

Servisní smlouva

uzavřená v souladu s § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. (občanského zákoníku v platném znění)

Článek 1

Smluvní strany

Objednatel:

Zastoupené: statutární město Brno
Se sídlem: Bc. Romanem Onderkou, MBA, primátorem
Dominikánské náměstí 1
601 67 Brno
IČ: 44992785
DIČ: CZ44992785
Bankovní spojení: The Royal Bank of Scotland plc, organizační složka
Hilleho 6, 602 00 Brno
Číslo účtu: 7510006658/5400

Ve věcech technických
je oprávněn jednat:

Ing. Jaromír Emmer, vedoucí OMI MMB

Ve věcech smluvních
je oprávněn jednat:

Mgr. Ing. Robert Kotzian, Ph.D., 1. náměstek primátora

Číslo smlouvy:

5314143119

Poskytovatel:

Zastoupená: AutoCont CZ a.s.
Se sídlem: Ing. Jaroslav Biolek, předseda představenstva
Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava
IČ: 47676795
DIČ: CZ47676795
Společnost zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 814
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.
Číslo účtu: 5209452/0800

Ve věcech technických je
oprávněn jednat:

Věroslav Pavlíček, pavlicek@autocont.cz, 728 929 629

Ve věcech smluvních
je oprávněn jednat:

Věroslav Pavlíček, pavlicek@autocont.cz, 728 929 629

Číslo smlouvy:

RCJ-2014-Z135

Pro účely této smlouvy se uvedené smluvní strany označují jako Objednatel a Poskytovatel.

Článek 2

Předmět smlouvy

- 2.1. Účelem této smlouvy (dále jen „Smlouva“) je využití zdrojů, know-how a organizačních schopností Poskytovatele k racionalizaci, zefektivnění provozu a poskytování systémové technické podpory aplikace eTesty.
- 2.2. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli servisní služby v souladu se všemi závaznými právními předpisy, jakož i se sjednanými podmínkami, a současně závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli cenu stanovenou v čl. 4 této Smlouvy za jejich řádné poskytnutí.
- 2.3. Poskytováním servisních služeb se rozumí veškerá činnost Poskytovatele dle Smlouvy, tzn. provádění činností dle Přílohy č. 1 Rozsah služeb, v termínech dle Přílohy č. 2 Poskytování služeb a platební milníky, a činnosti podle Přílohy č. 4 Katalog IT služeb pro Magistrát města Brna, a to i v případě, že výsledek činnosti Poskytovatele má charakter díla ve smyslu §2587 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), nebo autorského díla ve smyslu §2 dle zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění (dále jen „autorský zákon“).

Článek 3

Termín, způsob čerpání služeb a místo plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této Smlouvy na dobu neurčitou.
- 3.2. Poskytovatel bude služby Patch Managementu specifikované v Příloze č. 4 této Smlouvy poskytovat na základě objednávky a požadavků Objednatele.
- 3.3. Podmínky poskytované technické podpory

Technická podpora Maintenance zahrnuje:

- Pohotovost při termínech zkoušek – poskytování podpory provozu, výhradně ve smyslu monitorování a zabezpečení funkčnosti systému eTesty v průběhu zkoušek. Termíny těchto pohotovostí musí být dány s minimálním předstihem 30 dnů.

Technická podpora Support a Supportní pohotovost zahrnuje:

- Řešení servisních a změnových požadavků - spolupráce při řešení krizových stavů aplikace eTesty. Servisní požadavky jsou rozděleny dle priority a mají definovanou dobu odezvy pro přijetí požadavku (SLA). Služby jsou poskytovány vždy na žádost ze strany Objednatele. Předtím, než Zhotovitel poskytne Servisní podporu ohledně Požadavku, musí se Objednatel a Zhotovitel shodnout na tom, o jaký problém se jedná, jakož i na parametrech přijatelného řešení.
- Zvláštním typem Servisu je Změnový požadavek, na který se nevztahují doby odezvy (SLA). Na základě vznesení žádosti o Změnový požadavek bude provedeno nacenění a sdělen termín implementace požadavku. Řešení změnového požadavku započne po schválení Objednatelem.
- Poskytování servisních prací zahrnujících řešení problémů s provozem aplikací, konzultace k používání aplikací, reinstalace aplikací.

- Supportní pohotovost zahrnuje poskytnutí činností definovaných v části support v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin, a to dle priorit jednotlivých požadavků. Poskytování služeb mimo stanovenou dobu je možné pouze po předchozí dohodě s Poskytovatelem.

