

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Český Aeroholding, a. s.
jako Dodavatel
a
České aerolinie a.s.
jako Objednatel

Evidenční číslo Smlouvy Objednatele:
0322002390

Evidenční číslo Smlouvy Dodavatele:
CAH/ICT/P/0112002155

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
(dále jen „**Smlouva**“)

Obchodní firma: Český Aeroholding, a. s.
se sídlem: Praha 6, Jana Kašpara 1069/1, PSČ 160 08
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 17005
IČO: 248 21 993
DIČ: CZ699003361
bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
číslo účtu: 2106286528/2700
zastoupená: [redacted] předseda představenstva a
[redacted], člen představenstva

(dále jen „**Dodavatel**“)

a

Obchodní firma: České aerolinie a.s.
se sídlem: Praha 6, Jana Kašpara 1069/1, 160 08
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem Praha, oddíl B, vložka 1662, dne 1. srpna 1992.
IČO: 45795908
DIČ: CZ45795908
bankovní spojení: CITIBANK EUROPE plc., organizační složka
číslo účtu: 2003630103/2600
zastoupená: [redacted] předseda představenstva a
[redacted] člen představenstva

(dále jen „**Objednatel**“)Objednatel a Dodavatel dále společně také „**Strany**“ či jednotlivě „**Strana**“.

Preamble

Vzhledem k tomu, že:

- (A) Objednatel má zájem, aby mu ze strany Dodavatele byly poskytovány Služby, které jsou specifikovány v Přílohách Popis Služeb této Smlouvy
- (B) Strany mají zájem upravit vzájemná práva a povinnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy;

dohodly se Strany v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném a účinném znění, následovně:

1. DEFINICE A VÝKLAD POJMŮ

1.1 Níže uvedené termíny této Smlouvy mají význam definovaný v tomto čl. 1.1 s tím, že v textu Smlouvy jsou uvedeny vždy velkým počátečním písmenem:

- 1.1.1** „**Dostupnost Služby**“ znamená dobu, po kterou není pro danou Službu oznámen Incident kategorie A.
- 1.1.2** „**Důvěrné informace**“ jsou informace, které Strana získá uzavřením této Smlouvy, anebo na základě nebo v souvislosti s plněním dle této Smlouvy, týkající se druhé Strany nebo jejích zástupců, Spřízněných osob a jejich poměrů, vztahů a podnikatelské nebo jiné činnosti.
- 1.1.3** „**IT**“ se rozumí Informační technologie.
- 1.1.4** „**Lhůta pro odpověď**“ znamená lhůtu závazně sjednanou touto Smlouvou, ve které je Dodavatel povinen telefonicky na číslo +420 22011 5605 (či jiném čísle pro tyto účely oznámeném ze strany Objednatele Dodavateli) a prostřednictvím elektronické pošty na adrese csa.it@csa.cz (či na jiné elektronické adrese pro tyto účely oznámené ze strany Objednatele Dodavateli) informovat Objednatele o tom, jakým postupem bude oznámený Incident vyřešen a jací zaměstnanci Dodavatele budou oznámený Incident řešit. Lhůta pro odpověď začíná běžet od okamžiku Oznámení Incidentu ze strany Objednatele do Podpůrného centra Dodavatele.
- 1.1.5** „**Normální provoz**“ znamená užívání Služby Objednatelem, kdy tato Služba nevykazuje žádné Incidentsy.
- 1.1.6** „**Oznámení**“ znamená telefonické oznámení Incidentu ze strany Objednatele do Podpůrného centra Dodavatele. Kontaktní údaje pro hlášení Incidentů za stranu Objednatele jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy. Každé telefonické oznámení potvrdí Objednatel rovněž zasláním e-mailové notifikace Dodavateli na e-mail Helpdesk@cah.cz, a to do konce následujícího pracovního dne.
- 1.1.7** „**Plánovaná nedostupnost**“ znamená předem ohlášenou částečnou nebo úplnou nefunkčnost Služby nezbytnou pro provedení údržby.
- 1.1.8** „**Pracovní den**“ znamená kterýkoliv den v týdnu od pondělí (včetně) do pátku (včetně) s výjimkou státem uznaných svátků v České republice.
- 1.1.9** „**Pracovní doba**“ znamená každý Pracovní den, dobu od 8:30 hodin do 17:00 hodin.
- 1.1.10** „**Právní Vada**“ znamená existenci jakéhokoli práva třetí osoby, které brání užití a/nebo omezuje Objednatele v odeběrání Služeb, nebo brání a/nebo omezuje Dodavatele v poskytování Služeb.

- 1.1.11 „Příloha Popis služby“** znamená přílohu této smlouvy, jejíž vzor je uveden v Příloze č. 2.
- 1.1.12 „Podpůrné centrum“** znamená Centrum servisní podpory Dodavatele (včetně personálního a technického zajištění), a to na tel: +420 220 11 3000, e-mail: Helpdesk@cah.cz.
- 1.1.13 „Režim provozu“** znamená dobu definovanou v Příloze Popis služby v části Režim provozu, po kterou garantuje Dodavatel dostupnost Služby.
- 1.1.14 „Servisní okno“** znamená sjednanou dobu pro pravidelně se opakující časové období během pracovního týdne, ve kterém může být Služba nedostupná nebo omezena z technických důvodů. Nedostupnost Služby během této doby není považováno za Incident. Toto omezení není ohlašováno určeným pracovníkům nebo skupinám pracovníků Objednatele uvedených v Distribučním seznamu pro hlášení Incidentů Služby, není-li v Příloze Popis služby dohodnuto jinak.
- 1.1.15 „Služba“** znamená soubor činností konkrétně vymezených v Přílohách Popis služby této Smlouvy.
- 1.1.16 „Systém“** znamená soubor hardwarových a softwarových komponent tvořící funkční celek, které jsou poskytovány jako součást Služby.
- 1.1.17 „Incident“** znamená rozpor mezi skutečnými parametry Služby a parametry, které jsou stanoveny příslušnou Přílohou Popis služby této Smlouvy.
- 1.1.18 „Incident kategorie A“** znamená nejzávažnější Incident, který se projevuje tím, že:
- (a) Služba je zcela nefunkční, nebo
 - (b) Služba vykazuje takové nestandardní chování, které neumožňuje užívání ostatních provozních systémů Objednatele propojených v rámci poskytované Služby
- 1.1.19 „Incident kategorie B“** znamená Incident, který se projevuje tím, že:
- (a) užívání Služby je Incidentem omezeno nebo dochází k omezení užívání Služby jako celku, nebo
 - (b) Odezva Systému na jakýkoliv Standardní dotaz učiněný prostřednictvím určeného uživatelského rozhraní na pracovních stanicích PC je delší než limit stanovený na SLA Kartě.
- 1.1.20 „Incident kategorie C“** znamená Incident, který
- (a) nebrání nebo má zcela minimální vliv na řádné užívání Služby, a
 - (b) má minimální vliv na užívání Služby jako celku.
- 1.2** Další definice. Další pojmy mohou být definovány přímo v textu Smlouvy s tím, že definice pojmu je zvýrazněna tučně a uvozena slovy „dále jen“ a při každém dalším výskytu je v textu Smlouvy vyznačena velkým počátečním písmenem.
- 1.3** Interpretace.

- 1.3.1** Slova definovaná v jednotném čísle mají stejný význam i v množném čísle a naopak, slova vyjadřující mužský rod zahrnují i ženský a střední rod a naopak, a výrazy vyjadřující osoby zahrnují fyzické i právnické osoby.
- 1.3.2** Názvy jednotlivých článků a odstavců této Smlouvy jsou uváděny pouze pro přehlednost textu a při výkladu Smlouvy k nim nebude přihlíženo.
- 1.3.3** V případě rozporu mezi textem těla této Smlouvy a jejími přílohami má přednost text v přílohách této Smlouvy.
- 1.3.4** Pokud není výslovně stanoveno jinak, odkazy na jakýkoli právní předpis jsou odkazem na platné a účinné znění takového právního předpisu, popřípadě právního předpisu tento předpis nahrazujícího, a na jiné právní předpisy nižší právní síly, které příslušný právní předpis provádějí.
- 1.3.5** Pracovní dny znamenají kterýkoliv kalendářní den s výjimkou soboty, neděle, dne pracovního volna a dne pracovního klidu ve smyslu platných a účinných právních předpisů České republiky.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1** Na základě této Smlouvy se Dodavatel zavazuje poskytovat Objednateli Služby dle Příloh Popis služby této Smlouvy a dle úrovně poskytování Služeb dle této Smlouvy a Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za poskytnuté Služby cenu za podmínek sjednaných v těchto Přílohách.

3. ÚROVNĚ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB (DÁLE JEN „SLA“)

- 3.1** Předmětem SLA je určení servisních, technických a organizačních podmínek a dalších standardů pro poskytování Služeb.
- 3.2** Všeobecné podmínky poskytování Služeb jsou uvedeny v kap. 4 této Smlouvy.
- 3.3** Úroveň poskytované Služby, její popis a servisní podmínky pro každou Službu jsou uvedeny v příslušné Příloze Popis služby. Každá konkrétní Služba má svoji Přílohu Popis služby.

4. VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB IT

- 4.1** Poskytování konkrétních Služeb je zajišťováno zaměstnanci nebo skupinami zaměstnanců Dodavatele, popřípadě externími specialisty a subdodavateli na základě smluvního vztahu s Dodavatelem.
- 4.2** Parametry Služeb navrhuje Dodavatel na základě požadavků Objednatele. Výsledné parametry Služby podléhají projednání a schválení Objednatelem. Sjednané parametry Služeb stvrzuje Objednatel a Dodavatel podpisem Přílohy Popis služby.
- 4.3** V průběhu poskytování Služby může být ze strany Dodavatele vyžadována její Plánovaná nedostupnost. O Plánované nedostupnosti informuje Dodavatel Objednatele nebo určené osoby Objednatele ve sjednaném předstihu. Způsob hlášení nedostupnosti a distribuční seznam adres obsahuje Příloha Popis služby.
- 4.4** Plánovaná nedostupnost Služby a Servisní okna v rámci dohodnutých časových intervalů odsouhlasených Objednatelem, která jsou určena v Příloze Popis služby, nejsou

považována z pohledu poskytování Služby za Incident a nejsou započítávána do celkově garantované Dostupnosti Služby.

4.5 Splnění podmínek uvedených na SLA Kartě nelze Objednatel na Dodavateli vyžadovat, pokud se jedná o Incident způsobený vyšší mocí, tj. mimořádnou událostí nebo okolností, kterou nemohla žádná ze Stran před uzavřením Smlouvy předvídat ani jí předejít, a která je mimo jakoukoliv kontrolu kterékoliv Strany a nebyla způsobena úmyslně ani z nedbalosti jednáním nebo opomenutím kterékoliv Strany. Takovými událostmi nebo okolnostmi jsou zejména, nikoliv však výlučně:

- živelné události - zemětřesení, záplavy, vichřice atd.
- události související s činností člověka - např. války, občanské nepokoje, havárie letadel, radioaktivní zamoření štěpným materiálem nebo radioaktivním odpadem, nikoli však stávky zaměstnanců, hospodářské poměry a podobné okolnosti související s činností Strany, která se Vyšší mocí dovolává
- obecně závazné akty státních a místních orgánů - zákony, nařízení, vyhlášky atd., vč. pokynů Objednatele z nich nezbytně vycházejících, nikoli však správní, soudní nebo jiná rozhodnutí v konkrétní věci vydaná k tíži Strany dovolávající se zásahu Vyšší mocí, pokud je důvodem jejich vydání porušení právní povinnosti touto Stranou nebo její nedbalost.

5. OBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

5.1 Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli uživatelskou podporu Služby spočívající v zajištění dostupnosti Podpůrného centra v Pohotovostní době za účelem Oznámení Incidentů a provádění telefonických konzultací.

