

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“)

číslo smlouvy: 28698

Česká exportní banka, a.s.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 3042

se sídlem Praha 1, Vodičkova 34 č. p. 701, PSČ 111 21

IČO: 630 78 333

DIČ: CZ63078333

(dále jen „Objednatel“)

a

FUBAR a.s.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 9765

se sídlem Pastevců 521/9, 14900 Praha 4

IČO: 252 29 273

DIČ: CZ25229273

(dále jen „Poskytovatel“)

(„Objednatel“ a „Poskytovatel“ společně také jako „Smluvní strany“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku dle výsledků výběrového řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „**VZ0183797 – Datová infrastruktura**“ (dále jen „Veřejná zakázka“) zadanou ve smyslu ustanovení § 6, § 27 a § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“) tuto

Smlouvu o poskytování technické podpory

(dále jen „Smlouva“)

1. Vymezení pojmů

Výrazy užitý v této Smlouvě, uvozené velkým písmenem mají význam, který je jim přiřazen v této Smlouvě a v zadávací dokumentaci k Veřejné zakázce. Jednotlivá ustanovení této Smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávací dokumentací k Veřejné zakázce, včetně jejich příloh.

„ČNB“ se rozumí Česká národní banka se sídlem na adrese Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1;

„Dobou odezvy“ se rozumí doba mezi začátkem poruchy a informováním Objednatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení;

„Incidentem“ se rozumí jakákoliv událost, která není součástí standardní operace, a která působí nebo může způsobit poruchu služby nebo snížení kvality služby. Zmiňuje-li tato Smlouva nebo její přílohy poruchu, rozumí se tím i snížení kvality služby;

„Insolvenčním zákonem“ se rozumí zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;

„Nařízením“ se rozumí nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů);

„Odstraněním poruchy“ se rozumí provedení servisního zásahu, na základě kterého dojde k ukončení poruchy;

„Poruchou kritickou“ se rozumí porucha, která má za následek úplné přerušení poskytované služby;

„Poruchou nekritickou“ se rozumí porucha, která má za následek snížení kvality služby a lze ji využívat v omezené míře;

„Poruchou služby“ se rozumí stav, kdy jeden nebo více parametrů služby jsou horší než parametry uvedené v technické specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn;

„Prostorami banky“ se rozumí prostory Objednatele nacházející se na adrese Vodičkova 34, č. p. 701, 111 21 Praha 1;

„Prostorami Poskytovatele“ se rozumí Pastevců 521/9, 14900 Praha 4;

„Průběžnou informací o poruše“ se rozumí informování Objednatele v pravidelných intervalech o stavu poruchy v případě, kdy trvání poruchy překročí garantovanou délku;

„Přerušением poruchy“ se rozumí situace, kdy je při servisním zásahu nutný přístup pracovníků Poskytovatele k zařízení umístěnému buď v Prostorách banky, nebo v prostorách třetí osoby, kam Objednatel musí pracovníkům Poskytovatele zajistit přístup. Pokud Objednatel přístup pracovníkům Poskytovatele neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. Poskytovatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvedomí Objednatele a zároveň si Smluvní strany dohodnou čas, kdy bude přístup pracovníkům Poskytovatele umožněn. Umožněním přístupu pracovníkům Poskytovatele k zařízení je pak načítání času poruchy obnoveno. Na přerušení poruchy je možné se dohodnout mezi Smluvními stranami;

„Reakční dobou“ se rozumí doba, která uplyne od okamžiku začátku poruchy do okamžiku zahájení servisního zásahu;

„Reakční dobou off-site“ se rozumí zahájení servisního zásahu pomocí vzdáleného přístupu k zařízení;

„Reakční dobou on-site“ se rozumí zahájení servisního zásahu v Prostorách banky Poskytovatelem nebo v lokalitě, kde je umístěno podporované zařízení;

„Režimem podpory“ se rozumí časový rozsah poskytování technické provozní podpory, kdy možnými variantami jsou:

- i. 5x12 (8:00-20:00) – poskytování podpory v pracovních dnech v rozsahu od 8:00 do 20:00 hod.;
- ii. off-site podpora – podpora Poskytovatele pomocí vzdáleného přístupu k zařízení;
- iii. on-site podpora – podpora Poskytovatele v Prostorách banky nebo v lokalitě, kde je umístěno podporované zařízení;

„Servisním zásahem“ se rozumí výkon prací vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby, ať už náhradou nebo odstraněním příčiny poruchy. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace);

„Trváním poruchy“ se rozumí doba od začátku poruchy do ukončení poruchy zkrácená o celkový součet dob přerušení poruchy;

„Ukončením poruchy“ se rozumí uvedení do původního stavu;

„Začátkem poruchy“ se rozumí čas jejího ohlášení Poskytovateli Objednatelem dohodnutým způsobem;

„Zákonem o bankách“ se rozumí zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů;

„Zákonem o DPH“ se rozumí zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;

„Zákonem o registru smluv“ se rozumí zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.

2. Účel a předmět Smlouvy, objednávka služeb

2.1. Účelem této Smlouvy je zajištění technické podpory datové infrastruktury pro potřeby Objednatele.

2.2. Předmětem této Smlouvy je úprava vzájemných práv a povinností Smluvních stran v souvislosti se zajištěním technické podpory datové infrastruktury Objednatele, jejíž podrobná specifikace je uvedena v katalogových listech číslovaných od 1 do 5

1. Katalogový list č. 1 - Incident management (servis) („Služba A“);
2. Katalogový list č. 2 - Change management (správa, údržba) („Služba B“);
3. Katalogový list č. 3 - Konzultace („Služba C“);
4. Katalogový list č. 4 - Monitoring („Služba D“);
5. Katalogový list č. 5 - Profylaxe (audit a základní údržba) („Služba E“).

(Služba A, Služba B, Služba C, Služba D a Služba E společně též „Předmět plnění“ nebo „Služby“ nebo každá z nich samostatně jako „Služba“ podle kontextu)

2.3. Požadovaná technická podpora, popis jednotlivých Služeb, jejich rozsah a jejich kvalita, jsou podrobně popsány v jednotlivých katalogových listech. Očíslované katalogové listy jsou Přílohou č. 1 této Smlouvy.

2.4. Seznam zařízení, na kterých budou jednotlivé Služby poskytovány, je uveden v Příloze č. 2 Smlouvy. Jednotlivá zařízení se nacházejí v Prostorách banky nebo v lokalitě, kde je umístěno podporované zařízení – Hostingové centrum.

2.5. Poskytovatel se zavazuje, že pro Objednatele zajistí Služby řádně a včas za podmínek v rozsahu, kvalitě, obsahu a v termínech stanovených touto Smlouvou (a zejména její Přílohou č. 1) a zadávací dokumentací k Veřejné zakázce a Objednatel se zavazuje Poskytovateli zaplatit za poskytnuté Služby odměnu ve výši a za podmínek stanovených touto Smlouvou.