Služby supportu budou poskytovány:

- prostřednictvím CA Service Desk Objednatele,
 - vzdáleným připojením k serverům, na nichž jsou systémy instalovány,
 - osobní přítomností pracovníků Poskytovatele v sídle Objednatele (pouze v případě, že nelze použít vzdálený přístup),
 - telefonickou konzultací hot-line.
- 3.4. Objednatel bude čerpat kapacity Poskytovatele na support a supportní pohotovost v člověkohodinách, podle potřeby Objednatele, na poskytování služeb uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy a v katalogu nabízených služeb specifikovaných v Příloze č. 4 této Smlouvy.
- 3.5. Čerpání služeb a rozsah odebíraných kapacit Poskytovatele v člověkohodinách bude stanoven na základě vzájemné dohody smluvních stran tak, že objem poskytnutých služeb bude při plnění předmětu Smlouvy činit maximálně 41 600 Kč bez DPH měsíčně po celou dobu platnosti Smlouvy, přičemž objem čerpaných hodin požadujeme ve výši do 13 člověkohodin měsíčně.
- 3.6. Dodaná kapacita služeb bude Objednateli fakturována měsíčně dle Článku 5 této Smlouvy.
- 3.7. Místem plnění je sídlo Objednatele nebo jiná budova v jeho vlastnictví, v níž sídlí Magistrát města Brna.
- 3.8. Služby, které lze řešit vzdáleně, budou po dohodě s Objednatелеm poskytnuty v sídle Poskytovatele.

Článek 4

Cena

- 4.1. Cena za plnění této Smlouvy dle čl. 3.3, je stanovena na základě dohody smluvních stran a skládá se z maintenance, supportu a supportní pohotovosti dané součinem vyčerpaného počtu člověkohodin a hodinové sazby Poskytovatele za jednu člověkohodinu poskytování služeb.

Ceny za plnění technické podpory jsou stanoveny následovně:

Úhrada za maintenance eTesty po uplynutí každého měsíce:

Cena bez DPH	18.000,00 Kč
DPH 21%	3.780,00 Kč
Cena včetně DPH	21.780,00 Kč

Cena za jednu člověkohodinu za plnění supportu a supportní pohotovosti eTesty činí:

Cena bez DPH	1.800,00 Kč
DPH 21%	378,00 Kč
Cena včetně DPH	2.178,00 Kč

Úhrada za plnění supportu a supportní pohotovosti eTesty v rozsahu max. 13 člověkohodin za měsíc po uplynutí každého měsíce:

Cena bez DPH	23.400,00 Kč
DPH 21%	4.914,00 Kč
Cena včetně DPH	28.314,00 Kč

Úhrada celkem za plnění předmětu Smlouvy (služeb) po uplynutí každého měsíce:

Cena bez DPH	41.400,00 Kč
DPH 21%	8.694,00 Kč
Cena včetně DPH	50.094,00 Kč

- 4.2. Cena za jednu člověkohodinu za služby poskytované na základě objednávky dle čl. 3.2 je stejná jako hodinová cena za support a supportní pohotovost dle čl. 4.1. této Smlouvy.
- 4.3. Cena dle odst. 4.1. a 4.2 této Smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po celou dobu plnění této Smlouvy a zahrnuje veškeré náklady nutné nebo Poskytovatelem vynaložené pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 4.4. V případě jiné sazby DPH bude Poskytovatel Objednateli účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena.

Článek 5

Platební podmínky

- 5.1. Plnění Poskytovatele představuje ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (zákon o dani z přidané hodnoty v platném znění), samostatné zdanitelné plnění a považuje se za uskutečněné dnem převzetí dle čl. 7 této Smlouvy.
- 5.2. Cena plnění bude Objednatelem hrazena na základě faktury Poskytovatele s přiloženým protokolem o předání a převzetí dle čl. 7 akceptujícím plnění Poskytovatele, kterou Poskytovatel vystaví vždy do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo plnění poskytnuto. Součástí faktury bude také, v případě čerpání supportu a supportních pohotovostí, soupis skutečně odpracovaných člověkohodin na základě požadavků Objednatele.
- 5.3. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona o dani z přidané hodnoty v platném znění. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
- 5.4. Splatnost faktury (daňového dokladu) je stanovena na 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.