5.2 Dodavatel je oprávněn provádět servisní zásahy a obměny Služeb prostřednictvím subdodavatelů. Dodavatel je odpovědný za veškeré plnění poskytnuté prostřednictvím subdodavatelů i jiných třetích osob ve stejném rozsahu a kvalitě, jako by takové plnění poskytoval sám.

6. OBJEDNÁVKY NOVÝCH SLUŽEB A ZMĚNY SLUŽEB

6.1 V průběhu doby trvání této Smlouvy je Objednatel oprávněn kdykoli zaslat Dodavateli Poptávku se Zadáním na novou Službu nebo úpravu již existující Služby.

6.2 Dodavatel potvrdí přijetí Poptávky a Zadání a nejpozději do dvou (2) Pracovních dnů od přijetí Zadání oznámí Objednateli lhůtu, ve které Objednateli odpoví.

6.3 Dojde-li k oboustranné dohodě Objednatele a Dodavatele na podmínkách poskytování nové služby nebo změně podmínek stávající služby, jsou tyto podmínky uvedeny v nové Příloze Popis služby této smlouvy. K podpisu Přílohy Popis služby jsou oprávněny zmocněné osoby Objednatele a Dodavatele uvedené v Příloze č. 1 Kontaktní údaje jako Osoby zmocněné k podpisu příloh Popis služby. Pro vyloučení všech pochybností se Objednatel a Dodavatel dohodli, že Osoba zmocněná k podpisu Příloh Popis služby nemá oprávnění podepisovat jakékoliv jiné přílohy nebo dodatky této Smlouvy, vyjma právě Přílohy Popis služby.

7. ZÁVAZNÁ DOBA ODBĚRU SLUŽBY A UKONČENÍ ODBĚRU SLUŽBY.

- 7.1** V Příloze Popis služby je pro každou Službu sjednána Závazná doba odběru v měsících služby s počátečním datem odběru Služby. Objednatel se zavazuje Službu po tuto sjednanou dobu odebírat a platit za ní sjednanou cenu dle podmínek této Smlouvy.
- 7.2** Ukončit odběr Služby lze pouze za podmínek sjednaných v této Smlouvě, nedohodnou-li se Strany jinak.
- 7.3** Termín Ukončení odběru Služby je pro každou Službu definován individuálně v Příloze Popis služby.
- 7.4** V průběhu doby trvání této Smlouvy je Objednatel oprávněn kdykoli zaslat Dodavateli požadavek na ukončení odběru Služby, a to formou doručení výpovědi Služby písemnou formou na kontaktní údaje Dodavatele uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Výpověď služby**“). Výpověď služby musí obsahovat minimálně:
- (a) ID a Název Služby
 - (b) Požadované datum ukončení odběru Služby
- 7.5** V případě, že požadované datum ukončení odběru Služby nastane dříve než je datum závazného odběru Služby, Objednatel se zavazuje uhradit jednorázově nesplacenou cenu za Službu odpovídající sjednané měsíční ceně služby násobené počtem měsíců zbývajících od požadovaného data ukončení odběru Služby do uplynutí závazné doby odběru Služby, a to na základě faktury vystavené Dodavatelem. Tato faktura bude vystavena nejdříve v den požadovaného ukončení odběru Služby se splatností třicet (30) dní.

8. VÝPOVĚĎ SLUŽBY ZE STRANY DODAVATELE

- 8.1** V případě, že v průběhu doby trvání této Smlouvy majetkový podíl Dodavatele ve společnosti Objednatele zanikne (tzn. Dodavatel nevlastní žádné akcie Objednatele), je Dodavatel oprávněn k datu účinnosti takové změny a kdykoli poté (nedohodnou-li se obě Strany jinak) vypovědět Objednateli poskytování vybraných služeb. Dodavatel je v takovém případě povinen zaslat oznámení o ukončení poskytování vybraných Služeb písemnou formou na kontaktní údaje Dodavatele uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Ukončení poskytování služby**“). Oznámení musí obsahovat minimálně:
- (a) ID a Název Služby
 - (b) datum ukončení poskytování Služby, přičemž výpovědní doba činí minimálně devadesát (90) dní od doručení příslušného oznámení
- 8.2** Specifická výpovědní lhůta pro každou Službu bude uvedena v Příloze Popis služby u každé Služby individuálně. Tato lhůta bude definovat, po jakou minimální dobu od data doručení oznámení o Ukončení poskytování služby Objednateli je Dodavatel povinen Službu nadále poskytovat, a její maximální možná délka je 12 měsíců. V případě, že je podána výpověď Smlouvy dle čl. 11.3 a běží výpovědní lhůta dle čl. 11.4, pak se maximální možná délka specifické výpovědní lhůty pro Službu sjednanou v tomto období zkracuje o počet měsíců uplynulých z výpovědní lhůty dle čl. 11.4.

9. CENA

- 9.1** Objednatel se zavazuje hradit Dodavateli za poskytování Služeb dle této Smlouvy měsíčně částku ve výši odpovídající součtu všech pevných měsíčních cen sjednaných v Přílohách

Popis služby a cen za adhoc služby ve výši vykázaných výkonů a sazeb sjednaných v Přílohách Popis služby (dále jen „**Měsíční cena**“), a to na základě oboustranně odsouhlaseného výkazu odebraných služeb (dále jen „**Měsíční výkaz**“).

- 9.2** Měsíční výkaz odebraných služeb zašle Dodavatel Objednateli k odsouhlasení nejpozději do pěti (5) pracovních dní po ukončení kalendářního měsíce. Objednatel se zavazuje potvrdit nebo rozporovat zaslaný výkaz nejpozději do tří (3) pracovních dní, v opačném případě se má Měsíční výkaz za odsouhlasený.
- 9.3** Měsíční cena zahrnuje veškeré přímé i nepřímé náklady Dodavatele nutně nebo účelně vynaložené při provádění Služeb, pokud se Strany v konkrétním případě nedohodnou jinak. Měsíční cena nezahrnuje daň z přidané hodnoty, tato daň bude připočtena vždy ve výši dle platných právních předpisů ke dni zdanitelného plnění.
- 9.4** Měsíční cena bude vždy hrazena na základě faktury, kterou je Dodavatel oprávněn vystavit ihned po odsouhlasení Měsíčního výkazu. Všechny platby dle této Smlouvy budou hrazeny přímo na bankovní účet Dodavatele vedený u banky v České republice a specifikovaný na příslušné faktuře. Pro účely daně z přidané hodnoty se Služby poskytnuté dle této Smlouvy považují za průběžně dodávané. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je vždy poslední kalendářní den měsíce, za který je fakturováno. V případě, že Objednatel bude rozporovat zaslaný měsíční výkaz odebraných služeb posouvá se datum uskutečnění zdanitelného plnění na den, kdy bude Měsíční výkaz odsouhlasen.
- 9.5** Doba splatnosti faktury je třicet (30) dnů ode dne jejího doručení do sídla Objednatele. Případně-li termín splatnosti na sobotu, neděli, jiný den pracovního klidu nebo 31.12. nebo den, který není bankovním pracovním dnem podle zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění, posouvá se termín splatnosti na nejbližší následující bankovní pracovní den. Ke splnění závazku Objednatele dojde připsáním částky na účet Dodavatele.
- 9.6** Došlá faktura musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných právních předpisů ČR, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a musí obsahovat ve vztahu k plnění věcně správné údaje. Dodavatel je povinen doručit Objednateli fakturu do sídla Objednatele nejpozději do 10. dne měsíce následujícího po měsíci, za který je fakturováno. Objednatel má po obdržení faktury 10 dní na posouzení toho, zda je bezchybně vystavena a na její vrácení, pokud není. Vrácením chybně vystavené faktury se doba splatnosti přerušuje a po dodání opravené faktury začíná běžet doba nová.
- 9.7** Korespondenční adresa pro doručování faktur je následující:

**České aerolinie a.s.
Evidence faktur
Jana Kašpara 1069/1
160 08 Praha 6**

elektronicky ve formátu PDF na e-mailovou adresu:
box.cef@csa.cz

- 9.8** Cena bude hrazena přímo na bankovní účet Dodavatele vedený u banky v České republice a specifikovaný v této Smlouvě, nebude-li na Faktuře uveden bankovní účet jiný.

9.9 Platba se považuje za provedenou dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele. Ke splnění závazku Objednatele dojde připsáním částky na účet Dodavatele.

9.10 V případě prodlení Objednatele s úhradou fakturované částky je Objednatel povinen zaplatit Dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,02% z fakturované částky za každý den prodlení.

10. PRÁVNÍ VADY

10.1 V případě, že bude prokázáno, že nastala Právní Vada Služby, Strana, která je v daném případě odpovědná za garanci, že Právní Vada nenastane, se zavazuje neprodleně sjednat nápravu. Odpovědná strana je zároveň odpovědná za jakoukoliv takto vzniklou prokázanou újmu Straně druhé, tj. Objednatel Dodavateli nebo Dodavatel Objednateli.

11. TRVÁNÍ SMLOUVY

11.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu této Smlouvy oběma Stranami.

11.2 Tato Smlouva končí svoji platnost a účinnost:

- (a) písemnou dohodou Stran, nebo
- (b) výpovědí za podmínek stanovených v čl. 11.5 této Smlouvy.

11.3 Obě Strany jsou oprávněny Smlouvu vypovědět bez udání důvodu.

11.4 Strany se výslovně dohodly, že po výpovědi podané dle čl. 11.3 tato Smlouva skončí uplynutím výpovědní lhůty v délce 12 měsíců, počítané od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Straně.

11.5 Dodavatel je dále oprávněn tuto Smlouvu vypovědět a/nebo okamžitě pozastavit poskytování Služeb, jestliže

11.5.1 Objednatel je přes dvě (2) písemná upozornění v prodlení s úhradou plateb dle této Smlouvy déle než šedesát (60) kalendářních dní,

11.5.2 Právní Vada nebyla Objednatelem odstraněna ve lhůtě devadesát (90) kalendářních dní

12. OCHRANA INFORMACÍ

12.1 Strany se dohodly, že veškeré informace, které se Dodavatel dozvěděl v rámci této Smlouvy, tvořící její obsah, a informace, které Dodavateli Objednatel sdělí nebo jinak vyplynou z plnění Smlouvy a budou označeny jako důvěrné, musí být Dodavatelem dle vůle Objednatele utajeny (dále jen „Důvěrné informace“).

12.2 Strany se dohodly, že veškeré informace, které se Objednatel dozvěděl v rámci této Smlouvy, tvořící její obsah, a informace, které Objednateli Dodavateli sdělí nebo jinak vyplynou z plnění Smlouvy a budou označeny jako důvěrné, musí být Objednatelem dle vůle Dodavatele utajeny (dále jen „Důvěrné informace“).

12.3 Strany se dohodly, že ani jedna Strana nesdělí Důvěrné informace třetí osobě a přijme taková opatření, která znemožní jejich přístupnost třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:

12.3.1 má Dodavatel opačnou povinnost stanovenou zákonem;

12.3.2 se takové Důvěrné informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto článku; nebo

12.3.3 Objednatel dá k zpřístupnění konkrétní Důvěrné informace souhlas.

12.4 Poruší-li jedna ze Stran svoji povinnost mlčenlivosti dle čl. 12.3 této Smlouvy, zavazuje se uhradit druhé Straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.

13. KONTAKTNÍ ÚDAJE

13.1 Jakékoliv oznámení nebo dokument, který má být doručen podle této Smlouvy, může být doručen osobně nebo zaslán doporučenou poštovní zásilkou a/nebo může být po vzájemné dohodě doručen emailem Straně, které má být doručen, a to na adresu:

České aerolinie a.s.

Jana Kašpara 1069/1, 160 08 Praha 6

Email: csa.it@csa.cz

nebo na jakoukoliv jinou adresu, kterou si obě Strany sdělily písemně, ve shodě s tímto článkem.