2.6. Jednotlivé Služby budou kontaktní osobou Objednatele závazně objednávány nahlášením požadavku nebo incidentu Poskytovateli („Objednávka“). V Objednávce bude, kromě stručného popisu požadavku nebo incidentu, uvedena také identifikace Objednatele, dále identifikace konkrétní Služby, zařízení a produktu, na kterém došlo k poruše. U poruchy bude uvedena její závažnost. V případě požadavku na změnu Služby a/nebo konzultaci bude v Objednávce uveden termín, ve kterém bude realizace změny Služby a/nebo konzultace Objednatelům požadována.

2.7. Požadavek bude zaslán na kontaktní emailovou adresu Poskytovatele kontaktní osobou Objednatele, následně bude Poskytovatel kontaktován i telefonicky v souladu s článkem 6.7. Smlouvy. Incident bude nahlášen Poskytovateli telefonicky kontaktní osobou Objednatele, následně bude zaslán i na kontaktní emailovou adresu Poskytovatele v souladu s článkem 6.7. Smlouvy.

2.8. Poskytovatel přijme a zaeviduje kontaktní osobou Objednatele nahlášený požadavek nebo incident, následně vyhodnotí jeho oprávněnost, a to zdali se jedná o poruchu nebo o jiný požadavek. Poskytovatel dále oznámí kontaktní osobě Objednatele zaevidování nahlášeného požadavku nebo incidentu a identifikuje požadavek nebo incident pro následující komunikaci. Poskytovatel po celou dobu dohlíží nad postupem řešení nahlášeného požadavku nebo incidentu a nakonec informuje kontaktní osobu Objednatele, jak byl požadavek nebo incident ze strany Poskytovatele vyřešen.

3. Cena a platební podmínky

3.1. Za řádně a včas poskytnuté Služby se Objednatel zavazuje Poskytovateli hradit měsíční paušální cenu, která je dána nabídkou Poskytovatele vzešlou z výsledků výběrového řízení k Veřejné zakázce, a která je pro jednotlivé Služby uvedena v tabulce níže.

Služba	Měsíční paušální cena v Kč bez DPH
Katalogový list č. 1 – Incident management (Servis)	29.000,-

Služba	Měsíční paušální cena v Kč bez DPH
Katalogový list č. 2 – Change management (Správa, Údržba)	16.000,-
Katalogový list č. 3 – Konzultace	5.000,-
Katalogový list č. 4 – Monitoring	20.000,-
Katalogový list č. 5 – Profylaxe (audit + základní údržba)	5.000,-
Počet člověkohodin měsíčně zahrnutých v ceně služeb dle katalogových listů č. 1 až č. 5	16
Cena člověkohodiny nad sjednaný objem 16 člověkohodin (cena prací musí být explicitně vyznačena v předávacím protokolu o provedení prací v daném kalendářním měsíci)	~~~~~ 1,500,-

- 3.2. Pro odstranění pochybností si Smluvní strany ujednaly, že v měsíční paušální ceně za jednotlivé Služby bude zahrnuto také 16 člověkohodin, přičemž nevyčerpané člověkohodiny v daném kalendářním měsíci se automaticky převádí do následujícího kalendářního měsíce. Nebudou-li nevyčerpané člověkohodiny z předchozího kalendářního měsíce vyčerpany ani v následujícím měsíci převádí se automaticky všechny nevyčerpané člověkohodiny z předchozích měsíců do dalších měsíců.
- 3.3. Navýšení cen uvedených v tabulce výše po dobu trvání této Smlouvy je nepřipustné. Ceny uvedené v tabulce zahrnují veškeré náklady, všechna související plnění, která si Objednatel v této Smlouvě výslovně vymínil anebo která jsou nezbytná pro řádné poskytování Služeb a Poskytovatel, jakožto odborník, o nich ví nebo vědět má.
- 3.4. Hodnota Veřejné zakázky činí 2.000.000,- (slovy: dva miliony) Kč bez DPH („Hodnota Veřejné zakázky“). Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel není povinen za dobu trvání Smlouvy vyčerpat beze zbytku celou Hodnotu Veřejné zakázky.
- 3.5. K ceně plnění hrazené výhradně v českých korunách bude přičtena DPH v sazbě platné v den uskutečnění dílčího zdanitelného plnění.
- 3.6. Úhrada ceny bude prováděna bezhotovostním platebním převodem na základě daňových dokladů (dále jen jako „faktura“) na bankovní účet Poskytovatele uvedený na faktuře.
- 3.7. Cena za poskytnuté Služby bude Objednatelům Poskytovateli hrazena na základě faktur Poskytovatelem vystavovaných měsíčně a zaslaných na fakturační adresu: fakturace@ceb.cz (Poskytovatel primárně zasílá faktury v elektronické podobě), avšak ne dříve než den následující po dni, ve kterém si Smluvní strany odsouhlasily předávací protokol o provedených pracích za předchozí kalendářní měsíc.
- 3.8. Faktura vystavená Poskytovatelem musí obsahovat všechny náležitosti faktury stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, Zákonem o DPH, číslo této Smlouvy uvedené Objednatel a přílohu, která bude obsahovat Smluvními stranami odsouhlasený výkaz provedených prací za předchozí kalendářní měsíc. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje výše uvedené náležitosti, nebo která je chybná či nesprávná. Ve vrácené faktuře musí Objednatel vyznačit důvod vrácení; Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit; oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a Objednatel se nedostává do prodlení; nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury Objednateli.
- 3.9. Splatnost veškerých faktur je stanovena na 30 kalendářních dnů ode dne jejich prokazatelného doručení Objednateli. Objednatel neposkytuje jakékoli zálohy na úhradu ceny za Služby.

4. Práva a povinnosti Smluvních stran

- 4.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k tomu, aby sjednaný předmět Smlouvy byl ve vzájemné spolupráci a součinnosti v maximální možné míře využit.
- 4.2. Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci výběrového řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.
- 4.3. Pokud bude část plnění dle této Smlouvy plněna prostřednictvím poddodavatele, Poskytovatel závazně uvádí identifikační údaje dotčeného poddodavatele: Tomáš Krsek, K Zahrádkám 638, 50303 Smiřice, IČO 72926619. Případná změna v osobě poddodavatele nebo využití nového poddodavatele dle této Smlouvy podléhá předchozímu písemnému souhlasu ze strany Objednatele.