Článek 6

Součinnost

- 6.1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytovat nezbytnou součinnost pro plnění

- předmětu Smlouvy v rozsahu a čase, jak je sjednáno v Příloze č. 3.
- 6.2. Objednatel je oprávněn zajistit poskytnutí součinnosti třetími osobami.
 - 6.3. Objednatel se zavazuje Poskytovateli zajistit zpřístupnění eTesty formou vzdáleného připojení Poskytovateli.
 - 6.4. Objednatel bude v požadavcích poskytovat Poskytovateli všechny informace potřebné pro správné a včasné provedení požadavku (zejména přesný popis problému) v rámci možností pracovníků Objednatele.
 - 6.5. Objednatel umožní Poskytovateli přístup k CA Service Desk, včetně možnosti generování příslušného Výkazu o poskytnutých službách.
 - 6.6. Poskytovatel je povinen v průběhu poskytování servisních služeb neprodleně upozornit Objednatele na nevhodnost jeho pokynů nebo předané dokumentace. Toto upozornění musí mít písemnou formu. V takovém případě je Objednatel povinen se k tomuto upozornění bez zbytečného odkladu písemně vyjádřit s je povinen učinit veškerá opatření, aby Poskytovatel mohl pokračovat v poskytování servisních služeb řádně.
 - 6.7. Poskytovatel je povinen sdělit Objednateli kontaktní osoby pro přístup do CA Service Desk a jejich změnu.
 - 6.8. Poskytovatel je povinen sdělit Objednateli změnu komunikačních kanálů (e-mail, telefon), na které je Objednatel oprávněn zasílat informace o požadavcích a chybách v aplikaci.

Článek 7

Předání a převzetí

- 7.1. Předání a převzetí plnění bude probíhat měsíčně a je splněno protokolárním předáním a převzetím podepsaným za Objednatele osobou oprávněnou jednat ve věcech technických.
- 7.2. Průběh předání a převzetí (akceptační řízení) probíhá v těchto krocích:
 - 7.2.1. Současně s předáním plnění Poskytovatelem stvrdí Objednatel svým podpisem jeho předání na Poskytovatelem předloženém protokolu o předání a převzetí.
 - 7.2.2. Objednatel následně do pěti (5) pracovních dní od předání plnění stvrdí svým podpisem převzetí plnění bez výhrad (akceptace), či převzetí plnění s výhradami (akceptace s výhradou), případně nepřevzetí plnění (neakceptace).
 - 7.2.3. Při převzetí plnění s výhradami je Objednatel povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam výhrad nebránících převzetí. Dále může Objednatel uvést výši sankce, a kterou formou slevy podle čl. 9 této Smlouvy uplatní.
 - 7.2.4. Při nepřevzetí plnění je Objednatel povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam nedostatků bránících převzetí.

Článek 8

Změnové řízení

- 8.1. Každá smluvní strana může kdykoli během doby trvání této Smlouvy požádat o jakoukoli změnu v rozsahu, typech nebo parametrech služeb. Žádná smluvní strana však není povinna navrhovanou změnu přijmout. Poskytovatel se však zavazuje přijmout za přiměřených podmínek změny požadované Objednatelem v případě, že se jedná

- o změny související se změnou legislativy.
- 8.2. Poskytovatel pro zachování kontinuity poskytovaných servisních služeb vede řádnou a úplnou dokumentaci všech provedených změn poskytovaných služeb. Tuto dokumentaci je Poskytovatel povinen na základě žádosti kdykoliv zpřístupnit Objednateli.
 - 8.3. Změnové řízení se zahajuje písemnou žádostí na změnové řízení podanou osobou oprávněnou jednat ve věcech smluvních nebo technických a doručenou druhé smluvní straně. V oznámení musí být definován alespoň rámcově rozsah požadované úpravy servisních služeb.
 - 8.4. Poskytovatel zpracuje v součinnosti s Objednatelem podklady na změnové řízení.
 - 8.5. Smluvní strany se dohodnou o změně, způsobu jejího řešení a o jejích důsledcích do Smlouvy.
 - 8.6. Pokud má změna dopad do Smlouvy, musí být provedena formou písemného dodatku ke Smlouvě nebo uzavřením nové Smlouvy, přičemž musí být respektován Zákon o veřejných zakázkách č. 137/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
 - 8.7. Poskytovatel bude realizovat změny či doplňky poskytovaného plnění pouze v tom případě, že bude v rámci změnového řízení dosaženo dohody v otázkách změn termínů a ceny, jakož i dohody o případných dalších podmínkách.
 - 8.8. Nevyjádří-li se Objednatel ke změnám navrhovaným v rámci změnového řízení bezodkladně, nejdéle však do deseti (10) pracovních dnů, platí, že s navrhovanou změnou nesouhlasí a Poskytovatel bude pokračovat v poskytování plnění podle původně sjednaných podmínek.
 - 8.9. Za změnu se podle této Smlouvy nepovažuje upřesnění poskytovaných servisních služeb jako výsledek kontinuálního zlepšování servisních služeb podle Přílohy č. 2 této Smlouvy.