13.2 Kontaktní osoby Stran jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy.

14. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

14.1 Strany se výslovně a neodvolatelně dohodly, že Dodavatel je oprávněn započíst si svou pohledávku za Objednatелеm proti jeho pohledávce výlučně na základě písemné dohody.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1 Salvátorská klauzule. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Strany se zavazují nahradit do pěti (5) pracovních dnů po doručení výzvy druhé Strany neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným, jehož znění bude odpovídat účelu vyjádřenému původním ustanovením a touto Smlouvou jako celkem.

15.2 Vyšší moc.

15.2.1 Ani jedna ze Stran nebude v prodlení se splněním svých závazků vyplývajících ze Smlouvy podmínek z důvodu existence okolnosti vyšší moci, pokud tato okolnost znemožní nebo podstatným způsobem ovlivní plnění závazků takovéto Stran vyplývajících ze Smlouvy. Bezprostředně předcházející věta tohoto odstavce platí pouze po dobu existence takové okolnosti vyšší moci nebo trvání jejích následků a pouze ve vztahu k závazku nebo závazkům Strany přímo nebo bezprostředně ovlivněných takovou okolností vyšší moci.

15.2.2 Za okolnost vyšší moci se pokládají takové události, které Strana nemohla v době uzavření Smlouvy předvídat a které Straně objektivně brání v plnění jejích smluvních závazků vyplývajících z této Smlouvy. Za okolnosti vyšší moci se považují zejména válka, embargo, zásah státu nebo vlády, teroristický čin, živelné události a stávka zaměstnanců Objednatele. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že za okolnost vyšší moci se nepovažuje jakékoliv prodlení s plněním závazků

kterýchkoli dodavatelů či smluvních stran Dodavatele vůči Dodavateli, stávka zaměstnanců Dodavatele a dodavatelů a smluvních partnerů Dodavatele, jakož i insolvence, předlužení, konkurs, vyrovnání, likvidace či jiná obdobná událost týkající se Dodavatele nebo jakéhokoliv dodavatele či smluvního partnera Dodavatele a exekuce majetku Dodavatele nebo jakéhokoliv dodavatele či smluvního partnera Dodavatele.

- 15.2.3** Nastane-li kterákoliv z okolností vyšší moci popsaná v odstavci 15.2.2 této Smlouvy, podnikne Strana, na jejíž straně překážka vznikla, veškeré kroky, které lze po takovéto Straně rozumně požadovat, jež povedou k obnově normální činnosti v souladu se Smlouvou, a to co nejrychleji s ohledem na okolnosti, které okolnost vyšší moci způsobily. Strana se zavazuje druhou Stranu informovat o tom, že nastala okolnost vyšší moci, bez zbytečného odkladu po té, co bude objektivně možné takovouto komunikaci uskutečnit.
- 15.3** Pokud bude okolnost vyšší moci trvat po dobu delší než deset (10) Pracovních dnů, zavazují se Strany na vzájemném jednání najít s využitím úsilí, které lze rozumně po Stranách požadovat, vhodné řešení nastalé situace. Jestliže kterákoli ze Stran přehlédne nebo promine jakékoliv neplnění, porušení, prodlení nebo nedodržení nějaké povinnosti vyplývající z této Smlouvy, pak takové jednání nezakládá vzdání se takové povinnosti s ohledem na její trvající nebo následné neplnění, porušení nebo nedodržení a žádné takové vzdání se práva nebude považováno za účinné, pokud nebude pro každý jednotlivý případ vyjádřeno písemně.
- 15.4** Rozhodné právo. Práva a povinnosti Stran, které nejsou výslovně upraveny Smlouvou, se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění (dále jen „Občanský zákoník“) a dalšími aplikovatelnými právními předpisy České republiky. Smlouva, Obchodní podmínky, vztah mezi Objednatelem a Dodavatelem a práva a povinnosti smluvních Stran z něj vyplývající se řídí a budou vykládány v souladu s právem České republiky.
- 15.5** Strany se dohodly, že ustanovení § 1766 (změna okolností), § 1793 (neúměrné zkrácení), § 1796 (lichva), § 1799, § 1800 (smlouvy uzavírané adhezním způsobem), § 1987 odst. 2 (započtení neurčitých a nejistých pohledávek), § 2000 (zrušení závazku) a § 2050 (smluvní pokuta a náhrada škody) Občanského zákoníku se na tuto Smlouvu a na vztahy z této Smlouvy vyplývající nepoužijí. Strany se proto výslovně dohodly na následujících ustanoveních Smlouvy upravujících jejich práva a povinnosti odchylně od Občanského zákoníku:
- 15.5.1** Žádná ze Stran není oprávněna podat v souladu s ustanovením § 1766 Občanského zákoníku návrh soudu na změnu závazku ze Smlouvy.
- 15.5.2** Tato Smlouva je uzavírána mezi podnikateli v rámci jejich podnikání, z tohoto důvodu se na tuto Smlouvu v souladu s ustanovením § 1797 Občanského zákoníku neuplatní ustanovení § 1793 až 1795 Občanského zákoníku o neúměrném zkrácení ani ustanovení § 1796 o lichvě.
- 15.5.3** S ohledem na uzavření Smlouvy mezi podnikateli v rámci jejich podnikání se Strany dále v souladu s ustanovením § 1801 Občanského zákoníku dohodly, že pro účely této Smlouvy se nepoužijí ustanovení § 1799 a § 1800 Občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem.
- 15.6** Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které Strany měly a chtěly ve Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy. Žádný projev vůle Stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev vůle

učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran. Tato Smlouva nahrazuje veškeré ostatní písemné či ústní dohody učiněné ve věci předmětu této Smlouvy.

- 15.7** Strany sjednávají, že si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byla jakákoli práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu této Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak.
- 15.8** Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Smlouvy. Kromě ujištění, která si Strany poskytly v této Smlouvě, nebude mít žádná ze Stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoli skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá Strana informace při jednání o této Smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná Strana úmyslně uvedla druhou Stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Smlouvy.
- 15.9** Pro vyloučení všechny pochybností Strany uvádějí, že žádný závazek dle této Smlouvy není fixním závazkem podle § 1980 Občanského zákoníku.
- 15.10** Pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že Strany považují tuto Smlouvu za odvážnou smlouvu dle ustanovení § 2756 Občanského zákoníku a tudíž se na závazky z ní vzniklé nepoužijí ustanovení §1764 až 1766 Občanského zákoníku o změně okolností a ustanovení § 1793 až 1795 o neúměrném zkrácení.
- 15.11** Soud. Strany se zavazují řešit veškeré spory, které mezi nimi mohou vzniknout v souvislosti s prováděním nebo výkladem této Smlouvy, smírným jednáním a vzájemnou dohodou. Pokud se nepodaří vyřešit předmětný spor do třiceti (30) dnů ode dne jeho vzniku, bude takový spor předložen jednou ze Stran věcně a místně příslušnému soudu. Strany si tímto sjednávají místní příslušnost obecného soudu Dodavatele dle § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.
- 15.12** Počet vyhotovení. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech v českém, z nichž Objednatel i Dodavatel obdrží po dvou (2) vyhotovení.
- 15.13** Smlouva může být měněna a doplňována pouze prostřednictvím písemných průběžně číslovaných dodatků podepsaných oběma Stranami. Případná změna tohoto ustanovení o změně Smlouvy musí být učiněna také prostřednictvím písemného dodatku podepsaného oběma Stranami.
- 15.14** Nedílnou součástí této Smlouvy je

9.1.1 Příloha č. 1 – Kontaktní údaje

9.1.2 Příloha č. 2 – Vzor Popis služby

9.1.3 Přílohy Popis služby pro jednotlivé služby dle vzoru v Příloze č.2

SMLOUVNÍ STRANY TÍMTO PROHLAŠUJÍ, ŽE SI TUTO SMLOUVU PŘEČETLY A ŽE SOUHLASÍ S JEJÍM OBSAHEM, NA DŮKAZ ČEHOŽ JI STVRZUJÍ SVÝMI PODPISY:

Datum:
Za Objednatele:

Datum:
Za Dodavatele:

Podpis: _____
Jméno: [REDACTED]
Funkce: předseda představenstva

Podpis: _____
Jméno: [REDACTED]
Funkce: předseda představenstva

Za Objednatele:

Za Dodavatele:

Podpis: _____
Jméno: [REDACTED]
Funkce: člen představenstva

Podpis: _____
Jméno: [REDACTED]
Funkce: člen představenstva

Příloha č. 1: Kontaktní údaje**1. Kontaktní osoby ve věci plnění předmětu Smlouvy na straně Objednatele.**

Kontaktní osobou za Objednatele je:

[REDACTED]

adresa: Jana Kašpara 1069/1, 160 08 Praha 6

telefon: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

2. Kontaktní osoby ve věci plnění předmětu Smlouvy na straně Dodavatele.

Kontaktní osobou za Dodavatele je:

[REDACTED]

adresa: Jana Kašpara 1069/1, Praha 6, PSČ 160 08

telefon: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

3. Kontaktní osoby ve věci smluvních otázek na straně Objednatele.

Osobou oprávněnou ke komunikaci za Objednatele ve věcech jakékoliv změny, ukončení či jakékoliv další komunikace ohledně této Smlouvy je:

[REDACTED]

adresa: Jana Kašpara 1069/1, 160 08 Praha 6

telefon: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

4. Kontaktní osoby ve věci smluvních otázek na straně Dodavatele.

Osobou oprávněnou ke komunikaci za Dodavatele ve věcech jakékoliv změny, ukončení či jakékoliv další komunikace ohledně této Smlouvy je:

[REDACTED]

adresa: Jana Kašpara 1069/1, Praha 6, PSČ 160 08

telefon: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

5. Osoba zmocněná k podpisu Příloh Popis služby na straně Objednatele.

Osoba oprávněná k podpisu Příloh Popis služby je:

[REDACTED]

adresa: Jana Kašpara 1069/1, 160 08 Praha 6

telefon: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

6. Osoby zmocněné k podpisu Příloh Popis služby na straně Dodavatele.

Osoby oprávněné k podpisu Příloh Popis služby jsou:

[REDACTED]

adresa: Jana Kašpara 1069/1, Praha 6, PSČ 160 08

telefon: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

[REDACTED]

adresa: Jana Kašpara 1069/1, Praha 6, PSČ 160 08

telefon: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

Příloha č. 2 – Vzor Přílohy Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
		CSAXXX
Popis Služby:		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Kontaktní osoba Objednatele		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) x min	a) x hod
B	a) x hod	a) x hod
C	a) x hod	a) x dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐ Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu:	Servisní okno:	
Např. 5x8 (8:00 až 17:00 pracovní dny)		
Plánovaná nedostupnost Služby: - Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem X dnů - Maximální doba jednotlivého výpadku: X hodin - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: X hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Incidentu: <i>např. HelpDesk ČAH ohlásí obratem Incident Služby e-mailem na osoby uvedené v Distribučním seznamu.</i>		
Distribuční seznam pro hlášení Incidentů Služby:		

Doplňkové parametry:						
DRP:	Ano ☐	Ne ☒				
DR:	Ano ☐	Ne ☒				
Záložní lokalita:	Ano ☐	Ne ☒				
<table border="1"> <tr> <td> Evidence Incidentů v SD: Ano ☒ Ne ☐ </td> <td> Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒ </td> <td> Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐ </td> </tr> </table>				Evidence Incidentů v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Evidence Incidentů v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐				
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele): 						
Zálohování:						
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐						
Systémové zálohy:		Datové zálohy :				
- Max. doba obnovy: X hodin - Max. doba ztráty dat: X měsíc - Min. Retence dat: X měsíc		- Max. doba obnovy: X hod - Max. doba ztráty dat: X den - Min. retence dat: X dní				
Specifikace systémové zálohy: <i>*Přesný seznam co se má zálohovat</i>		Specifikace datové zálohy : <i>*Přesný seznam co se má zálohovat</i>				
Cena a podmínky odběru:						
Pevná měsíční cena:		Sazby pro ad-hoc služby:				
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících):		Doba odběru začíná běžet dnem:				
Další ujednání:						