4.4. Práva a povinnosti Poskytovatele:

4.4.1. Poskytovatel prohlašuje, že:

- 4.4.1.1. splňuje veškeré podmínky a požadavky stanovené v zadávacích podmínkách Veřejné zakázky a v této Smlouvě a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a schopen řádně plnit závazky v ní obsažené;
- 4.4.1.2. se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace Veřejné zakázky včetně jejích příloh, a které stanovují rozsah a povahu předmětu plnění Smlouvy, disponuje takovými kapacitami a je odborně způsobilý ke splnění všech závazků podle Smlouvy za ceny uvedené ve Smlouvě;
- 4.4.1.3. mu nejsou známy žádné nejasnosti či pochybnosti, které by znemožňovaly plnění jeho závazku dle této Smlouvy.
- 4.4.1.4. ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle Insolvenčního zákona a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.
- 4.4.1.5. se zavazuje Objednatele bez zbytečného odkladu informovat, pokud některá z prohlášení Poskytovatele učiněných v tomto článku přestanou být pravdivá.
- 4.4.2. Poskytovatel se zavazuje postupovat při poskytování plnění dle této Smlouvy ve sjednané kvalitě, svědomitě, řádně, včas a při dodržení parametrů služeb specifikovaných v Příloze č. 1 této Smlouvy, a to vždy s náležitou odbornou péčí v souladu s touto Smlouvou a platnými právními předpisy.
- 4.4.3. Veškerá komunikace s Objednatelem při poskytování Služeb bude probíhat v českém nebo slovenském jazyce.
- 4.4.4. Má-li Poskytovatel pochybnost, zda zamýšlený úkon je či již není ve prospěch Objednatele, je povinen o této skutečnosti (pochybnosti) Objednatele neprodleně informovat a vyžádat si její stanovisko, jak v dané záležitosti dále postupovat. V případě, že pokyny Objednatele budou v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, bude Poskytovatel na tuto skutečnost povinen Objednatele upozornit. Bude-li Objednatel na takovém pokynu trvat, je Poskytovatel oprávněn splnění pokynu odmítnout.
- 4.4.5. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby se všechny osoby podílející se na plnění pro Objednatele, které jsou v pracovním nebo jiném obdobném poměru, smluvním vztahu k Poskytovateli, vždy řídily touto Smlouvou.
- 4.4.6. Poskytovatel se zavazuje včas informovat Objednatele o důležitých skutečnostech souvisejících s poskytováním Služeb a poučit ji o jejich oprávněných nárocích a lhůtách, v nichž je třeba je uplatňovat, i o jejich povinnostech vyplývajících z právních a jiných předpisů.

- 4.4.7. Poskytovatel je povinen písemně upozornit Objednatele na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud Poskytovatel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této Smlouvy.
- 4.4.8. Poskytovatel se zavazuje nakládat se všemi věcmi, dokumenty a jinými písemnostmi, které mu byly Objednatelem svěřeny pro účely poskytování Služeb, s péčí řádného hospodáře a chránit je před poškozením a zneužitím. Všechny písemnosti a jiné nosiče informací, včetně případných kopií, je povinen chránit před nepovolanými osobami. Poskytovatel se zavazuje vrátit Objednateli veškeré věci, dokumenty a jiné písemnosti, které mu byly Objednatelem svěřeny pro účely poskytování Služeb, a to nejpozději do 5 kalendářních dnů ode dne ukončení poskytování Služeb.
- 4.4.9. Poskytovatel má povinnost průběžně a kdykoliv na vyzvání Objednatele informovat Objednatele o aktuálním stavu plnění Služeb. Objednatel je také oprávněn provádět průběžnou kontrolu poskytování Služeb prostřednictvím své kontaktní osoby..
- 4.4.10. Poskytovatel se zavazuje, že na základě žádosti ČNB zpřístupní a poskytne veškeré informace o plnění z této Smlouvy ČNB, která vykonává dohled nad činností Objednatele.
- 4.4.11. Poskytovatel se zavazuje, že bude mít po dobu účinnosti Smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu či jinou újmu způsobenou Poskytovatelem při výkonu činnosti třetí osobě ve výši min. 1.000.000 Kč (slovy: jeden milion korun českých) za rok, nebo ekvivalent v jiné měně. Poskytovatel je povinen na základě písemné žádosti Objednateli doložit existenci výše popsaného pojištění kdykoliv o to v době účinnosti Smlouvy Objednatel požádá.
- 4.4.12. Pokud není v této Smlouvě uvedeno jinak, bude Poskytovatel poskytovat Služby na základě této Smlouvy v Prostorách Banky a/nebo v Prostorách Poskytovatele

4.5. Práva a povinnosti Objednatele:

- 4.5.1. Objednatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 4.5.2. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškeré potřebné informace a podklady, bez jejichž poskytnutí by Poskytovatel nemohl v souladu s touto Smlouvou plnit své povinnosti a poskytovat Služby. V případě, že Objednatel neposkytne Poskytovateli veškeré potřebné informace a podklady, bez jejichž poskytnutí by Poskytovatel nemohl v souladu s touto Smlouvou plnit své povinnosti a poskytovat Služby řádně a včas, pak Poskytovatel neodpovídá za případné prodlení s poskytnutím Služby.

5. Smluvní pokuty

- 5.1. Požadovaná úroveň service level credit („SLC“) relevantní pro konkrétní parametr Služby je definována v katalogovém listu pro každou Službu zvlášť. Katalogové listy jsou Přílohou č. 1 Smlouvy. V případě, že Poskytovatel nedodrží kvalitu a požadovanou úroveň SLC u konkrétní Služby, bude mít Objednatel při překročení definované doby SLA nárok na smluvní pokutu, za každou započatou jednotku prodlení, jak uvádí tabulka níže

Úroveň SLC	Jednotka	Hodnota SLC
SLA 1	1 hodina	1 000 Kč
SLA 2	1 den	1 000 Kč

- 5.2. Smluvní pokuta bude odečtena z fakturované částky v následujícím kalendářním měsíci. Celkový součet SLC v daném kalendářním měsíci bude z faktury odečten, přičemž nepřesáhne 50 % fakturované částky. Uhrazením smluvní pokuty nezaniká právo Objednatele na náhradu škody

- 5.3. V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny z faktury nebo její části, vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky, s jejíž úhradou je Objednatel v prodlení, a to za každý (i započatý) den prodlení
- 5.4. V případě, že Poskytovatel poruší některou z povinností uvedenou v článku 6 této Smlouvy (Mlčenlivost a ochrana důvěrných informací), vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti ze strany Poskytovatele.
- 5.5. Uhrazením smluvní pokuty Poskytovatelem nezaniká právo Objednatele na náhradu škody.
- 5.6. Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

6. Mlčenlivost a ochrana důvěrných informací, kontaktní údaje

- 6.1. Veškeré informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a mají důvěrnou povahu, není-li stanoveno jinak. Pro odstranění pochybností mají důvěrnou povahu i informace týkající se praktického zapojení ICT prvků Objednatele a jednotlivé ochranné mechanismy a postupy použité Objednatelem v oblasti ICT bezpečnosti a informace, na které se vztahuje bankovní tajemství podle Zákona o bankách. Přijímající Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se Smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé Smluvní strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé Smluvní strany jinak, než za účelem plnění a ve smyslu této Smlouvy. Pro odstranění pochybností se za porušení důvěrnosti informací nepovažuje jakékoli sdělení důvěrných informací vedoucím pracovníkům a zaměstnancům Objednatele, komisím Objednatele, členům představenstva a členům dozorčí rady Objednatele, odborným poradcům, auditorům, spřízněné osobě Objednatele a ČNB, které bude Objednatel považovat za vhodné těmto osobám poskytnout v souvislosti s touto Smlouvou.
- 6.2. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli mají důvěrnou povahu, pouze pokud na jejich důvěrnou povahu Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil a Objednatel Poskytovateli písemně potvrdila svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat.
- 6.3. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 6.4. Poskytovatel je oprávněn sdělit důvěrné informace třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele s tím, že tento souhlas je vázán na povinnost Poskytovatele zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými a na souhlas této třetí osoby, že závazek přijímá, a to alespoň v rozsahu stanoveném touto Smlouvou.
 - 6.4.1. Povinnost mlčenlivosti a zachování důvěrnosti informací se nevztahuje na informace:
 - a) které se staly veřejně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících ze Smlouvy, nebo porušením právních předpisů;
 - b) je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci;
 - c) obsažené ve Smlouvě jsou zveřejněné na webových stránkách Objednatele.