Článek 9

Odpovědnost za vady, sankční ujednání

- 9.1. Poskytovatel, tam kde je to relevantní vzhledem k povaze plnění předmětu Smlouvy, poskytuje Objednateli záruku za jakost plnění předmětu Smlouvy po dobu 24 měsíců od protokolárního předání a akceptace plnění Objednatelem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, která uplyne od písemného uplatnění řádné reklamace do doby odstranění reklamovaných závad.
- 9.2. V případě prodlení Objednatele s plněním peněžitého závazku uhradí Objednatel na výzvu Poskytovatele úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné fakturační částky za každý i započatý den prodlení po době splatnosti daňového dokladu.
- 9.3. V případě, že Poskytovatel nedodrží dohodnuté parametry poskytovaných služeb, poskytne Objednateli za každé jednotlivé nesplnění parametru slevu ve výši 5 % z průměrné měsíční fakturované částky, pokud není dle Přílohy č. 2 Smlouvy stanovena jiná výše sankce při nedodržení parametru konkrétní poskytované služby.
- 9.4. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody. O náhradě škody platí obecná ustanovení občanského zákoníku.
- 9.5. Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu škody jsou neúčinná.

Článek 10

Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 10.2. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky odsouhlasenými oběma smluvními stranami.
- 10.3. Možnost odstoupení Poskytovatele od Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku.
- 10.4. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí bez uvedení důvodů. V takovém případě činí výpovědní lhůta 1 měsíc a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 10.5. Poskytovatel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy jen se souhlasem nebo v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele.
- 10.6. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona v platném znění.
- 10.7. Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních změnách (název, sídlo, tel., fax., apod.).
- 10.8. V případě, že při plnění zakázky vznikne dílo, které je chráněno předpisy o duševním vlastnictví, vzniká okamžikem vzniku takového díla právo Objednatele, případně jím ovládaných společností, toto dílo užívat nevýhradně v rozsahu nezbytném pro naplnění účelu využívání daného produktu, a to po dobu neomezenou (i po ukončení trvání Smlouvy). Odměna za tuto licenci je součástí ceny za plnění Smlouvy. Tímto je poskytnuta nevýhradní licence ve výše specifikovaném rozsahu ke vzniklému dílu.
- 10.9. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, údajích a informacích, týkajících se druhé strany, které mají povahu jejich obchodního tajemství v rozsahu a za podmínek §504 občanského zákoníku, a o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy. Poskytovatel i Objednatel se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.
- 10.10. Poskytovatel je dle zákona č. 101/2000Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů v informačním systému Objednatele. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti Smlouvy. Poskytovatel odpovídá Objednateli v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením tohoto ustanovení.
- 10.11. Statutární město Brno je při nakládání s veřejnými prostředky povinno dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů (zejména § 9 odstavce 2 zákona č. 61/2006 Sb. v platném znění). Ostatní informace uvedené ve Smlouvě či získané na základě Smlouvy budou stranami považovány za obchodní tajemství podle občanského zákoníku, pokud je právně možné je jako obchodní tajemství kvalifikovat.
- 10.12. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží Objednatel a dvě vyhotovení obdrží Poskytovatel.
- 10.13. Pokud dojde mezi jednotlivými dokumenty tvořícími Smlouvu k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti, vykládá se Smlouva vždy nejdříve podle znění těla Smlouvy a poté podle příloh.
- 10.14. Katalog služeb, vytvořený Poskytovatelem jako výsledek analyticko-návrhových činností a spolupráce obou smluvních stran, se po převzetí plnění Objednatelem stává volnou Přílohou č. 4 této Smlouvy. Příloha č. 4 doplňuje a upřesňuje Přílohu č. 1 a v případě, že

dojde k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti mezi touto přílohou a Přílohou č. 1, má Příloha č. 4 přednost před Přílohou č. 1.

10.15. Smluvní strany shodně prohlašují, že se seznámily s obsahem této Smlouvy, který je dostatečně určitý a srozumitelný a že s touto Smlouvou souhlasí v plném rozsahu. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu na základě vážné a svobodné vůle prosté omylu a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

10.16. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 Rozsah služeb

Příloha č. 2 Poskytování služeb a platební milníky

Příloha č. 3 Součinnost.

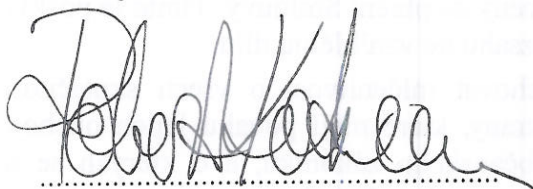
Příloha č. 4 Katalog požadovaných služeb pro servis ICT prvků Magistrátu města Brna

Doložka:

Tato Smlouva byla schválena Radou města Brna na schůzi R6/144 dne 16. 7. 2014.