Za Objednatele:	
Za Dodavatele:	

Příloha č. 3 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Správa mobilních telefonů		CSA001
Popis Služby:		
Dodavatel spravuje Objednateli mobilní telefony na účet Objednatele a poskytuje následující související služby : • Provádí měsíční zpracování rozúčtování hovorného včetně rozdělení na firemní a soukromé hovory • Správu mobilních telefonů zahrnující nákup mobilních telefonů a příslušenství na účet Objednatele, vydávání a stahování přístrojů, vydávání SIM, komunikace s poskytovatelem telekomunikačních služeb, komunikaci s uživateli mobilních telefonů, úpravy služeb na základě schválených požadavků z CSA, zajištění servisu a oprav přístrojů na účet Objednatele • Poskytnutí systému pro vykazování soukromých a firemních hovorů zaměstnanci		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Služba je poskytována prostřednictvím aplikace EMT pro vykazování soukromých a firemních hovorů. Aplikace je provozována na infrastruktuře Dodavatele a zaměstnancům Objednatele je poskytován vzdálený přístup zabezpečený loginem a heslem. Umožní-li to technické podmínky, může být aplikace zpřístupněna zaměstnancům Objednatele přes ověřování pomocí AD (toto není Dodavatelem garantováno).		
Kontaktní osoba Objednatele		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 1 den	a) N/A
B	a) 1 den	a) N/A
C	a) 1 den	a) N/A
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐		
Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu: Netýká se, dostupnost HelpDesku Dodavatele 5x8	Servisní okno: Netýká se	
Plánovaná nedostupnost Služby:		
• Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: Netýká se • Maximální doba jednotlivého výpadku: Netýká se • Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: Netýká se		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Incidentu: <i>Uživatel hlásí závadu HelpDesku ČAH.</i>		
Distribuční seznam pro hlášení Incidentů Služby: 		

Doplňkové parametry:		
DRP:	Ano ☐	Ne ☒
DR:	Ano ☐	Ne ☒
Záložní lokalita:	Ano ☐	Ne ☒
Evidence Incidentů v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):		
Zálohování:		
Provozní zálohy: Ano ☐ Ne ☒		
Systémové zálohy:	Datové zálohy :	
- Max. doba obnovy: netýká se - Max. doba ztráty dat: netýká se - Min. Retence dat: netýká se	- Max. doba obnovy: netýká se - Max. doba ztráty dat: netýká se - Min. retence dat: netýká se	
Specifikace systémové zálohy: netýká se	Specifikace datové zálohy : netýká se	
Cena a podmínky odběru:		
Pevná měsíční cena: Měsíčně je účtován poplatek ve výši 13.750 Kč. Poplatek zahrnuje konečnou cenu za poskytované služby: - správa a pronájem systému pro vykazování hovorného zaměstnanci Dále je měsíčně účtován poplatek ve výši 42.900 Kč. Poplatek zahrnuje konečnou cenu za poskytované služby: - zpracování výúčtování hovorného včetně rozdělení na firemní a soukromé hovory 1x měsíčně - nákup, správa a zajištění servisu přístrojů a příslušenství a služeb na účet Objednatele - administrativa a režie spojená se službami výše Přístroje MT jsou v majetku ČSA a pronájem přístrojů není předmětem služeb poskytovaných na základě této přílohy.	Sazby pro ad-hoc služby:	
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): 3	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.4.2016	
Další ujednání:		
Schvalovací proces pro přidělování mobilních telefonů uživatelům Objednatele, nákupy přístrojů a příslušenství, objednávky servisu přístrojů, úpravy služeb: emailem na XXXXXXXXXX		
Podmínky poskytování Služeb dle této přílohy: 1. Dodavatel se zavazuje poskytovat Uživateli Objednatele Mobilní telefon/y pouze na základě schválené žádosti o přidělení služebního mobilního telefonu oprávněným zástupcem Objednatele. V Žádosti uvede Uživatel Objednatele zejména typ Mobilního/ch telefonu/ů, o jehož užívání žádá, přičemž typ Mobilního/ch telefonu/ů vybere Uživatel z Přehledu		

přidělovaných typů mobilních telefonů poskytnutém Objednatelem.

2. Uživatel bude Žádost zasílat na Helpdesk IT Dodavatele. Poskytování Mobilních telefonů bude zahájeno nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů ode dne schválení Žádosti a doručení tohoto schválení Dodavateli. Mobilní telefon bude Uživateli předán a Uživatelem převzat na základě písemného předávacího protokolu, který bude sloužit jako doklad o předání a převzetí Mobilního telefonu. Místem předání nebo převzetí mobilního telefonu jsou pracoviště Helpdesku ČAH.

3. Objednatel poskytne Dodavateli přehled uživatelů a středisek pro potřeby měsíčního vyúčtování hovorného jením z následujících způsobů:

- a) Přenosem dat do systému Evidence loginů (systém Dodavatele – jedná se o současný způsob přenosu dat).
- b) Zajištěním denního exportu dat (např. ve formátu csv), který bude obsahovat minimálně tyto informace:
 - ID zaměstnance
 - Jméno zaměstnance
 - popis pracovní pozice
 - ID společnosti
 - název společnosti
 - IČO
 - ID organizační jednotky
 - název organizační jednotky
 - kód organizační jednotky
 - nákladové středisko
 - činnost
 - typ pracovního poměru
 - platnost pracovního poměru
 - datum ukončení pracovního poměru (plánovaný/skutečný)
 - e-mail
 - login

Z dat je potřeba vytvářet kompletní organizační strukturu - ke každému zaměstnanci musíme být schopni kromě organizační jednotky přiřadit ID jeho přímého nadřízeného (manažera) a ID vyššího nadřízeného (ředitele). Z uložených dat musí být možno odvodit nadřazenosti jednotlivých OJ.

V číselníku je potřeba identifikovat, kteří vedoucí pracovníci mají pozici „ředitel a výš“ – mají jinou roli ve schvalovacích procesech. V číselníku je potřeba mít zvlášť seznam ředitelů a zvlášť seznam manažerů (mají jiná oprávnění v aplikaci EMT). V číselníku je třeba identifikovat vrcholové vedení (vrchní ředitel, člen představenstva, ...) – ve schvalovacích procesech mají také jinou roli.

Je potřeba držet historii záznamů o zaměstnancích na denní bázi z pohledu organizačního začlenění a účetních informací – účtuje se zpětně a je potřeba znát všechny hodnoty platné ke dni účtování.

Historie musí obsahovat i data o zaměstnancích s ukončeným PP, aby bylo možné zpětně zpracovat offline výpisy.

Je potřeba určovat priority pracovních poměrů – v jedné firmě může mít zaměstnanec více pracovních poměrů (HPP, DPP, DPČ ...) pod jedním osobním číslem.

U střediska je potřeba vidět časovou platnost od – do.

Dodavatel neodpovídá za případné chyby ve vyúčtování prokazatelně způsobené chybnými nebo neaktuálními přehledy uživatelů a středisek.

4. Součástí poskytovaných služeb nejsou úpravy systému EMT pro vyúčtování hovorného. Jakákoliv úprava tohoto systému pro potřeby Objednatele (úprava výstupů, změna struktury hovorného vyvolaná Objednatelem nebo poskytovatelem telekomunikačních služeb) bude objednána samostatnou objednávkou a samostatně hrazena.

5. Dodavatel se zavazuje v dostatečném předstihu informovat Objednatele o potřebě navýšit rezervní zásobu Mobilních telefonů. Objednatel se zavazuje bezodkladně schválit nákup nových Mobilních telefonů v dostatečném počtu tak, aby mohly být uspokojeny schválené Žádosti Uživatelů Objednatele.

6. Pokud Objednatel prokazatelně neposkytne součinnost dohodnutou v bodech 3,4 a 5 části Další ujednání této Přílohy, je Dodavateli znemožněno doručit Objednateli požadované služby ve sjednané kvalitě. V takovém případě není Objednatel oprávněn vymáhat na Dodavateli řádné dodání služby (nebo její části), nicméně není nijak dotčeno právo Dodavatele

fakturovat Objednateli měsíční poplatek za službu v plné výši.

Dodavatel je povinen zejména:

- a) na náklady a po schválení Objednatelem zajistit opravu nefunkčního Mobilního telefonu; na případy, kdy Mobilní telefon byl mechanicky poškozen Uživatelem (zejména v důsledku pádu anebo neautorizovaného zásahu tzn. zásahu ze strany Uživatele do Mobilního telefonu, zasažením kapalinou apod.) se servis Poskytovatele nevztahuje a náklady na takovou opravu popřípadě náhradu Mobilního telefonu budou hrazeny Uživatelem;
- b) Z rezervy MT Objednatel zajistit náhradní Mobilní telefon podobného typu po celou dobu opravy nefunkčního Mobilního telefonu;
- c) Na náklady Objednatel zajistit výměnu nefunkčního akumulátoru Mobilního telefonu v případě jeho opotřebení, tj. poklesu výkonu dobíjení (poklesem výkonu dobíjení se rozumí výrazné zkrácení doby výdrže akumulátoru (cca. o 50%) Mobilního telefonu, než je stanoveno v návodu použití);
- d) zajistit účetní podporu Uživateli spočívající v provádění rozúčtování Odměny za poskytnuté Služby na jednotlivé organizační jednotky (střediska) Uživatele;
- e) poskytnout Uživateli detailní rozpisy fakturovaných služeb tak, aby bylo možné provést jejich kontrolu a to minimálně jednou měsíčně a zaslat na e-mailovou adresu [REDACTED];
- f) zajistit správu souvisejících služeb s poskytováním Mobilních telefonů, zejména zajistit telefonickou uživatelskou podporu při komunikaci s operátorem, konfiguraci služeb jednotlivých čísel, aktivaci a/nebo výměnu SIM karty.
- g) na náklady a po schválení Objednatelem zajistit nákup Mobilních telefonů

Objednatel je zejména povinen:

- a) Poskytnout Dodavateli přístup na portál O2 pro potřeby získávání podkladů pro měsíční rozúčtování a pro správu SIM
- b) Zajistit dostupnost MT v dostatečném množství

Pro vyloučení všech pochybností Dodavatel prohlašuje, že nebude zajišťovat žádné hlasové ani datové telekomunikační služby včetně přenosu hovorů v souvislosti s poskytováním Správy mobilních telefonů.

Služba je poskytována do 31.12.2016, pokud nedojde ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Výpovědní lhůta po dodržení závazné doby odběru služby činí 2 měsíce, která začíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po dni obdržení výpovědi Dodavatelem.

Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 2 měsíce před ukončením poskytování služby dle této přílohy.