- 6.5. Poskytovatel se zavazuje zajistit při plnění Smlouvy ochranu osobních údajů zaměstnanců, kontaktní osoby Objednatele, příp. i dalších osob. Smluvní strany se zavazují postupovat v souvislosti s plněním Smlouvy v souladu s platnými a účinnými právními předpisy na ochranu osobních údajů, zejména Nařízením. Pokud bude Smluvní strana v souvislosti s plněním Smlouvy zpracovávat osobní údaje zaměstnanců/kontaktní osoby/jiných dotčených osob druhé Smluvní strany, zavazuje se zpracovávat tyto osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a po dobu nezbytnou k plnění Smlouvy. Pokud Poskytovatel bude provádět zpracování osobních údajů pro jiné účely než pro plnění Smlouvy, Objednatel nenese za takové zpracování osobních údajů odpovědnost a Poskytovatel je ve vztahu k těmto osobním údajům v postavení správce osobních údajů ve smyslu Nařízení. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat a uchovávat osobní údaje jen po nezbytně nutnou dobu, nejdéle však po dobu trvání této Smlouvy. Po uplynutí této doby není Poskytovatel oprávněn osobní údaje zpracovávat a zavazuje se tyto údaje vymazat.
- 6.6. Ukončení trvání této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne jednotlivých ustanovení článku 6 Smlouvy a jejich účinnosti včetně ustanovení o sankcích, které přetrvají i po ukončení trvání této Smlouvy.
- 6.7. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím těchto kontaktních osob a kontaktních emailových adres

Smluvní strana	Jméno a příjmení Kontaktní osoby	Funkce	Kontakt
Poskytovatel		oprávněn jednat ve věcech obchodních; oprávněn podepsat akceptační protokol	
Poskytovatel		oprávněn jednat ve věcech technických; oprávněn podepsat akceptační protokol	
Poskytovatel		technický konzultant	
Objednatel		oprávněn jednat ve věcech obchodních i technických; oprávněn podepsat akceptační protokol	
Objednatel	Helpdesk	hlášení a řešení incidentů	

- 6.8. Smluvní strany se dohodly, že případnou změnu kontaktní osoby a/nebo telefonického kontaktu a/nebo kontaktní emailové adresy si oznámí s dostatečným předstihem, aniž by bylo nutné tuto změnu upravit dodatkem k této Smlouvě.

7. Doba trvání Smlouvy a způsoby jejího ukončení

- 7.1. Tato Smlouva se uzavírá na **dobu určitou**, a práva a povinnosti z ní vyplývající skončí uplynutím 24 kalendářních měsíců od nabytí její účinnosti nebo vyčerpáním Hodnoty Veřejné zakázky, podle toho, která ze skutečností nastane dříve.
- 7.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami, čímž je připojení uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.3. Objednatel je povinným subjektem dle Zákona o registru smluv a Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že tato Smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv. Tato Smlouva tudíž nabývá **účinnosti** dnem uveřejnění v registru smluv ve smyslu Zákona o registru smluv, nejdříve však **1. 6. 2024**.