V Brně dne - 4 -08- 2014

Za Objednatele:



za statutární město Brno
1. náměstek primátora
Mgr. Ing. Robert Kotzian, Ph.D.

V Brně dne 21. 8. 2014

Za Poskytovatele:



za AutoCont CZ a.s.
předseda představenstva
Ing. Jaroslav Biolek



AutoCont ³
AutoCont CZ a.s., Brno
Sochorova 23, 616 00 Brno
Tel.: 596 254 444, fax: 596 254 400
DIČ: CZ47070795

1. Definice pojmů

Systém – souhrnný název pro soubor všech hardwarových a softwarových prostředků, nad kterými jsou poskytovány servisní služby.

Service Desk – kontaktní místo pro pracovníky Objednatele (uživatelé). Service Desk představuje automatizovaný systém procedur a politik, které jsou využívány Objednatelem i Poskytovatelem k řízení servisních služeb.

1. úroveň podpory znamená, že osoba(y) Objednatele obsluhující Service Desk, se pokusí vyřešit všechny požadavky. Požadavky, které nejsou vyřešeny prostřednictvím 1. úrovně, jsou předány k řešení na 2. úroveň.

2. úroveň podpory řeší požadavky nevyřešené na 1. úrovni. Jedná se o pracovní tým odborníků Poskytovatele, jejichž znalosti pokrývají nabízené služby bezpečnosti, dostupnosti a správy Systému.

3. úroveň podpory řeší požadavky, které nebyly vyřešeny na 2. úrovni. 3. úroveň může být poskytována skupinou 2. úrovně v součinnosti s výrobcí SW a HW.

Požadavek - znamená jakýkoliv požadavek řešený prostřednictvím Service Desku (např. Incident, Problém, Požadavek na změnu / úpravu, Požadavek na informaci / konzultaci, apod.).

SLA (Service Level Agreement) se rozumí závazné parametry poskytovaných služeb.

Katalog služeb je dokument obsahující na každou poskytovanou servisní službu zpracovaný katalogový list jednoznačně vymezující tuto službu.

Katalogové listy jsou listy obsahující zejména název služby, popis služby, metriku pro vyhodnocování kvality poskytnuté služby (SLA parametru), sjednanou hodnotu SLA parametru a sankci při nedodržení sjednané hodnoty SLA parametru (pokud je upravena odlišně od odst. 9.3. Smlouvy).

Věcný garant je odborně (věcně) příslušný pracovník OMI MMB (Odboru městské informatiky Magistrátu města Brna).

Člověkodén (čld, MD) - čas odpovídající práci jedné osoby po dobu jednoho pracovního dne.

Priorita znamená stanovení urgency řešení požadavku podle následující tabulky:

Priorita	Dopad	Popis
1	Kritický	Závada, při níž Systém není použitelný ve svých základních funkcích. Není možné pokračovat ve standardním způsobu práce, neexistuje dostupný náhradní způsob.
2	Vysoký	Závada, kdy je Systém ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz, tuto situaci je však možné řešit nebo zmírnit dostupným náhradním způsobem.
3	Střední	Závada, která svým charakterem neovlivňuje významným způsobem běžný provoz Systému a nepoškozuje data. Omezuje některé uživatelské funkce systému, které jsou ale dosažitelné jinými uživatelskými funkcemi.
4	Nízký	Požadavek bez vlivu na funkčnost systému, např. kosmetické změny, žádost o informace atd.
5	Bez bezprostředního vlivu	Návrhy, připomínky nebo náměty na zlepšení či další rozvoj. Tato priorita nepodléhá SLA.

Dostupnost je schopnost provádět dohodnutou funkci, když je požadována. Dostupnost je zpravidla vypočítávána jako procentní podíl z dohodnuté provozní doby bez plánovaných odstávek. Požadavky různé priority mají různou dostupnost.

2. Služby

Poskytovatel bude zabezpečovat pro Objednatele následující servisní služby:

1. Incident Management

Zajištění co nejrychlejšího obnovení dodávky služby a minimalizaci důsledků výpadků služeb na činnost Objednatele podle sjednaných SLA parametrů.

2. Problem Management

Zjišťování původních příčin incidentů. Problem Management iniciuje zajištění oprav příčin chyb v Systému a provádí i proaktivní prevenci problémů.

3. Change Management

Efektivní a rychlé vyřízení změn za účelem minimalizace vzniku incidentů z důvodu změny použitím standardizované metody Poskytovatele.