Za Objednatel:	 11.3.2016
Za Dodavatel:	 11.3.2016

Příloha č. 4 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Uživatel AD CAH		CSA002
Popis Služby:		
Služba „Uživatel AD CAH“ představuje služby spojené s využitím jmenného uživatelského účtu v Active Directory ČAH pro zajištění základního přístupu uživatele k počítačové síti ČAH.		
Obsahuje		
- Správu životního cyklu uživatelského účtu - Home adresář o velikosti 5GB na interních FileShare Serverech ČAH (volitelně) - Službu Skype for Bussines na on-premises řešení CAH (volitelně)		
Používání účtu se řídí platnými normami a směrnicemi ČAH. Primárně „Správa Identit a přístupů k ICT prostředí“		
Službu, popř. její jednotlivé části je možné využívat pouze v případě, že toto bude technicky možné s ohledem na stav migrace uživatelů do nového ICT prostředí ČSA.		
Objednatel je povinen zajistit správné licencování Microsoft produktů uživatele pro využití jednotlivých služeb		
- Skype for Business - Popř. další		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Netýká se		
Kontaktní osoba Objednatele		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A – celková nefunkčnost	a) 2 pracovní dny	a) 2 pracovní dny
B – porucha, funkčnost omezena	a) 3 dni	a) 5 dní
C – chyba, funkčnost zachována	a) 7 dní	a) 7 dní
HW ve správě Dodavatele:		
Ano ☒ Ne ☐		
Režim provozu: 24x7	Režim podpory: 5x8 (8:00 až 17:00 pracovní dny)	
Plánovaná nedostupnost Služby:		
Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 5 dnů		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady:		
ČSA nahlásí problém na HelpDesk IT ČAH		
Distribuční seznam pro hlášení Incidentu Služby:		
Csa.it@csa.cz		

Doplňkové parametry:					
DRP:	Ano ☒ Ne ☐				
DR:	Ano ☒ Ne ☐				
Záložní lokalita:	Ano ☒ Ne ☐				
<table border="1"> <tr> <td>Evidence Incidentů v SD: Ano ☒ Ne ☐</td> <td>Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒</td> <td>Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐</td> </tr> </table>			Evidence Incidentů v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Evidence Incidentů v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐			
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):					
Zálohování:					
Provozní zálohy: Ano ☐ Ne ☒					
Systémové zálohy:		Datové zálohy :			
Cena a podmínky odběru:					
Pevná měsíční cena: 137,- Kč bez DPH za jednoho uživatele Počet odebíraných položek: dle aktuálního stavu		Sazby pro ad-hoc služby:			
Závazná doba odběru služby Objednatel (v měsících): Není vyžadováno		Doba odběru začíná běžet dnem: Předání služby do provozu			
Další ujednání:					
Služba je poskytována do 30.09.2016, pokud nedojde ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve, nejpozději však vždy k 25. dni aktuálního měsíce pro měsíc následující. Měsíční cena je stanovena k prvnímu dni daného měsíce na základě aktuálního počtu uživatelů. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatel oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.					

Za Objednatele: [Redacted] 31.3.2016	
Za Dodavatele: [Redacted] 31.3.2016	

Příloha č. 5 – Popis služby

Příloha č. 5 nebyla k popisu služby použita.

Za Objednatele: [redacted] 30.9.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 30.9.2016	

Příloha č. 6 – Popis služby

Příloha č. 6 nebyla k popisu služby použita.

Za Objednatele: [redacted] 30.9.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 30.9.2016	

Příloha č. 7 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Licence Oracle EBS		CSA005
Popis Služby:		
Poskytnutí licencí k Oracle EBS : • 250 uživatelů Oracle Financials (oblast účetnictví) • 60 uživatelů Purchasing (oblast nákup) • 6000 uživatelů iProcurement (oblast žádanky)		
Technická specifikace dodávky Služby:		
n/a		
Kontaktní osoba Objednatele		
Popis SLA		
Kategorie Vady	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) x min	a) x hod
B	a) x hod	a) x hod
C	a) x hod	a) x dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☐ Ne ☒		
Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu: netýká se	Servisní okno: netýká se	
Plánovaná nedostupnost Služby: • Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: netýká se • Maximální doba jednotlivého výpadku: netýká se • Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: netýká se		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady: netýká se		
Distribuční seznam pro hlášení Vad Služby:		

Doplňkové parametry:		
DRP:	Ano ☐ Ne ☒	
DR:	Ano ☐ Ne ☒	
Záložní lokalita:	Ano ☐ Ne ☒	
Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatel):		
Zálohování:		
Provozní zálohy: Ano ☐ Ne ☒		
Systémové zálohy:		Datové zálohy :
- Max. doba obnovy: netýká se - Max. doba ztráty dat: netýká se - Min. Retence dat: netýká se		- Max. doba obnovy: netýká se - Max. doba ztráty dat: netýká se - Min. retence dat: netýká se
Specifikace systémové zálohy:		Specifikace datové zálohy :
Cena a podmínky odběru:		
Pevná měsíční cena: 5 500,-Kč	Sazby pro ad-hoc služby:	
Závazná doba odběru služby Objednatel (v měsících):0	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.4.2016	
Další ujednání:		
Vzhledem k tomu, že licence zůstávají v majetku CAH je potřeba pravidelně jednou ročně, případně na vyžádání provést kontrolní audit využívání licencí. Audit bude proveden pomocí následujících kroků : - spuštěním standardní sestavy v systému Oracle EBS Aktivní uživatelé pod odpovědností Správce systému, výstup sestavy bude předán ČAH. - spuštěním následujícího sql dotazu a předáním výstupu ČAH. <pre> select a.user_id,b.user_name, c.employee_number OSCIS, c.first_name,c.last_name,c.email_address, r.responsibility_name ,b.last_logon_date from FND_USER_RESP_GROUPS_ALL a, FND_USER b, PER_PEOPLE_V7 c , FND_RESPONSIBILITY_VL r where a.user_id= b.user_id and b.employee_id=c.person_id and a.responsibility_id=r.responsibility_id and b.end_date is null and a.end_date is null order by b.user_name, r.responsibility_name </pre> V případě licenčního auditu ze strany výrobce systému společnosti Oracle případně jím pověřené společnosti pro provedení licenčního auditu se ČSA zavazuje poskytnout spolupráci pro tento případný mimořádný audit.		

Služba je poskytována do 31.12.2016, pokud nedojde ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Výpovědní lhůta po dodržení závazné doby odběru služby činí 2 měsíce, která začíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po dni obdržení výpovědi Dodavatelem.

Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 2 měsíce před ukončením poskytování služby dle této přílohy.

Za Objednatele: [redacted] 31.3.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 31.3.2016	

Příloha č. 8 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Serverová infrastruktura pro ČSA		CSA006
Popis Služby:		
Provoz a správa serverové infrastruktury pro potřeby ČSA		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Provozované servery a domény jsou specifikovány vždy k 1. dni poskytování daného měsíce ve formě přehledu, který obsahuje seznam serverů a domén a jejich cenu. Seznam předkládá Dodavatel.		
Kontaktní osoba Objednatel		
[REDACTED]		
Popis SLA		
Kategorie Incidentů	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 240 min	a) 48 hod
B	a) 24 hod	a) 48 hod
C	a) 48 hod	a) 3 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐		
Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatel:		
Režim provozu: 5x8 (8:00 až 17:00 pracovní dny)	Servisní okno: 17:00-08:00	
Plánovaná nedostupnost Služby:		
- Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 3 dnů - Maximální doba jednotlivého výpadku: 6 hodin - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 78 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Incidentu:		
HelpDesk ČAH ohlásí obratem Incident telefonicky na příslušnou pracovní skupinu.		
Distribuční seznam pro hlášení Incidentů:		
Doplňkové parametry:		
DRP: Ano ☐ Ne ☒		
DR: Ano ☒ Ne ☐		
Záložní lokalita: Ano ☐ Ne ☒		
Evidence incidentů v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatel):		

Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐	
Systémové zálohy:	Datové zálohy :
- Max. doba obnovy: 48 hodin - Max. doba ztráty dat: 1 měsíc - Min. Retence dat: 1 měsíc	- Max. doba obnovy: 4 hod - Max. doba ztráty dat: 1 měsíc - Min. retence dat: 1 měsíc
Specifikace systémové zálohy: 1x týdně full backup	Specifikace datové zálohy : 1x týdně full backup
Cena a podmínky odběru:	
Měsíční cena je stanovena Dodavatelem k 1.dni daného měsíce na základě přehledu poskytovaných serverů a domén a jejich cen. Výchozí přehled je součástí této přílohy.	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): 1	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.4.2016
Další ujednání:	
Služba je poskytována dle aktuálních požadavků Objednatele, maximálně však do 30.9.2016. Podkladem pro měsíční cenu služby je stav poskytovaných serverů a domén k 1. dni daného měsíce. Proces změn poskytovaných služeb: - Oprávněné osoby Objednatele pro požadování změn služby jsou: [redacted] [redacted] - Vypínání serverů a domén - Oprávněná osoba Objednatele nejpozději 3 pracovní dny před požadovaným termínem vypnutí serveru nebo domény zašle požadavek na [redacted] a [redacted]. - ČAH do 3 pracovních dnů požadavek potvrdí a upraví přehled serverů a domén včetně cen. - Zřizování nových serverů a domén - Oprávněná osoba Objednatele zašle požadavek na spuštění serveru nebo domény s detailní technickou specifikací na [redacted] a [redacted] - ČAH do 5 pracovních dní požadavek potvrdí nebo odmítne s odůvodněním, proč úpravu provést nelze. Součástí potvrzení bude i nabídková cena a termín realizace. - Objednatel do 2 pracovních dní požadavek potvrdí nebo zruší. Nepotvrzený požadavek v termínu se bere jako zrušený. - Dodavatel nejpozději v potvrzeném termínu realizace předá server nebo doménu Objednateli do užívání, což Objednatel emailem potvrdí. Současně s předáním serveru nebo domény Dodavatel upraví přehled serverů a domén včetně cen. - Výsledný přehled na základě požadavků na změny zašle Dodavatel Objednateli k 1.dni v měsíci jako podklad pro cenu služby v daném měsíci k odsouhlasení. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb.	

V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.

Za Objednatele: [redacted] 31.3.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 31.3.2016	

Příloha č. 9 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
FileShare pro ČSA		CSA007
Popis Služby: Sdílené úložiště provozované na platformě Windows Server.		
Technická specifikace dodávky Služby: Součástí služby je: Pravidelné zálohování 1x denně Administrace přístupových oprávnění dle pracovních postupů ČAH		
Kontaktní osoba Objednatele 		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 3 hodiny	a) 8 hodin
B	a) 1 den	a) 5 dní
C	a) 72 hod	a) 7 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐ Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu: 24x7	Servisní okno: od 16:00 do 24:00, případně dle dohody mimo režim provozu	
Plánovaná nedostupnost Služby: - Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 2 dny - Maximální doba jednotlivého výpadku: 4 hodiny - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 24 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady: HelpDesk ČAH ohlásí obratem Vadu Služby e-mailem na osoby uvedené v Distribučním seznamu.		
Distribuční seznam pro hlášení Vad Služby:		
Doplňkové parametry:		
DRP: Ano ☐ Ne ☒ DR: Ano ☐ Ne ☒ Záložní lokalita: Ano ☐ Ne ☒		
Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐

Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):	
Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐	
Systémové zálohy:	Datové zálohy : -
- Max. doba obnovy: 72 hodin - Max. doba ztráty dat: 2 dny - Min. Retence dat: 14 dní	- Max. doba obnovy: - 72 hodin - Max. doba ztráty dat: - 2 dny - Min. retence dat: - 14 dní
Specifikace systémové zálohy: Záloha systémové části serverů	Specifikace datové zálohy :
Cena a podmínky odběru:	
Pevná měsíční cena: 15 Kč/GB/měsíc Počet odebíraných GB: dle skutečného stavu Celková cena: počet GB dle skutečného stavu x 15 Kč	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): 1	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.4.2016
Další ujednání:	
Služba je poskytována 1 měsíc a bude měsíčně prodlužována dle aktuálních požadavků Objednatele formou podpisu nové přílohy s aktuálním objemem spravovaných dat a odpovídající cenou, maximálně však do 30.9.2016. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.	