- 7.4. Smlouva může být ukončena
- 7.4.1. Okamžikem uplynutím doby uvedené v článku 7.1.,
 - 7.4.2. vyčerpáním Hodnoty Veřejné zakázky,
 - 7.4.3. dohodou Smluvních stran,
 - 7.4.4. výpovědí Smlouvy Objednatel.
- 7.5. K ukončení této Smlouvy dohodou se vyžaduje písemný souhlas obou Smluvních stran učiněný osobami oprávněnými je zastupovat. Součástí dohody musí být vypořádání vzájemných závazků Smluvních stran.
- 7.6. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu jednostranně písemně vypovědět v případě, že celkový součet SLC v daném kalendářním měsíci přesáhne 50 % fakturované částky. Výpovědní lhůta v tomto případě činí 2 kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná výpověď Poskytovateli.
- 7.7. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu jednostranně písemně vypovědět i bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí 2 kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena písemná výpověď Poskytovateli
- 7.8. Od Smlouvy, lze odstoupit pouze v případě podstatného porušení a v případech, které jsou v této Smlouvě výslovně stanoveny. Odstoupení musí být písemné a nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé ze Smluvních stran.
- 7.9. Za podstatné porušení se považuje:
- 7.9.1. prodlení Poskytovatele s plněním lhůt sjednaných v této Smlouvě a prodlení Poskytovatel nenapraví ani v dodatečné lhůtě (alespoň 10 kalendářních dnů), kterou mu Objednatel určil;
 - 7.9.2. Poskytovatel porušil některou ze svých povinností stanovených v této Smlouvě a své porušení nenapravil ani v dodatečné lhůtě (alespoň 10 kalendářních dnů), kterou mu Objednatel určil;
 - 7.9.3. opakovaně nízká nebo neodpovídající kvalita poskytovaných Služeb, na kterou byl Poskytovatel Objednatel písemně upozorněn (alespoň třikrát);
 - 7.9.4. porušení některé z povinností uvedené v článku 6 této Smlouvy (Mlčenlivost a ochrana důvěrných informací);
 - 7.9.5. vůči majetku Poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
 - 7.9.6. insolvenční návrh na Poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek Poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - 7.9.7. Poskytovatel vstoupí do likvidace;
 - 7.9.8. Poskytovatel zanikne bez právního nástupce;
 - 7.9.9. prodlení s úhradou ceny za Služby delší než 30 kalendářních dnů, které Objednatel nenapravil ani v dodatečné lhůtě (alespoň 10 kalendářních dnů) po té, co byl k uhrazení dlužné částky Poskytovatelem písemně vyzván.
- 7.10. Objednatel je dále oprávněn od této Smlouvy jednostranně odstoupit v případě, že tak bude vyžadovat nápravné opatření ČNB.
- 7.11. Odstoupení je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně. Doručením odstoupení se zrušují závazky z této Smlouvy, ledaže se Smluvní strany dohodnou jinak.
- 7.12. Ukončení Smlouvy se nedotýká nároku na zaplacení smluvních pokut, náhrady škody, ochrany důvěrných informací a dalších ustanovení této Smlouvy, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení Smlouvy.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Veškerá práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající a s touto Smlouvou související, která nejsou v této Smlouvě výslovně upravena, se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, jakož i obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- 8.2. V případě, že kterékoli ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatné, neúčinné, nezákonné či nevynutitelné a lze je oddělit, zůstávají ostatní ustanovení nedotčena. Smluvní strany se tímto zavazují, že nahradí neplatné, neúčinné, nezákonné či nevynutitelné ustanovení ustanovením platným, účinným, zákonným a vynutitelným, nebo, nebude-li to možné, alespoň ustanovením s obdobným právním nebo obchodním smyslem, a to nejpozději do 10 kalendářních dnů (i) od nabytí právní moci rozhodnutí příslušného orgánu, kterým je dotčené ustanovení pravomocně shledáno neplatným, neúčinným, nezákonným nebo nevymahatelným nebo (ii) ode dne, kdy se o takovém pravomocném rozhodnutí dozvěděly, podle toho, která skutečnost nastane dříve.
- 8.3. V případě rozporů nebo nejasností se pro účely interpretace této Smlouvy použijí dokumenty související s Veřejnou zakázkou v pořadí:
- 8.3.1. tato Smlouva
 - 8.3.2. Zadávací dokumentace
 - 8.3.3. Nabídka Poskytovatele.
- 8.4. Převod smluvně sjednaných práv a povinností z Poskytovatele na třetí osobu lze výhradně na základě písemně sepsané Smlouvy o převodu práv a povinností sepsané Poskytovatelem, Objednatelem a třetí osobou, na kterou jsou práva a povinnosti převáděna. Jakékoliv postoupení v rozporu s podmínkami této Smlouvy bude neplatné a neúčinné.
- 8.5. Smluvní strany v souladu s § 1801 Občanského zákoníku sjednávají, že na jejich vzájemné vztahy založené touto Smlouvou nebo s touto Smlouvou související se nepoužijí § 1799 a §1800 Občanského zákoníku.
- 8.6. Smluvní strany odlišně od § 558 odst. 2 Občanského zákoníku sjednávají, že ustanovení zákona, jež nemají donucující účinky, se použijí před obchodními zvyklostmi.
- 8.7. Poskytovatel na sebe v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Tímto však nejsou nikterak dotčena práva Smluvních stran upravená ve Smlouvě.
- 8.8. Smlouva může být změněna a/nebo doplněna na základě písemné dohody Smluvních stran pouze písemnými dodatky takto označenými, číslovanými vzestupnou řadou s podepsanými oprávněnými zástupci Smluvních stran, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 8.9. Veškeré případné spory z této Smlouvy vznikající a s ní související budou v první řadě řešeny smírem. Pokud smíru nebude dosaženo během 30 dnů, všechny spory ze Smlouvy budou řešeny věcně a místně příslušným soudem v České republice. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
- 8.10. Po prostudování této Smlouvy Smluvní strany prohlašují, že obsah, závazky, práva a povinnosti v této Smlouvě ujednaná jsou výrazem jejich svobodné vůle a že Smlouva byla uzavřena po vzájemném uvážení, a to nikoliv v tísní či za nápadně nevýhodných podmínek.
- 8.11. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy / Přílohy smlouvy
- Příloha č. 1 Katalogové listy
 - Příloha č. 2 Hardware a software

V Praze dne dle elektronického podpisu

Za Objednatele:



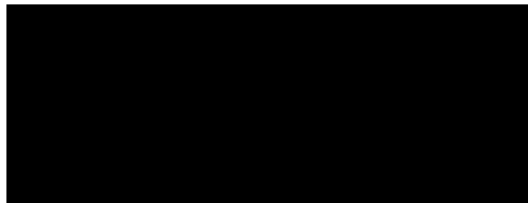
Datum: 03.05.2024 16:06:23

Ing. Daniel Krumpolc
předseda představenstva



Ing. Petr Hejduk
člen představenstva

V Praze dne dle elektronického podpisu



... Veronika Martinková ...
předsedkyně představenstva

PŘÍLOHA Č. 1 – KATALOGOVÉ LISTY

Příloha A – Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je technická podpora datové infrastruktury Objednatele podle specifikace uvedené v katalogových listech.

Seznam katalogových listů:

1. Incident management (Servis)
2. Change management (Správa, Údržba)
3. Konzultace
4. Monitoring
5. Profylaxe (audit + základní údržba)

Katalogový list č. 1 – Incident management (Servis)

Popis služby

Cílem incident managementu je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti služby a současně minimalizovat důsledky jejího výpadku na Objednatele a uživatele spravovaného systému.

Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit výpadek služby nebo snížení kvality služby.

Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení dle Přílohy D této smlouvy. Služba pokrývá servis v rozsahu:

- ☐
- ☐
- ☐
- ☐

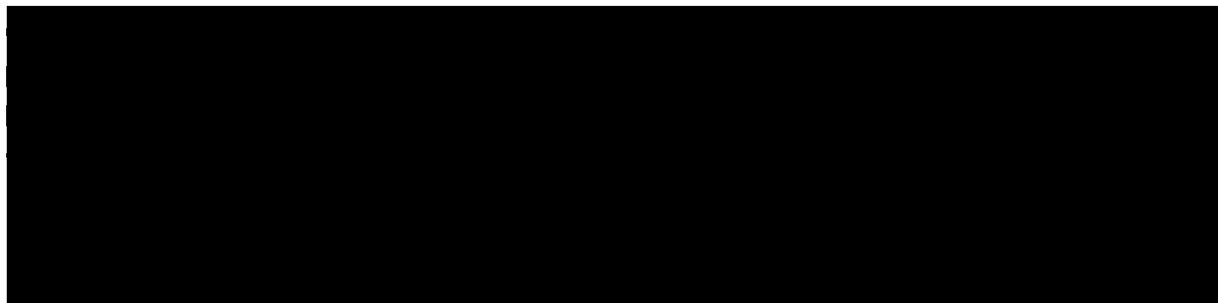
Služba je poskytována v reaktivním režimu na základě požadavku zadaného oprávněnými osobami Objednatele. Incidents zjištěné Poskytovatelem není Poskytovatel povinen v rámci poskytování této služby proaktivně řešit.

Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována s ohledem na úplnost a rychlost vyřešení incidentu s ohledem na budoucí stabilitu služby.

