uživatel je povinen na tento disk ukládat své pracovní dokumenty pro ostatní členy týmu. Všechna lokální úložiště jednotlivých pracovních stanic nejsou zálohována!

**Emailová korespondence:** Všichni uživatelé mají poštovní schránku nastavenou jako příhrádku na serveru. Všechny emailové zprávy v této příhradce jsou zálohovány. Jakékoliv osobní složky pst uložené na lokálním disku pracovní stanice nejsou zálohovány! Při chybě lokálního diskového zařízení se provede obnova pouze zpráv, které jsou uloženy v příhradce na serveru.

**Doménový server:** Doménový řadič DPML je provozován v CSS, a proto zálohování probíhá dle standardu.

**Ekonomický server:** Zálohování ekonomického serveru je řešeno instalací klienta pro Tivoli Storage Manager a pravidelně každý den po pracovní době se provede záloha vybraných adresářů. Toto řešení je pouze dočasné do doby instalace nového ERP systému v DPML.

**Dopravní server:** Zálohování dopravního serveru je řešeno instalací klienta pro Tivoli Storage Manager a pravidelně každý den po pracovní době se provede záloha vybraných adresářů. Kromě toho se u tohoto serveru zálohuje i operační systém pro případ destrukce celého serveru.

**Informační server aplikace QI:** Tato služba se rozděluje mezi aplikační část, která se nachází na serveru QIAPL a na databázovou část, která se nachází na centrálním databázovém serveru LISSQL. Obě části se zálohují dle standardů a směrnice „Zálohování a archivace dat CSS“. Aplikační část se zálohuje dle pravidel zálohování souborových dat jednotlivých aplikací a databázová část dle pravidel databázových dat jednotlivých aplikací.

**Archivace dat:** Není předmětem této přílohy a bude řešena v jiném dokumentu.

### 3. SOUHRNNÁ USTANOVENÍ

Prováděné zálohy se denně kontrolují, zdali byly úspěšně provedeny. V případě potřeby je možno kdykoliv provést obnovu dat. Obnovení jednotlivých částí systému je třeba nahlásit na pracoviště helpdesk Liberecké IS, a.s. v souladu s jinými ustanoveními této smlouvy. Při větším rozsahu poškození nebo při fyzické havárii zařízení se postupuje dle scénářů obnovy jednotlivých zařízení. Časová náročnost této obnovy je do 5 pracovních dnů.

V Liberci dne: 1.7.2010

Za Objednatele:

.....

Ing. Jiří Veselka

Za Poskytovatele:

.....

Ing. Jaroslav Bureš

ředitel