4. Release Management

Distribuce a nasazení změny do Systému Objednatele.

5. Configuration Management

Budování a aktualizace logického modelu Systému pomocí identifikace, řízení, správy a verifikace všech konfiguračních položek, které jsou implementovány. Configuration Management vede Poskytovatel v Service Desk. Zahrnuje rovněž správu duševního vlastnictví (licence) třetích osob vztahujících se k provozu Systému, ke kterým má Objednatel právo užití.

6. Capacity Management

Upozorňování Objednatele na nutnost doplnění Systému nebo na nutnost jeho aktualizace tak, aby byly uspokojeny požadavky Objednatele z pohledu dostatečné kapacity Systému.

Součástí služby Capacity Management je rovněž poskytování konzultačních služeb v oblasti rozvoje Systému. Celkový rozsah těchto konzultačních služeb je omezen na 24 MD ročně.

7. IT Service Continuity Management and Availability Management

Obnovení poskytování definované úrovně služeb při výpadku Systému včetně obnovy dat uživatelských aplikací ze zálohy. Pravidelné měření a monitorování Systému z hlediska bezpečnosti a dostupnosti služeb, porovnáváním těchto hodnot s SLA požadavky Objednatele na jejich dostupnost a následně iniciování kroků vedoucích k dosažení žádoucího stavu.

8. Service Desk

V rámci Service Desk Poskytovatel poskytuje následující služby:

- řešení a dokumentaci požadavků předaných na 2. úroveň s případným postoupením požadavku na 3. úroveň, poskytování informací o stavu řešení požadavku,
- budování a aktualizaci konfigurační databáze prvků Systému pokrytých servisními službami
- poskytování pravidelných reportů.

9. Information Security Management

Správa a administrace bezpečnosti Systému. Správa bezpečnostní dokumentace v souladu s aktuální národní/EU legislativou a uznávanými normami na oblast informační bezpečnosti (normy řady ISO 27000).

3. SLA parametry služeb

Servisní služby poskytuje Poskytovatel na základě Katalogu služeb s Katalogovými listy specifikujícími pro každou jednu poskytovanou službu její název, úplný procesní popis, SLA parametry a sankce při jejich nedodržení (pokud jsou v Katalogu služeb upraveny odlišně od odst. 9.3. Smlouvy).

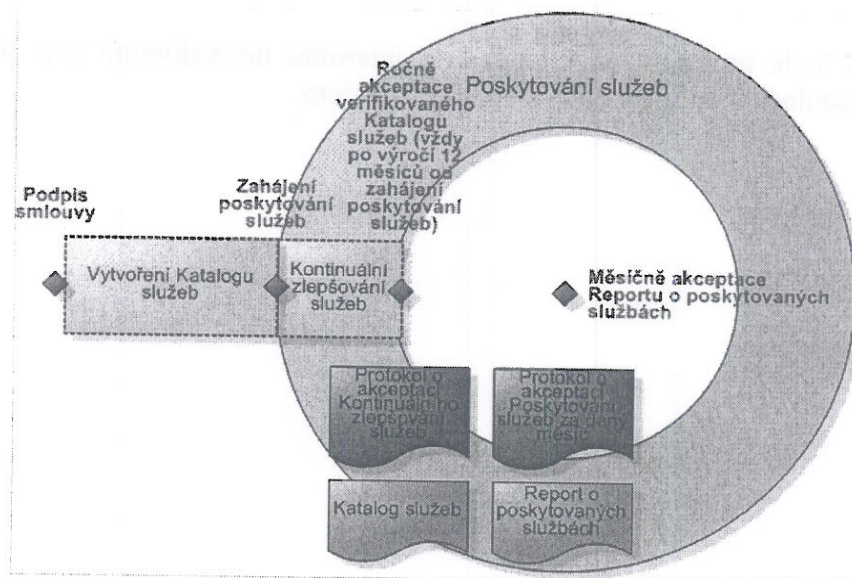
Parametry a metriky Služeb - SLA parametry – Response Time

Požadavek	Servisní kalendář	Response Time ¹ (maximální doba ¹)		Hodnota	Měrná jednotka
		on-line	on-site ²		
Servisní požadavek 1 Kritický	Po - Pá 8-17	4BH	NBD	1.800,00	Člověkohodina
Servisní požadavek 2 Vysoký	Po - Pá 8-17	8BH	NBD	1.800,00	Člověkohodina
Servisní požadavek 3 Střední	Po - Pá 8-17	NBD	2BD	1.800,00	Člověkohodina
Servisní požadavek 4 Nízký	Po - Pá 8-17	2BD	3BD	1.800,00	Člověkohodina
Servisní požadavek 5 Bez bezprostředního vlivu	Po - Pá 8-17	3BD	4BD	1.800,00	Člověkohodina
Hot-Line	Po - Pá 8-17	NBD	N/A	500,00	Požadavek

¹BH = pracovní hodiny; BD = pracovní dny; NBD = následující pracovní den.