Katalogový list č. 2 – Change management (Správa, Údržba)

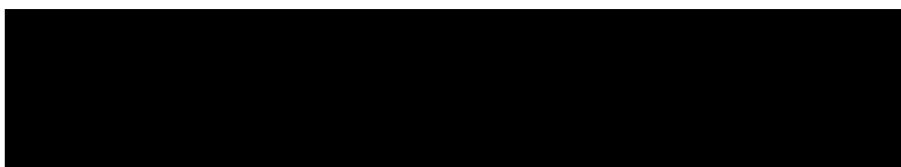
Popis služby



Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení dle Přílohy D Smlouvy. Služba pokrývá:

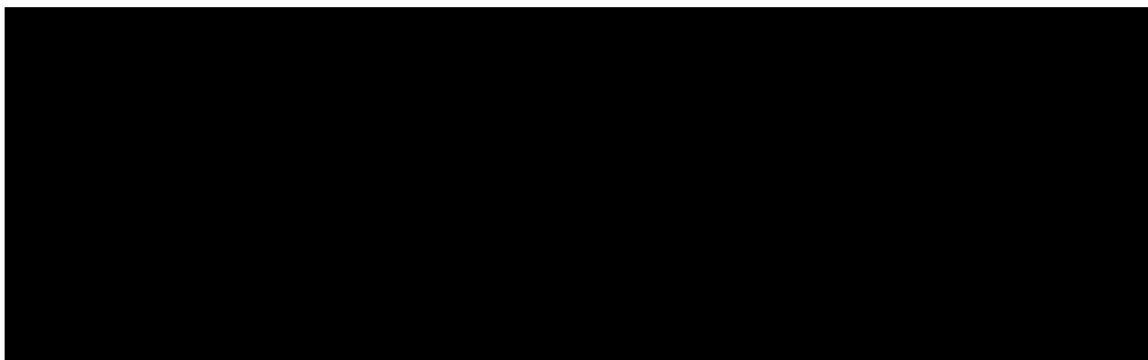
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐



Nedílnou součástí služby je poskytování odborných konzultací a doзору při

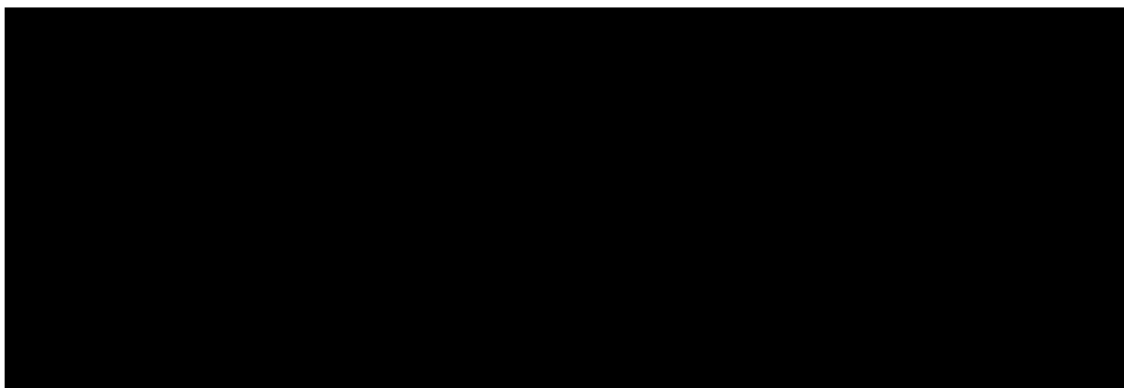


- ☐
- ☐
- ☐



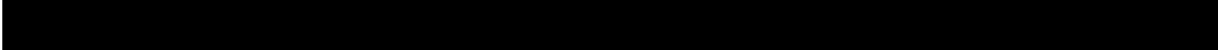
Služba je poskytována ve variantách:

- 1.
- 2.



Kvalita služby

Hlavním parametrem je uřízení změny vůči zachování funkčnosti. Objednateli je garantována



6
2

[illegible]

Katalogový list č. 3 – Konzultace

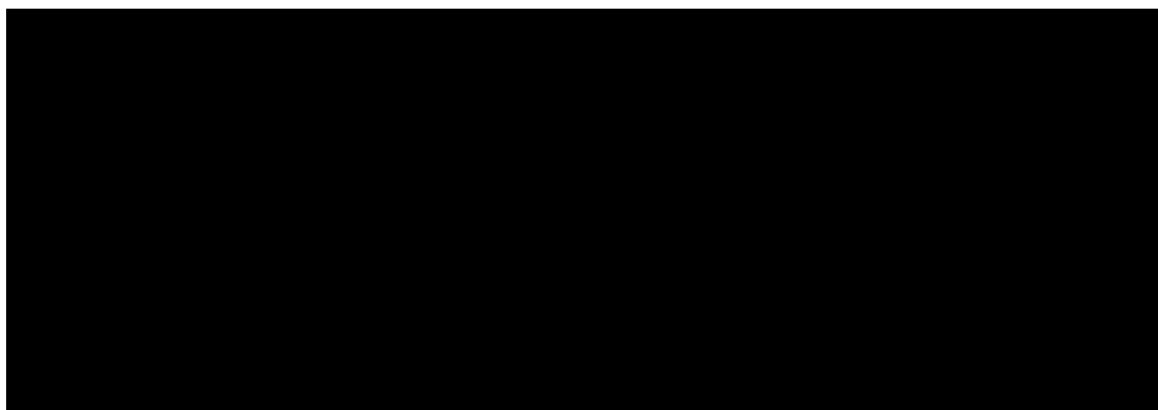
Popis služby

Konzultace u Objednatele je služba prováděná za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému. Konzultace se do hloubky zabývají problémem Objednatele a pomáhají mu daný problém vyřešit.

Rozsah služby

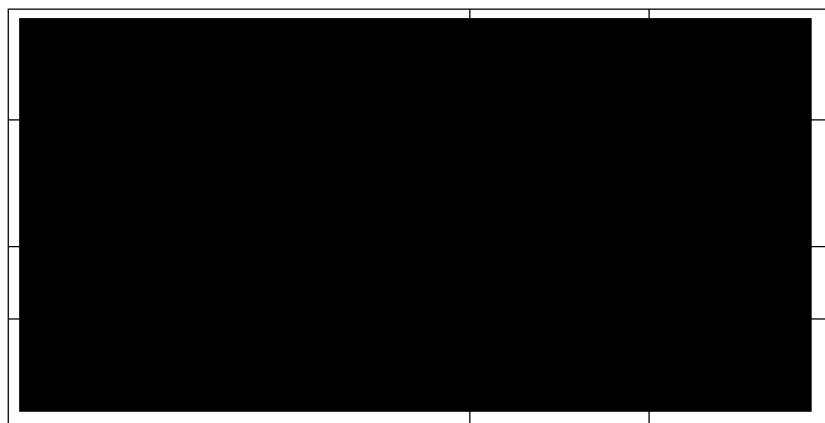
Služba pokrývá:

- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐



Kvalita služby

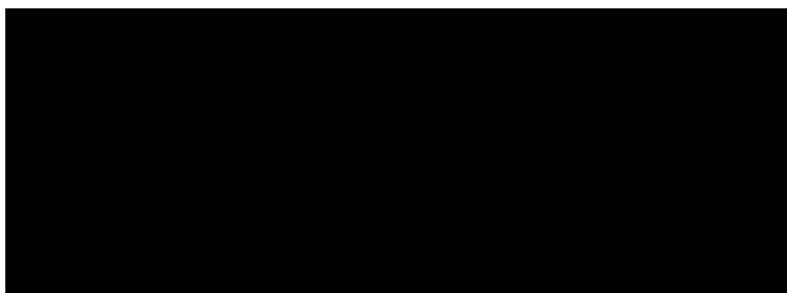
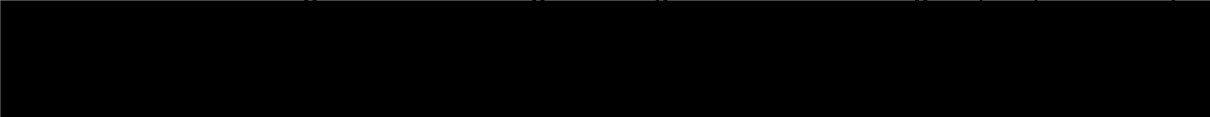
Kvalita služby je posuzována s ohledem na požadovaný výstup vzneseného dotazu.