Za Objednatele: [Redacted] 31.3.2016	
Za Dodavatele: [Redacted] 31.3.2016	

Příloha č. 10 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Databázová infrastruktura pro ČSA		CSA008
Popis Služby:		
Provoz a správa databázové infrastruktury pro potřeby ČSA		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Provozované databáze jsou specifikovány vždy k 1. dni poskytování daného měsíce ve formě přehledu, který obsahuje seznam databází a jejich cenu. Seznam předkládá Dodavatel.		
Kontaktní osoba Objednatel		
[REDACTED]		
Popis SLA		
Kategorie Incidentů	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 240 min	a) 48 hod
B	a) 24 hod	a) 48 hod
C	a) 48 hod	a) 3 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐		
Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatel:		
Režim provozu:	Servisní okno:	
5x8 (8:00 až 17:00 pracovní dny)	17:00-08:00	
Plánovaná nedostupnost Služby:		
- Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 3 dnů - Maximální doba jednotlivého výpadku: 6 hodin - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 78 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Incidentu:		
HelpDesk ČAH ohlásí obratem Incident telefonicky na příslušnou pracovní skupinu.		
Distribuční seznam pro hlášení Incidentů:		
Doplňkové parametry:		
DRP:	Ano ☐ Ne ☒	
DR:	Ano ☒ Ne ☐	
Záložní lokalita:	Ano ☐ Ne ☒	
Evidence incidentů v SD:	Požadavek na Reporting:	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli:
Ano ☒ Ne ☐	Ano ☐ Ne ☒	čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatel):		

Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐	
Systémové zálohy:	Datové zálohy :
- Max. doba obnovy: 48 hodin - Max. doba ztráty dat: 1 měsíc - Min. Retence dat: 1 měsíc	- Max. doba obnovy: 4 hod - Max. doba ztráty dat: 1 měsíc - Min. retence dat: 1 měsíc
Specifikace systémové zálohy: 1x týdně full backup	Specifikace datové zálohy : 1x týdně full backup
Cena a podmínky odběru:	
Měsíční cena je stanovena Dodavatelem k 1.dni daného měsíce na základě přehledu poskytovaných databází a jejich cen. Výchozí přehled je součástí této přílohy.	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): 1	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.4.2016
Další ujednání:	
Služba je poskytována dle aktuálních požadavků Objednatele, maximálně však do 30.9.2016. Podkladem pro měsíční cenu služby je stav poskytovaných databází k 1. dni daného měsíce. Proces změn poskytovaných služeb: - Oprávněné osoby Objednatele pro požadování změn služby jsou: [redacted] [redacted] - Vypínání databází - Oprávněná osoba Objednatele nejpozději 3 pracovní dny před požadovaným termínem vypnutí databáze zašle požadavek na [redacted] a [redacted] - ČAH do 3 pracovních dnů požadavek potvrdí a upraví přehled databází včetně cen. - Zřizování databází - Oprávněná osoba Objednatele zašle požadavek na spuštění databáze s detailní technickou specifikací na [redacted] a [redacted]. - ČAH do 5 pracovních dnů požadavek potvrdí nebo odmítne s odůvodněním, proč úpravu provést nelze. Součástí potvrzení bude i nabídková cena a termín realizace. - Objednatel do 2 pracovních dnů požadavek potvrdí nebo zruší. Nepotvrzený požadavek v termínu se bere jako zrušený. - Dodavatel nejpozději v potvrzeném termínu realizace předá databázi Objednateli do užívání, což Objednatel emailem potvrdí. Současně s předáním databáze Dodavatel upraví přehled databází včetně cen. - Výsledný přehled na základě požadavků na změny zašle Dodavatel Objednateli k 1.dni v měsíci jako podklad pro cenu služby v daném měsíci k odsouhlasení. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb.	

V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.

Za Objednatele: [redacted] 31.3.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 31.3.2016	

Příloha č. 11 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Správa IT techniky připojené do domény CAH v majetku ČSA		CSA009
Popis Služby:		
V rámci této služby musí veškerý HW zajistit Objednatel do prostor v areálu Letiště Praha specifikovaných Dodavatelem.		
<u>Tato služba zahrnuje:</u>		
• Přípravu IT techniky ○ Instalace OS a aplikací dle standardů CAH. ○ Dodávku IT techniky na objednateli určené místo (v areálu Letiště Praha). ○ Zapojení a zprovoznění tak, aby IT technika mohla plnit svůj účel. ○ Stažení nepotřebné techniky a vrácení zpět na sklad. • Správu IT techniky ○ Diagnostiku nahlášených incidentů IT techniky. ○ Řešení nahlášených incidentů IT techniky. ○ Instalace SW schváleného IT CAH. ○ Správa SW dle odsouhlaseného postupu dodaným aplikačním správcem.		
<u>Tato služba nezahrnuje:</u>		
• Odpovědnost za ztrátu dat při HW chybě. • Správu a zálohování uživatelských dat uložených na koncovém zařízení. • Poskytnutí licencí SW firmy Microsoft a SW ve správě ČSA. • Ceny za licence SW instalovaného na koncových zařízeních		
<u>Objednatel</u> je povinen zajistit správné licencování koncové stanice licencemi Microsoft produktů, primárně:		
• Windows Server CAL • Exchange Server CAL • SharePoint Server CAL • Skype for Business • Systém Center Endpoint protection • Systém Center Configuration Manager • Popř. další		
V souladu s aplikacemi využívanými na koncové stanici		
Technická specifikace dodávky Služby:		
ID služby	Popis položky	
H001	Notebook standard 14"	
H002	Notebook nadstandard 12"	
H003	Desktop Standard	
H004	Desktop nadstandard	
H628	Lenovo Thinkpad	
Kontaktní osoba Objednatele		

Popis SLA		
Kategorie Incidentů	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 1 den	a) další pracovní den
B	a) 3 dny	a) 5 dní
C	a) 7 dní	a) 7 dní
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐ Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu: 5x8 (8:00 až 17:00 pracovní dny)	Servisní okno: Není	
Plánovaná nedostupnost Služby: Není relevantní pro tento typ služby		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Incidentu: Žádné		
Distribuční seznam pro hlášení Incidentů Služby: helpdesk@cah.cz		
Doplňkové parametry:		
DRP: Ano ☐ Ne ☒ DR: Ano ☐ Ne ☒ Záložní lokalita: Ano ☐ Ne ☒		
Evidence Incidentů v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):		
Zálohování:		
Provozní zálohy: Ano ☐ Ne ☒		
Systémové zálohy:	Datové zálohy :	
- Max. doba obnovy: X hodin - Max. doba ztráty dat: X měsíc - Min. Retence dat: X měsíc	- Max. doba obnovy: X hod - Max. doba ztráty dat: X den - Min. retence dat: X dní	
Specifikace systémové zálohy: Nezálohuje se	Specifikace datové zálohy: Nezálohuje se	
Cena a podmínky odběru:		
Jednotkové měsíční ceny za položku (ceny jsou bez DPH):		
ID služby	Popis položky	Cena za položku
H001	Notebook standard 14"	241,60 Kč
H002	Notebook nadstandard 12"	241,60 Kč
H003	Desktop Standard	412,78 Kč
H004	Desktop nadstandard	412,78 Kč
H628	Lenovo Thinkpad	254,09 Kč

Počty budou účtovány dle aktuálního stavu na půlměsíční bázi s tím, že k 15.dni a poslednímu dni v měsíci Objednatel zašle Dodavateli přehled účtů ke zrušení a Dodavatel jejich zrušení potvrdí. Celková měsíční cena bude stanovena následovně:
Celková měsíční cena = stav k 15.dni měsíce x ½ měsíční ceny za položku + stav k poslednímu dni měsíce x ½ měsíční ceny za položku

Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících):

Doba odběru začíná běžet dnem: 1.4.2016

Další ujednání:

Služba je poskytována do 30.9.2016, pokud nedoručí ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve, nejpozději však vždy k 25. dni aktuálního měsíce pro měsíc následující.

Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 2 měsíce před ukončením poskytování služby dle této přílohy.

Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vada konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě.

V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb.

V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.

Za Objednatele:

██████████

31.3.2016

Za Dodavatele:

██████████

31.3.2016

Příloha č. 12 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Infrastruktura datové sítě		CSA010
Popis Služby:		
Poskytování služby – Soubor služeb poskytovaných datovou sítí		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Tato služba zajišťuje směrování mezi jednotlivými síťovými segmenty, filtrování pošty proti SPAMu a službu vzdáleného přístupu		
Kontaktní osoba Objednatel		
CSA IT <csa.it@csa.cz>		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A – celková nefunkčnost	a) 2 hod	a) 4
B – porucha, funkčnost omezena	a) 4 hod	a) 4
C – chyba, funkčnost zachována	a) 5 dnů	a) 5 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐		
V rámci řešení incidentů přípojných bodů do datové sítě jsou obecně upřednostněna provozní pracoviště (všech uživatelů datové sítě).		
Režim provozu: 24 x 7 x 365	Servisní okno: Systém datových sítí - dle kritičnosti závady	
Plánovaná nedostupnost Služby:		
- Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 5 dnů - Maximální doba jednotlivého výpadku: 2 hodiny - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 20 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady:		
ČSA nahlásí problém na HelpDesk IT ČAH		
HelpDesk ČAH závadu zaznamená do ServiceDesku a kontaktuje pracovníky SDS, nebo pohotovost „SDS“.		
Distribuční seznam pro hlášení Incidentu Služby:		
CSA IT <csa.it@csa.cz>		
Doplňkové parametry:		
DRP: Ano ☒ Ne ☐		
DR: Ano ☒ Ne ☐		
Záložní lokalita: Ano ☒ Ne ☐		
Evidence Incidentů v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐

Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):	
Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☐ Ne ☒	
Systémové zálohy:	Datové zálohy :
Cena a podmínky odběru:	
Pevná měsíční cena: 243 Kč bez DPH za jedno připojené zařízení Počet odebíraných položek: dle aktuálního stavu	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): Není vyžadováno	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.4.2016
Další ujednání:	
Služba je poskytována do 30.9.2016, pokud nedoručí ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve, nejpozději však vždy k 25. dni aktuálního měsíce pro měsíc následující. Měsíční cena je stanovena k prvnímu dni daného měsíce na základě aktuálního počtu uživatelů. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.	

Za Objednatele: [redacted] 31.3.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 31.3.2016	

Příloha č. 13 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Připojení do bezdrátové sítě		CSA011
Popis Služby:		
Poskytování služby – Připojení do bezdrátové sítě umožňující přístup k síťovým zdrojům		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Připojení do bezdrátové sítě v areálu letiště tak, aby byly přístupné síťové zdroje, poskytované v rámci ostatních služeb.		
Kontaktní osoba Objednatele		
CSA IT <csa.it@csa.cz>		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A – celková nefunkčnost portu	a) 8 hod	a) NBD (násled. prac. den)
B – porucha, funkčnost omezena	a) 8 hod	a) NBD (násled. prac. den)
C – chyba, funkčnost zachována	a) 5 dnů	a) 5 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐		
V rámci řešení incidentů přípojných bodů do datové sítě jsou obecně upřednostněna provozní pracoviště (všech uživatelů datové sítě)		
Režim provozu:	Servisní okno:	
24 x 7 x 365	Systém datových sítí - dle kritičnosti závady	
Plánovaná nedostupnost Služby:		
- Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 5 dnů - Maximální doba jednotlivého výpadku: 2 hodiny - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 50 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady:		
ČSA nahlásí problém na HelpDesk IT ČAH		
HelpDesk ČAH závadu zaznamená do ServiceDesku a kontaktuje pracovníky SDS, nebo pohotovost „SDS“.		
Distribuční seznam pro hlášení Incidentu Služby:		
CSA IT <csa.it@csa.cz>		
Doplňkové parametry:		
DRP:	Ano ☐	Ne ☒
DR:	Ano ☐	Ne ☒
Záložní lokalita:	Ano ☐	Ne ☒
Evidence Incidentů v SD:	Požadavek na Reporting:	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli:
Ano ☒ Ne ☐	Ano ☐ Ne ☒	čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐

Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):	
Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☐ Ne ☒	
Systémové zálohy:	Datové zálohy :
Cena a podmínky odběru:	
Pevná měsíční cena: 97 Kč bez DPH za jedno bezdrátové zařízení Počet odebíraných položek: dle aktuálního počtu	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): Není vyžadováno	Doba odběru začíná běžet dnem: Předání služby do provozu
Další ujednání:	
Rychlost jednotlivého datového připojení nelze garantovat a je dostupná pouze v místech, kde se nachází pokrytí signálem bezdrátové sítě. Služba je poskytována do 30.9.2016, pokud nedojde ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve, nejpozději však vždy k 25. dni aktuálního měsíce pro měsíc následující. Měsíční cena je stanovena k prvnímu dni daného měsíce na základě aktuálního počtu uživatelů. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.	