²Minimální pracnost v rámci řešení každého on-site požadavku je 8 člověkohodin, pokud není oběma stranami u konkrétního Požadavku předem dojednáno jinak.

Příloha č. 2 Poskytování služeb a platební milníky



Poskytování služeb je z časového hlediska složeno ze dvou úseků:

1. Období verifikace Katalogu služeb s SLA jednotlivých služeb, tj. kontinuální zlepšování služeb.

V rámci období verifikace poskytuje Poskytovatel všechny servisní služby. Období verifikace slouží k praktickému ověření nastavení úrovně kvality poskytovaných služeb (SLA). V tomto období jsou měřena SLA pro všechny poskytované servisní služby a na základě reálných provozních výsledků a požadavků Objednatele je ověřeno předchozí nastavení parametrů SLA. Cílem verifikace je pracovat s reálným stavem a reálnými potřebami Objednatele v rámci kontinuálního zlepšování služeb.

2. Období poskytování služeb s akceptací poskytovaných služeb.

V tomto období jsou poskytovány všechny služby v souladu s definovanými smluvními podmínkami a SLA parametry uvedenými v Katalogu služeb na jednotlivých Katalogových listech.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby podle následující tabulky:

Název plnění	Výstupy (předané plnění)	Termín převzetí plnění
Katalog služeb	Výchozí Katalog služeb	do 10. pracovního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla uzavřena smlouva
	Verifikovaný Katalog služeb	do 10. pracovního dne měsíce následujícího po ročním výročí uzavření smlouvy
Poskytování služeb	Report o poskytovaných službách	do 10. pracovního dne následujícího měsíce, v němž byly poskytovány služby

Příloha č. 3 Součinnost

Součinnost bude poskytována v souladu s interními normativními akty Magistrátu města Brna, zejména v souladu s Podpisovým a Pracovním řádem.

Pokud nejsou některé služby při servisních činnostech z technických důvodů využívány, bude to uvedeno u těchto služeb v katalogu služeb.

Aktuální verze katalogu služeb musí být uložena v provozní dokumentaci příslušné ICT komponenty.

Záznamy o provedených činnostech jsou ukládány do k tomu určené aplikace (CA SD service-desk).

A. Podpora

A.1 Rychlá linka (Hotline)

Rychlá linka představuje přímou podporu ze strany předem určeného místa s kvalifikovaným pracovníkem poskytovatele služeb. Hotline poskytuje rychlou technickou podporu a slouží ke krátkému operativnímu hlášení incidentu či poradenství.

A.2 Management incidentů (Incident Management)

Zajištění co nejrychlejšího obnovení dodávky definované úrovně služeb podle sjednaných SLA parametrů a minimalizaci důsledků výpadků služeb na činnost objednatele. Provádí se s podporou Service Desk systému.

A.3 Management problémů (Problem Management)

Zjišťování původních příčin incidentů. Problem Management iniciuje zajištění oprav příčin chyb v systému, tj. předmětné základně pro poskytování služeb (ICT infrastruktura). Provádí se s podporou Service Desk systému.

A.4 Konfigurační management (Configuration Management)

Budování a aktualizace logického modelu systému (předmětné základny služeb / ICT infrastruktury) pomocí identifikace, řízení, správy a verifikace všech konfiguračních položek, které jsou implementovány. Zahrnuje rovněž správu duševního vlastnictví (licence) třetích osob vztahujících se k provozu systému, ke kterým má objednatel právo užití. Provádí se s podporou Service Desk.

B. Administrace

B.1 Management změn a nových konfigurací (Change Management)

Efektivní a rychlé vyřízení změn a nových konfigurací systému nebo jeho prvků za účelem minimalizace vzniku incidentů z důvodu změn. Služba zahrnuje rovněž testování změn a nových konfigurací.

B.2 Uvolňování změn (Release Management)

Distribuce a nasazení změny do systému (předmětné základny / ICT infrastruktury) objednatele.

B.3 Zálohování konfigurace

Zálohování konfigurace systému a všech jeho prvků.

B.4 Vedení provozně-technické dokumentace

Průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace, vč. uživatelských a systémových příruček. Průběžná aktualizace metodických příruček a další dokumentace nezbytné k užívání součástí předmětné základny pro poskytování služeb, vč. pravidel a podmínek zálohování, přístupů k datovým centrům, apod.