Katalogový list č. 4 – Monitoring

Popis služby

Monitoring komunikační infrastruktury je služba poskytovaná za účelem efektivního zajištění služeb incident managementu a change managementu. Monitoring zajišťuje sonda pod



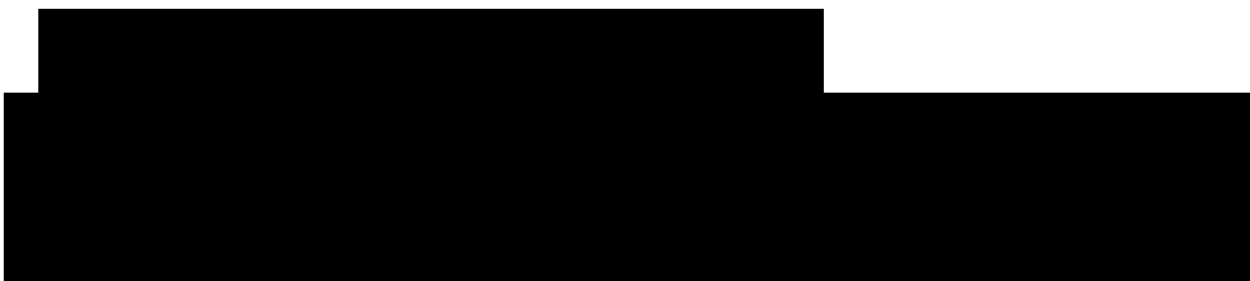
Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení dle Přílohy D Smlouvy. Monitoring je poskytován v



Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována dle:



Katalogový list č. 5 – Profylaxe (audit + základní údržba)

Popis služby

Předmětem služby profylaxe je pravidelná prohlídka spravovaného zařízení v intervalech, dohodnutých s Objednatelem, s cílem optimalizovat technické možnosti HW i SW. Součástí služby



Rozsah služby

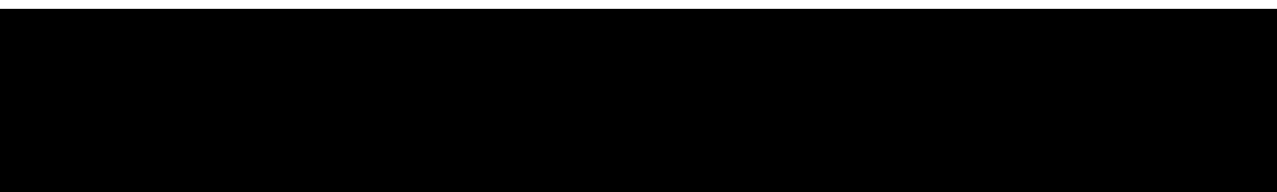
Služba je poskytována na zařízení dle Přílohy D Smlouvy.

Výstupem každé profylaktické akce bude písemná zpráva, která bude obsahovat zejména výsledky kontroly, co bylo změněno a nainstalováno, nálezy a doporučení se zaměřením na předcházení incidentům. Provádění profylaxe se předpokládá v úzké spolupráci s Objednatelem.

Termín profylaxe určuje Objednatel.

Pokud Poskytovatel zjistí skutečnost, která má nebo může mít významný vliv na kvalitu poskytování služeb nebo se týká bezpečnosti prostředí, je povinen tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu i v průběhu provádění profylaxe zástupci Objednatele ve věcech technických, který je uveden v Příloze E této smlouvy.

Součástí profylaxe je dále:



Kvalita služby



Parametr	Hodnota	Úroveň SLC

Příloha B – Místo plnění

Místem poskytování služeb a místem předání případných hmotných výstupů plnění jsou lokality:

Vodičkova 34, Praha 1 a DC7

Příloha C – Cena a platební kalendář

Cena služby

Měsíční paušální cena za poskytování služeb Poskytovatelem je navržena následovně:

Služba	Cena měsíční
Katalogový list č. 1 – Incident management (Servis)	29.000,-
Katalogový list č. 2 – Change management (Správa, Údržba)	16.000,-
Katalogový list č. 3 – Konzultace	5.000,-
Katalogový list č. 4 - Monitoring	20.000,-
Katalogový list č. 5 – Profylaxe (audit + základní údržba)	5.000,-
Počet člověkohodin měsíčně zahrnutých v ceně služeb dle katalogových listů 1,2,3,4,5	16
Hodinová cena prací nad sjednaný objem	1,500,-

Činnosti, které Objednatel objedná a které za kalendářní měsíc překročí sjednaný objem práce specialisty Poskytovatele, budou účtovány na základě uvedené hodinové ceny a protokolů o provedení práce.

Nevyčerpané hodiny se v rámci kalendářního roku převádějí do dalšího měsíce.

Cenu uhradí Objednatel Poskytovateli na základě faktur vystavených Poskytovatelem za jednotlivá měsíční období.

Sankční ujednání

Sankční ujednání za nedodržení smluvené kvality poskytovaných služeb (SLA).

V závislosti na plnění SLA dle přílohy A smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli úhradu penále za nedodržení smluvené kvality poskytovaných služeb definovanou pomocí SLC – service level credit.

Úrovně SLC jsou uvedeny v rámci katalogových listů pro jednotlivé relevantní parametry služeb a jsou definovány v následující tabulce za každou započatou jednotku prodlení při překročení definované doby SLA takto:

Úroveň SLC	Jednotka	Hodnota SLC
SLA 1	1 hodina	1 000 Kč
SLA 2	1 den	1 000 Kč

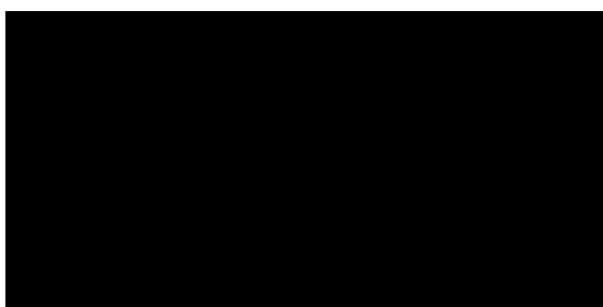
Případný nárok Objednatele na sankční vyrovnání bude odečten z fakturované částky následujícího měsíce. Celkový součet výše SLC v každém měsíci je limitován do výše 50% měsíční ceny.