Za Objednatele: [Redacted] 31.3.2016	
Za Dodavatele: [Redacted] 31.3.2016	

Příloha č. 14 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Připojení do datové sítě		CSA012
Popis Služby:		
Poskytování služby – Připojení do datové sítě a přístup k síťovým zdrojům		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Připojení do datové sítě v areálu letiště tak, aby byly přístupné síťové zdroje, poskytované v rámci ostatních služeb.		
Jednorázová cena za připojení do datové sítě se uvádí v Ceníku služeb ČAH, a.s. (ceníku telekomunikačních služeb, viz příloha)		
Kontaktní osoba Objednatele		
CSA IT <csa.it@csa.cz		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A – celková nefunkčnost portu	a) 8 hod	a) NBD (násled. prac. den)
B – porucha, funkčnost omezena	a) 8 hod	a) NBD (násled. prac. den)
C – chyba, funkčnost zachována	a) 5 dnů	a) 5 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐		
V rámci řešení incidentů přípojných bodů do datové sítě jsou obecně upřednostněna provozní pracoviště (všech uživatelů datové sítě)		
Režim provozu:	Servisní okno:	
24 x 7 x 365	Systém datových sítí - dle kritičnosti závady	
Plánovaná nedostupnost Služby:		
- Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 5 dnů - Maximální doba jednotlivého výpadku: 2 hodiny - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 50 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady:		
ČSA nahlásí problém na HelpDesk IT ČAH		
HelpDesk ČAH záadu zaznamená do ServiceDesku a kontaktuje pracovníky SDS, nebo pohotovost „SDS“.		
Distribuční seznam pro hlášení Incidentu Služby:		
Doplňkové parametry:		
DRP:	Ano ☐ Ne ☒	
DR:	Ano ☐ Ne ☒	
Záložní lokalita:	Ano ☐ Ne ☒	
Evidence Incidentů v SD:	Požadavek na Reporting:	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli:
Ano ☒ Ne ☐	Ano ☐ Ne ☒	čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐

Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):	
Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☐ Ne ☒	
Systémové zálohy:	Datové zálohy :
Cena a podmínky odběru:	
Pevná měsíční cena: 150 Kč bez DPH za jedno datové připojení Počet odebíraných položek: dle aktuálního počtu	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): Není vyžadováno	Doba odběru začíná běžet dnem: Předání služby do provozu
Další ujednání:	
Rychlost jednotlivého datového připojení je omezená na 100 Mbps. Maximální agregace je 2,4 : 1. Služba je poskytována do 30.9.2016, pokud nedojde ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve, nejpozději však vždy k 25. dni aktuálního měsíce pro měsíc následující. Měsíční cena je stanovena k prvnímu dni daného měsíce na základě aktuálního počtu uživatelů. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vada konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.	

Za Objednatele: [Redacted] 31.3.2016	
Za Dodavatele: [Redacted] 31.3.2016	

Příloha č. 15 – Popis služby

Název Služby:	ID Služby:	
Helpdesk	CSA013	
Popis Služby:		
Tato služba obsahuje poskytování první úrovně uživatelské podpory, kterou mohou zaměstnanci ČSA a jejich partneři využívat nahlašování svých IT požadavků, nebo reportování IT incidentů. Pracovníci Helpdesku budou v rámci této služby požadavky dále: • řešit, jedná-li se o IT požadavky, které dokážou s uživateli v rámci svých znalostí a zkušeností okamžitě vyřešit. • řešit, jedná-li se o IT požadavky, jejichž řešení je popsáno pracovníky druhé úrovně IT podpory ČSA a bylo akceptováno M/SED k řešení pracovníky Helpdesku. • zpracovávat, upřesňovat, diagnostikovat a následně předávat na odpovědné pracovní skupiny druhé úrovně IT podpory ČSA k vyřešení na základě dohodnutých postupů a pravidel. • Evidovat nahlášené IT požadavky a incidenty Způsob předávání požadavků a incidentů na druhou úroveň podpory je prováděn prostřednictvím aplikace HP Openview Service Desk, nebo jiným způsobem, který byl dohodnut mezi Objednatelem a Dodavatelem. Služba Helpdesk neobsahuje tyto činnosti: • Fyzická diagnostika incidentu na místě • Provádění činností nad rámec zpracování a řešení servisních požadavků a incidentů popsaném výše, které nebyly předem dohodnuty a schváleny mezi Objednatelem a Dodavatelem.		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Komunikační kanály pro nahlašování incidentů a servisních požadavků jsou telefon na lince 2425 a email helpdesk@cah.cz .		
Kontaktní osoba Objednatele		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 1 hod	a) 1 hod
B	a) 2 hod	a) 2 hod
C	a) 5 hod	a) 3 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐		
Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu: 24x7	Servisní okno: Není	
Plánovaná nedostupnost Služby: Není relevantní pro tento typ služby		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Incidentu:		

Distribuční seznam pro hlášení Incedentů Služby:		
Doplňkové parametry:		
DRP:	Ano ☐ Ne ☒	
DR:	Ano ☐ Ne ☒	
Záložní lokalita:	Ano ☐ Ne ☒	
Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):		
Zálohování:		
Provozní zálohy: Ano ☐ Ne ☒		
Systémové zálohy:		Datové zálohy :
- Max. doba obnovy: X hodin - Max. doba ztráty dat: X měsíc - Min. Retence dat: X měsíc		- Max. doba obnovy: X hod - Max. doba ztráty dat: X den - Min. retence dat: X dní
Specifikace systémové zálohy:		Specifikace datové zálohy :
Cena a podmínky odběru:		
Pevná měsíční cena: 136 500,- Kč		Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): 3		Doba odběru začíná běžet dnem: 1.4.2016
Další ujednání:		
Služba je poskytována do 30.6.2016, pokud nedoručí ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Výpovědní lhůta po dodržení závazné doby odběru služby činí 2 měsíce, která začíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po dni obdržení výpovědi Dodavatelem. Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 2 měsíce před ukončením poskytování služby dle této přílohy.		

Za Objednatele: [Signature] 31.3.2016	
Za Dodavatele: [Signature] 31.3.2016	

Příloha č. 16 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Servicedesk		CSA014
Popis Služby:		
Možnost využívat prostředky aplikace HP ServiceDesk na infrastruktuře ČAHu - Zakládání/řešení servisních požadavků - Zakládání/řešení pracovních příkazů - Řešení incidentů		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Možnost využívat prostředky aplikace HP ServiceDesk na infrastruktuře ČAHu		
Kontaktní osoba Objednatele		
[REDACTED]		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 240 min	a) 6 hod
B	a) 24 hod	a) 26 hod
C	a) 48 hod	a) 2 dny
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐		
Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu/Servisní podpora:		Servisní okno: 17:00 – 08:00
5x8 (8:00 až 17:00 pracovní dny)/ 24x7		
Plánovaná nedostupnost Služby:		
• Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 3 dnů • Maximální doba jednotlivého výpadku: 8 hodin • Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 48 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Incidentu:		
HelpDesk ČAH ohlásí obratem Incident telefonicky na příslušnou pohotovostní skupinu.		
Distribuční seznam pro hlášení Incidentů:		
Doplňkové parametry:		
DRP: Ano ☐ Ne ☒ DR: Ano ☐ Ne ☒ Záložní lokalita: Ano ☐ Ne ☒		
Evidence Incidentů v SD:	Požadavek na Reporting:	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli:
Ano ☒ Ne ☐	Ano ☐ Ne ☒	čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐

Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):	
Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐	
Systémové zálohy:	Datové zálohy :
- Max. doba obnovy: 48 hodin - Max. doba ztráty dat: 1 měsíc - Min. Retence dat: 1 měsíc	Nezálohuje se
Specifikace systémové zálohy: <i>1xměsíčně full backup + 1x týdně přírůstková záloha</i>	Specifikace datové zálohy : <i>Nezálohuje se</i>
Cena a podmínky odběru:	
Pevná měsíční cena: 5 785 Kč	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): 3	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.4.2016
Další ujednání:	
Služba je poskytována do 30.6.2016, pokud nedojde ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Výpovědní lhůta po dodržení závazné doby odběru služby činí 2 měsíce, která začíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po dni obdržení výpovědi Dodavatelem. Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 2 měsíce před ukončením poskytování služby dle této přílohy. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.	

Za Objednatele: [Signature] 31.3.2016	
Za Dodavatele: [Signature] 31.3.2016	

Příloha č. 17 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
Dispečerský telekomunikační systém - DKS		CSA015
Popis Služby:		
Pronájem, servis a podpora systému pro telefonní komunikaci dispečerských pracovišť ČSA		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Poskytování služeb dispečerské telefonní ústředny – DKS – jádro systému, konfigurace pracovišť, směrování hovorů Poskytování koncových telefonních zařízení TradeBoard (Touch screen) na dispečerských pracovištích IOCC Poskytování koncových digitálních telefonů na dispečerských a koordinačních pracovištích FC/CC Poskytování služby rozesílání SMS prostřednictvím SMS serveru DKS pro OCC, Disp FC/CC a SEC Poskytování služby Monitoringu hovorů určených dispečerských pracovišť v rámci DKS na systému Gradient Poskytování služeb HiPath MeetMe konferenčního telefonního serveru systému DKS		
Kontaktní osoba Objednatel		
CSA IT <csa.it@csa.cz> ČSA, Řízení pozemního provozu, ██████████		
Popis SLA		
Kategorie incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A – stav nouze, celková nefunkčnost	a) 1 hod	a) 1 hod
B – porucha, funkčnost omezena	a) 2 hod	a) 2 hod
C – chyba, funkčnost zachována	a) 12 hod	a) 12 hod
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐		
SLA se netýká provozu systému na monitorování hovorů Gradient z důvodu ukončení podpory výrobcem/dodavatelem		
Režim provozu: 24 x 7 x 365 (netýká se systému Monitoring Gradient)	Servisní okno: Dle domluvy s uživatelem	
Plánovaná nedostupnost Služby: - Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 5 dnů - Maximální doba jednotlivého výpadku: 1 hodina - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 5 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu incidentu: ČSA nahlásí problém na HelpDesk IT ČAH a použije záložní zařízení, při totálním výpadku záložní postupy. HelpDesk ČAH závadu zaznamená do ServiceDesku a kontaktuje pracovníky UPB(PBX), nebo pohotovost „PBX a TLK“.		
Distribuční seznam pro hlášení incidentu Služby: Pracovní skupina UPB-PBX (dle ServiceDesk), pohotovost „PBX a TLK“		
Doplňkové parametry:		
DRP:	Ano ☐	Ne ☒
DR:	Ano ☐	Ne ☒

Záložní lokalita: Ano ☐ Ne ☒		
Evidence incidentu v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatel):		
Zálohování:		
Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐		
Systémové zálohy:	Datové zálohy :	
- Max. doba obnovy: 1 hodina - Max. doba ztráty dat: 1 den - Min. Retence dat: 12 měsíců	- Max. doba obnovy: 12 hod - Max. doba ztráty dat: 1 den - Min. retence dat: 14 dní	
Specifikace systémové zálohy: Pravidelná záloha 1x měsíčně + po každé změně nastavení	Specifikace datové zálohy : Pravidelné zálohování 1x denně	
- Systémové nastavení PBX - Konfigurace TradeBoard pracovišť - Konfigurace nastavení telefonních linek - Konfigurace systému Gradient	- DB monitoringu hovorů - Soubory nahrávek	
Cena a podmínky odběru:		
Pevná měsíční cena: 71 859,- Kč	Sazby pro ad-hoc služby:	
Závazná doba odběru služby Objednatel (v měsících): 3 měsíce	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.4.2016	
Další ujednání:		
Služba je poskytována do 31.10.2016, pokud nedoručí ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Výpovědní lhůta po dodržení závazné doby odběru služby činí 2 měsíce, která začíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po dni obdržení výpovědi Dodavatelem. Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 2 měsíce před ukončením poskytování služby dle této přílohy. Není garantován provoz služby systému Monitoring Gradient (ukončení podpory výrobcem/dodavatelem) Není garantován rozvoj systému DKS V3.0 (ukončení podpory výrobcem/dodavatelem) Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatel, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatel oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatel, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatel a zajistí neprodlenou nápravu.		

Za Objednatele: [REDACTED] 31.3.2016	
Za Dodavatele: [REDACTED] 31.3.2016	

Příloha č. 18 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
SUES/JRadar		CSA016
Popis Služby:		
Systém SUES/JRadar poskytuje grafickou podobu zobrazení radarových dat uživatelům, kteří jej nepoužívají k poskytování služby řízení letového provozu		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Správa a provoz systému SUES/JRadar zahrnující následující komponenty: - Správa aplikace – podpora uživatelů při běžném provozu. - Správa Tokenů – údržba a řešení problémů s nefunkčními tokeny (služba neobsahuje opravy tokenů vyžadující platbu 3 stranám).. - Správa přístupů do NIXu. - Parametry služby jsou limitovány SLA poskytovatele systému.		
Kontaktní osoba Objednatel		
[REDACTED]		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 120 min	a) 2 dny
B	a) 8 hod	a) 4 dny
C	a) 48 hod	a) 7 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐ Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatel:		
Režim provozu: 5x8 (od 8:00 do 16:00, pracovní dny) Např. 5x8 (8:00 až 17:00 pracovní dny)	Servisní okno: od 16:00 do 24:00, případně dle dohody mimo režim provozu	
Plánovaná nedostupnost Služby: - Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 2 dny - Maximální doba jednotlivého výpadku: 4 hodiny - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 24 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady: HelpDesk ČAH ohlásí obratem Vadu Služby e-mailem na osoby uvedené v Distribučním seznamu.		
Distribuční seznam pro hlášení Vad Služby:		
Doplňkové parametry:		
DRP: Ano ☐ Ne ☒ DR: Ano ☐ Ne ☒ Záložní lokalita: Ano ☐ Ne ☒		
Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐

Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):	
Zálohování:	
Provozní zálohy: Ano ☐ Ne ☒	
Systémové zálohy:	Datové zálohy :
■ Nejsou na CAH	■ Nejsou
Specifikace systémové zálohy: CAH neprovádí žádné zálohy	Specifikace datové zálohy: Žádné nejsou
<u>Cena a podmínky odběru:</u>	
Pevná měsíční cena: 6 000,-Kč/měsíc	Sazby pro ad-hoc služby:
Závazná doba odběru služby Objednatelem (v měsících): 3	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.4.2016
<u>Další ujednání:</u>	
Služba je poskytována do 30.9.2016, pokud nedoručí ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Výpovědní lhůta po dodržení závazné doby odběru služby činí 2 měsíce, která začíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po dni obdržení výpovědi Dodavatelem. Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 2 měsíce před ukončením poskytování služby dle této přílohy. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatelem oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.	

Za Objednatele: 31.3.2016	
Za Dodavatele: 31.3.2016	

Příloha č. 19 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
SharePoint		CSA017
Popis Služby:		
Možnost využívat prostředky aplikace MS SharePoint na infrastruktuře ČAHu.		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Správa níže uvedených site collections: http://dokumentace.cah.cz/app/reports http://dokumentace.cah.cz/app/rizenadokumentace http://dokumentace.cah.cz/csa/FenixStorage http://dokumentace.cah.cz/csa/salesportal http://dokumentace.cah.cz/csa/tstFenixStorage http://intranet.cah.cz/ds/csa http://uloziste.cah.cz/csa/aforms http://uloziste.cah.cz/csa/cog http://uloziste.cah.cz/csa/ecommerce http://uloziste.cah.cz/csa/fsq http://uloziste.cah.cz/csa/ks http://uloziste.cah.cz/csa/nitra http://uloziste.cah.cz/csa/obchod http://uloziste.cah.cz/csa/Provoz http://uloziste.cah.cz/csa/ra http://uloziste.cah.cz/csa/su http://uloziste.cah.cz/csa/tstEFBStorage http://uloziste.cah.cz/csa/obo http://uloziste.cah.cz/csa/occ http://aplikace.cah.cz/ds/csa ČSA potvrzuje a vlastní následující sw licence: - 1 x MS SharePoint 2013 Standard - 1 x MS SQL Standard (min. 2012) – zalicencováno na 4 Core CPU		
Kontaktní osoba Objednatele		
[REDACTED]		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 240 min	a) 6 hod
B	a) 24 hod	a) 26 hod
C	a) 48 hod	a) 2 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐ Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu: Po-Pá/4-24, So-Ne-SV/6-24		Servisní okno: 17:00 – 06:00

Plánovaná nedostupnost Služby:

- Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 3 dnů
- Maximální doba jednotlivého výpadku: 6 **hodin**
- Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 48 **hodin**

Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Incidentu:

HelpDesk ČAH ohlásí obratem Incident telefonicky na příslušnou pohotovostní skupinu

Distribuční seznam pro hlášení Incidentů:

CSA IT <csa.it@csa.cz>

Doplňkové parametry:

DRP: Ano ☐ Ne ☒

DR: Ano ☐ Ne ☒

Záložní lokalita: Ano ☐ Ne ☒

Evidence Incidentů v SD:

Ano ☒ Ne ☐

Požadavek na Reporting:

Ano ☐ Ne ☒

Časový interval zasílání Reportingu Objednateli:

čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐

Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatel):

Zálohování:

Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐

Systémové zálohy:

- Max. doba obnovy: 48 hodin
- Max. doba ztráty dat: 1 měsíc
- Min. Retence dat: 1 měsíc

Datové zálohy :

- Max. doba obnovy: 48 hod
- Max. doba ztráty dat: 3 dny
- Min. retence dat: 14 dní

Specifikace systémové zálohy:

1xměsíčně full backup, 1x týdně přírůstková záloha

Specifikace datové zálohy :

1x týdně full backup, 1x denně přírůstková záloha

Cena a podmínky odběru:

Pevná měsíční cena: 21 398,- Kč

Sazby pro ad-hoc služby:

Závazná doba odběru služby Objednatel (v měsících):

3

Doba odběru začíná běžet dnem:

1.4.2015

Další ujednání:

Služba je poskytována do 30.9.2016, pokud nedoručí ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Výpovědní lhůta po dodržení závazné doby odběru služby činí 2 měsíce, která začíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po dni obdržení výpovědi Dodavatelem.

Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 2 měsíce před ukončením poskytování služby dle této přílohy.

Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě.

V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatel, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatel oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb.

V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.

Za Objednatele: [redacted] 31.3.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 31.3.2016	

Příloha č. 20 – Popis služby

Název Služby:		ID Služby:
SMS info		CSA018
Popis Služby:		
Systém umožňuje registraci k odběru notifikací o změně stavu letu prostřednictvím webových stránek ČSA, odesílat SMS a emailové notifikace v ČJ, AJ a RJ s podpisem ČSA. Systém je postaven na využívání SIM karet s aktivovaným odesíláním SMS mobilním operátorem. V případě námitky ze strany mobilního operátora k této službě, jí může ČAH ukončit dle pokynů operátora. Cena za SIM karty a jednotlivé sms není součástí služby CSA018 SMS info.		
Technická specifikace dodávky Služby:		
Součástí služby je: XML feed s informacemi o letech ČSA potřebnými pro registraci k odběru notifikací na internetových stránkách CSA.CZ. 2ks HW SMS brány pro příjem/rozesílání SMS zpráv prostřednictvím instalovaných SIM karet. Systém SimpleCue pro rozesílání SMS a emailových notifikací na základě předem definovaných scénářů a textů, včetně rozhraní pro přenos informací o příletech/odletech		
Kontaktní osoba Objednatele		
Popis SLA		
Kategorie Incidentu	Lhůty pro odpověď	
	Pracovní doba	Mimo Pracovní doba
A	a) 120 min	a) 2 dny
B	a) 8 hod	a) 2 dny
C	a) 48 hod	a) 7 dnů
HW ve správě Dodavatele: Ano ☒ Ne ☐ Pokud Ne, následuje popis SLA garantované Objednatelem:		
Režim provozu: 5x8 (od 8:00 do 16:00, pracovní dny)	Servisní okno: od 16:00 do 24:00, případně dle dohody mimo režim provozu	
Plánovaná nedostupnost Služby: - Dohodnuté období pro omezení dodávky služby: není určeno, bude ohlášeno min s předstihem 2 dny - Maximální doba jednotlivého výpadku: 4 hodiny - Maximální celková doba plánovaných výpadků za rok: 24 hodin		
Postupy pro neplánované přerušení dodávky služby, tj. výskytu Vady: HelpDesk ČAH ohlásí obratem Vadu Služby e-mailem na osoby uvedené v Distribučním seznamu.		
Distribuční seznam pro hlášení Vad Služby:		

Doplňkové parametry:					
DRP:	Ano ☐ Ne ☒				
DR:	Ano ☐ Ne ☒				
Záložní lokalita:	Ano ☐ Ne ☒				
<table border="1"> <tr> <td>Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐</td> <td>Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒</td> <td>Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐</td> </tr> </table>			Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐
Evidence Vad v SD: Ano ☒ Ne ☐	Požadavek na Reporting: Ano ☐ Ne ☒	Časový interval zasílání Reportingu Objednateli: čtvrtletí ☐ půlrok ☐ rok ☐			
Distribuční seznam pro zasílání Reportingu (mailové adresy příjemců ze strany Objednatele):					
Zálohování: Provozní zálohy: Ano ☒ Ne ☐					
Systémové zálohy:		Datové zálohy : -			
- Max. doba obnovy: 72 hodin - Max. doba ztráty dat: 1 měsíc - Min. Retence dat: 1 měsíc		- Max. doba obnovy: - - Max. doba ztráty dat: - - Min. retence dat: -			
Specifikace systémové zálohy: Záloha serverové části, včetně konfigurace aplikace		Specifikace datové zálohy : -			
Cena a podmínky odběru:					
Pevná měsíční cena: 3 900,-Kč/měsíc	Sazby pro ad-hoc služby:				
Závazná doba odběru služby Objednatel (v měsících): nestanovena	Doba odběru začíná běžet dnem: 1.4.2016				
Další ujednání:					
Služba je poskytována do 30.9.2016, pokud nedojde ze strany Objednavatele k vypovězení služby dříve. Výpovědní lhůta po dodržení závazné doby odběru služby činí 2 měsíce, která začíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po dni obdržení výpovědi Dodavatelem. Objednavatel je povinen v případě zájmu o prodloužení poskytování služby informovat Dodavatele o svém zájmu nejpozději 2 měsíce před ukončením poskytování služby dle této přílohy. V případě námítky ze strany mobilního operátora k této službě může Dodavatel poskytování služby Objednateli ukončit dle pokynů operátora. Pokud se Dodavatel nebo Objednatel dozvědí o specifickém bezpečnostním riziku, souvisejícím s poskytováním Služeb, musí se o takové skutečnosti neprodleně vzájemně informovat. Typickými příklady takových rizik jsou šířící se softwarová virová infekce, hackerský útok nebo vadná konfigurace zařízení, v důsledku které dochází k přetížení sítě. V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Objednatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Dodavatele, je Dodavatel po dohodě s Objednatel oprávněn přijmout přiměřené opatření vedoucí k minimalizaci potenciálních škod. V odůvodněných případech je Dodavatel oprávněn do doby odstranění hrozby dočasně přerušit poskytování Služeb.					

V případě, že by takové riziko, které by vycházelo z prostředí Dodavatele, prokazatelně zásadním způsobem ohrožovalo provoz IT služeb v prostředí Objednatele, je Dodavatel povinen na své straně přijmout ihned taková opatření, která minimalizují potenciální škody na straně Objednatele a zajistí neprodlenou nápravu.

Za Objednatele: [redacted] 31.3.2016	
Za Dodavatele: [redacted] 31.3.2016	