B.5 Údržba zařízení (oprava, výměna)

Oprava zařízení systému v případě jejich nefunkčnosti. Oprava může být provedena i výměnou prvku systému (zařízení) za prvek stejných nebo lepších vlastností, než stávajících.

B.6 Software maintenance

Maintenance software zařízení (firmware), která jsou součástí předmětné základny pro poskytování servisních služeb (ICT infrastruktury) nebo jsou využívána pro poskytování služeb (např. monitorovací software). Maintenance představuje průběžné a bezodkladné poskytování programových korekcí software (Service Pack, Update/Upgrade, Patch) a softwarové dokumentace v souladu s tím, jak nové verze programového vybavení s vylepšenými funkcemi dává k dispozici výrobce programového vybavení. Aktualizace programového vybavení musí zajistit jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponentami systému.

B.7 Management přístupu (Access Management)

Řízení přístupu uživatelů k aktivům resp. prvkům předmětné základny (ICT infrastruktury) v souladu s bezpečnostní politikou a požadavky vlastníků aktiv.

B.8 Monitoring vytížení a dostupnosti (Event Management)

Pravidelné měření a monitorování systému a jeho prvků, zejména z hlediska zatížení a dostupnosti ICT infrastruktury, s porovnáváním těchto hodnot s SLA požadavky objednatele. Signalizace dosažení konkrétní přednastavené prahové hodnoty (zatížení CPU, RAM, transakční odezva, počet současně přihlášených uživatelů atd.) za účelem předcházení vzniku incidentů (Incident Management) a zlepšení kapacitního plánování (Capacity Management). V případě zjištění nesouladu následné iniciování kroků vedoucích k dosažení žádoucího stavu.

C. Profylaxe

C.1 Preventivní kontroly a prohlídky

Soubor činností spojených s předcházením (prevencí) nefunkčnosti systému a jeho prvků formou preventivních kontrol a prohlídek prvků systému prováděných fyzicky lokálně nebo v případě vhodnosti i diagnostikovaných vzdáleně. Typickou činností profylaxe je revize elektrických zařízení nebo klimatizace, čištění aktivních prvků, výměna baterií.

C.2 Ověřování funkčnosti havarijních plánů (Disaster Recovery Reviews)

Příprava na neočekávané incidenty tak, aby nežádoucí dopady byly co nejmenší a aby zvládání mimořádných situací probíhalo předem definovaným způsobem a optimálně. Přezkoumání spouštěcích mechanismů určujících, kdy a kým má být havarijní plán aktivován a funkčnosti havarijních procedur v měnících se podmínkách systému (zejména změny v technologiích a konfiguracích prvků systému).

D. Poradenství

D.1 Konzultace a poskytování know-how ke změnám

Konzultace ke změnám systému a jeho prvků včetně poskytování specifického know-how k systému potřebného pro rozhodování o rozvoji systému a řízení systému na straně poskytovatele.

D.2 Management výkonnosti (Performance management)

Průběžná identifikace úzkých hrdel systému z hlediska jeho výkonnosti a poskytování doporučení pro zlepšení výkonnosti systému jako celku z krátkodobého a dlouhodobého hlediska.

E. Dodávka služeb

E.1 Management úrovně a katalogu služeb (Service Level Management, Service Catalogue Management)

Udržování katalogu služeb a jejich charakteristik vč. SLA parametrů služeb. Zahrnuje rovněž přezkoumávání požadavků na služby vč. kapacitních (SLR - Service Level Requirement), měření a přezkoumávání vhodnosti dosahovaných SLA parametrů vůči těmto požadavkům a pravidelné revize služeb se zákazníky spojená se zlepšováním služeb (která jsou současně nákladově optimální).

E.2 Management kapacit služeb (Capacity Management)

Plánování kapacit služeb a rovněž kapacitních charakteristik předmětné základny (ICT infrastruktury). Zahrnuje přezkoumávání kapacitních a výkonových požadavků objednatele na aktuální a budoucí stav ve smyslu schody požadavků se zavedenou a architektonicky možnou kapacitou a výkonností služeb a s dimenzováním základny těchto služeb (ICT infrastruktury). Nastavení monitoringu prvků systému (ICT komponent) vč. prahových hodnot, jež budou následně v provozu sledovány a monitorovány (Event Management).

E.3 Výkaznictví služeb (Service Reporting)

Zahrnuje pravidelné reportování formou:

- (I.) SLA výkazů o dosahované úrovni služeb (plnění SLA),
- (II.) Kapacitních výkazů o spotřebovaných kapacitních jednotkách služeb a
- (III.) Finančních výkazů o alokaci nákladů na jednotlivé služby.

P