PŘÍLOHA D – Hardware, software

Zařízení, na kterých jsou poskytovány služby dle katalogových listů přílohy A smlouvy.

Seznam zařízení je aktualizován průběžně v rámci technické dokumentace, která je používána Objednatelům i Poskytovateli.

Jedná se o aktivní prvky komunikační infrastruktury Objednatele v lokalitách uvedených v Příloze B Smlouvy. Typy prvků obsahují zejména:



PŘÍLOHA E – Oprávněné osoby

Strana	Jméno a Příjmení	Funkce	Kontakt
Poskytovatel		Ve věcech obchodních, Oprávněn podepsat akceptační protokol	
Poskytovatel		Ve věcech technických, Oprávněn podepsat akceptační protokol	
Poskytovatel		Technický konzultant	
Objednatel		IT ředitel Ve věcech obchodních i technických, Oprávněn podepsat akceptační protokol	
Objednatel	Helpdesk	Hlášení a řešení incidentů	
Objednatel		Ve věcech technických	

[*] na základě předložení dokladu totožnosti technika je možné v případě potřeby ihned ověřit jeho oprávnění k zásahu na uvedených kontaktech Poskytovatele

Příloha F – Náležitosti hlášení incidentu (chyby) a dalších požadavků

Základní ujednání pro hlášení dalších požadavků

- a) Požadavky na Poskytovatele uvádí pouze oprávněné osoby Objednatele dle přílohy E smlouvy.
- b) Požadavky jsou hlášeny simultánně zasláním emailu na adresu [REDACTED] a zároveň telefonicky ohlášením na číslo [REDACTED]

Základní ujednání pro hlášení incidentu

- c) Incidenty hlásí pouze oprávněné osoby Objednatele dle přílohy E smlouvy.
- d) Incidenty jsou hlášeny telefonicky na číslo [REDACTED] a následně v nejbližším možném termínu dle úrovně SLA i potvrzujícím emailem na adresu [REDACTED]

Hlášení Objednatele o požadavku či incidentu musí obsahovat

- e) Identifikace Objednatele.
- f) Identifikace produktu, zařízení, služby, kde došlo k chybě
- g) Závažnost chyby podle specifikace v jednotlivých katalogových listech.
- h) U požadavku na změnu a konzultací datum a čas, ve kterém je realizace požadována (s přihlédnutím k parametrům služby definovaným v Katalogovém listu).
- i) Stručný a výstižný popis chyby nebo požadavku

Poskytovatel zajišťuje

- j) Přijetí požadavku či incidentu Objednatele a vyhodnocení jeho oprávněnosti.
- k) Vyhodnocení požadavků Objednatele jako chyby nebo jako jiný požadavek.
- l) Evidenci požadavku.
- m) Oznámení oprávněné osobě Objednatele dle přílohy E o evidenci požadavku a jeho identifikaci pro následnou komunikaci.
- n) Dohled nad postupem řešení požadavků.
- o) Oznámení Objednateli o vyřešení požadavku.

Příloha G – Definice pojmů

Incident

Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit poruchu služby nebo snížení kvality služby. Kde se v této příloze hovoří o poruše, rozumí se tím i snížení kvality služby.

Porucha služby

Stav, kdy jeden nebo více parametrů služby jsou horší než parametry uvedené v technické specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn.

Kritická porucha

Porucha, která má za následek úplné přerušení poskytované služby

Nekritická porucha

Porucha, která má za následek snížení kvality služby a lze ji využívat v omezené míře

Začátek poruchy

Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení Objednatelem Poskytovateli dohodnutým způsobem

Doba odezvy

Doba mezi začátkem poruchy a informováním Objednatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení

Průběžná informace o poruše

V případě, že délka poruchy překročí garantovanou délku poruchy, Objednatel je o stavu poruchy informován v pravidelných intervalech dohodnutých mezi oběma smluvními stranami (kontaktními osobami).

Servisní zásah

Výkon prací, vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby ať už náhradou nebo odstraněním příčiny poruchy. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).

Reakční doba

Doba, která uplyne od okamžiku začátku poruchy do okamžiku zahájení servisního zásahu.

Reakční doba off-site pak znamená zahájení servisního zásahu pomocí vzdáleného přístupu k zařízení a reakční doba on-site pak znamená zahájení servisního zásahu Poskytovatelem v sídle Objednatele nebo v lokalitě, kde je umístěno podporované zařízení.

Přerušení poruchy

Pokud je při servisním zásahu nutný přístup pracovníků Poskytovatel k zařízení umístěnému v prostorách Objednatele nebo prostorách třetí osoby, kam Objednatel zajišťuje přístup, je Objednatel povinen tento přístup umožnit. Pokud Objednatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. Poskytovatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvedomí Objednatele dohodnutým způsobem a zároveň se Objednatelem dohodne čas, kdy bude přístup pracovníkům Poskytovatele umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu pracovníkům Poskytovatele k zařízení je pak načítání času poruchy obnoveno. Přerušení poruchy je možné i na základě vzájemné dohody mezi kontaktními osobami Objednatele a Poskytovatele.

Odstranění poruchy

Porucha je odstraněna provedením servisního zásahu, na základě kterého dojde k ukončení poruchy.

Ukončení poruchy

Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do minimálně stejného technického stavu, který je definován v předávacím protokolu služby, a předáním Objednateli k ověření. Pro určení doby trvání poruchy služby se za ukončení poruchy považuje čas jejího oznámení Poskytovatelem Objednateli, jestliže tento čas Objednatel jako ukončení poruchy odsouhlasil. Čas, plynoucí v případě obtížné dosažitelnosti kontaktní osoby na straně Objednatele, se do doby poruchy nezapočítává. V takovém případě se za čas ukončení poruchy považuje doba, kdy Poskytovatel odstraní nahlášenou poruchu a je zahájen proces kontaktování Objednatele pro odsouhlasení ukončení poruchy.

Trvání poruchy

Doba od začátku poruchy do ukončení poruchy zkrácená o celkový součet dob přerušení poruchy.

Režim podpory

Časový rozsah poskytování technické provozní podpory. Možné varianty jsou:

- 5x12 (8:00-20:00) – podpora v rozsahu od 8.00 do 20.00 v pracovní dny v roce
- off-site podpora – podpora Poskytovatele pomocí vzdáleného přístupu k zařízení

on-site podpora – podpora Poskytovatele v sídle Objednatele nebo v lokalitě, kde je umístěno podporované zařízení

PŘÍLOHA Č. 2 – HARDWARE A SOFTWARE

Seznam zařízení, na kterých jsou poskytovány Služby, je aktualizován průběžně v rámci technické dokumentace, která je používána Objednatelem i Poskytovatelem.

Jedná se o aktivní prvky komunikační infrastruktury Objednatele. Typy prvků obsahují zejména:

