

Servisní smlouva

uzavřená v souladu s § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb. (obchodního zákoníku v platném znění)
za přiměřeného použití § 536 a násl. téhož zákona, v platném znění.

Článek 1

Smluvní strany

Objednatel:

statutární město Brno
Zastoupené: Bc. Romanem Onderkou, MBA, primátorem
Se sídlem: 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: Ing. Robert Kotzian, Ph.D., 1. náměstek primátora
Číslo smlouvy: 5313170474

Poskytovatel:

AutoCont CZ a.s.
Zastoupená: Ing. Jaroslavem Biolkem, členem představenstva
Se sídlem: Ostrava – Moravská Ostrava, Hornopolská 3322/34, 702 00
IČ: 47676795
DIČ: CZ47676795
Společnost zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Ostravě pod sp. značkou B. 814
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.
Číslo účtu: 5209452/0800
Ve věcech technických je
oprávněn jednat: Jiří Procházka, manažer odborného centra provoz a podpora
provozu
Ve věcech smluvních
je oprávněn jednat: Martin Stejskal, ředitel divize IT infrastruktura
Číslo smlouvy: RCJ-2013-Z026

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 při zajištění řešení požadavků na servis prostředí a aplikací MOSS.
- 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. provedení 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 §536 odst. 2 obchodního zákoníku v platném znění nebo autorského díla ve smyslu §2 dle zákona č. 121/2000 Sb. (autorského zákona v platném znění).

Článek 3

Termín, způsob čerpání služeb a místo plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této Smlouvy ode dne podpisu Smlouvy na dobu neurčitou.
- 3.2. Poskytovatel bude služby systémové podpory prostředí MOSS specifikované v Příloze č. 4 této Smlouvy poskytovat na základě objednávky a požadavků Objednatele.
- 3.3. Objednatel bude čerpat kapacity Poskytovatele 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.
- 3.4. Čerpání služeb a rozsah odebíraných kapacit Poskytovatele v člověkohodinách bude stanoven na základě vzájemné dohody smluvních stran tak, že v kalendářním roce bude objem poskytnutých služeb při plnění předmětu Smlouvy činit maximálně 40.000 Kč bez DPH měsíčně za celou dobu platnosti Smlouvy.
- 3.5. Nevyčerpané člověkohodiny se převádí do dalších měsíců a přičítají se k člověkohodinám určeným pro plnění předmětu Smlouvy a to do maximální výše 50 člověkohodin.
- 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 dle této Smlouvy je stanovena na základě dohody smluvních stran a skládá se ze součinu vyčerpaného počtu člověkohodin a hodinové sazby Poskytovatele za jednu člověkohodinu poskytování služeb.

4.2. Cena za jednu člověkohodinu za služby, které jsou předmětem této Smlouvy, činí:

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

4.3. Cena dle odst. 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 Objednatelům 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 soupis skutečně odpracovaných člověkohodin na základě požadavků Objednatelů, a počet hodin, které se převádí do dalšího měsíce.
- 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. Poskytovatel je povinen v průběhu poskytování servisních služeb neprodleně upozornit Objednatel 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.

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 a výši sankce, 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 povinná 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.
- 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 Objednatелеm. 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 obchodního zákoníku v platném znění.
- 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. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění.
- 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 obchodního 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 §17 obchodního zákoníku v platném znění, 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 obchodního zákoníku v platném znění, 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. 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 IT služeb pro Magistrát města Brna

- 10.14. 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.

- 10.15. 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 č. 4 a Přílohou č. 1, má Příloha č. 4 přednost před Přílohou č. 1.

- 10.16. 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.

Doložka:

Tato Smlouva byla schválena Radou města Brna na schůzi R6/095 dne 20. 2. 2013.

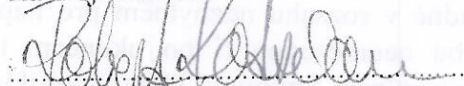
V Brně dne

13-03-2013

V Praze dne

4.3.2013

Za Objednatele:



za statutární město Brno

1. náměstek primátora

Ing. Robert Kotzian, Ph.D.

Za Poskytovatele:



AutoCont CZ a.s.

Ing. Jaroslav Biolek

člen představenstva



1. Definice pojmů

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

ServiceDesk – kontaktní místo pro pracovníky Objednatele (uživatelé). ServiceDesk 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 ServiceDesk, 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 ServiceDesku (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 urgencye řešení požadavku podle následující tabulky:

Priorita	Dopad	Popis
1	Kritický	Závažná, při níž Systém není použitelný ve svých základních funkcích. Není možné pokračovat ve standardním způsobu práce, neexistuje dostupný náhradní způsob.
2	Vysoký	Závažná, 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	Závažná, 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 ServiceDesk. 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 ServiceDesk 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

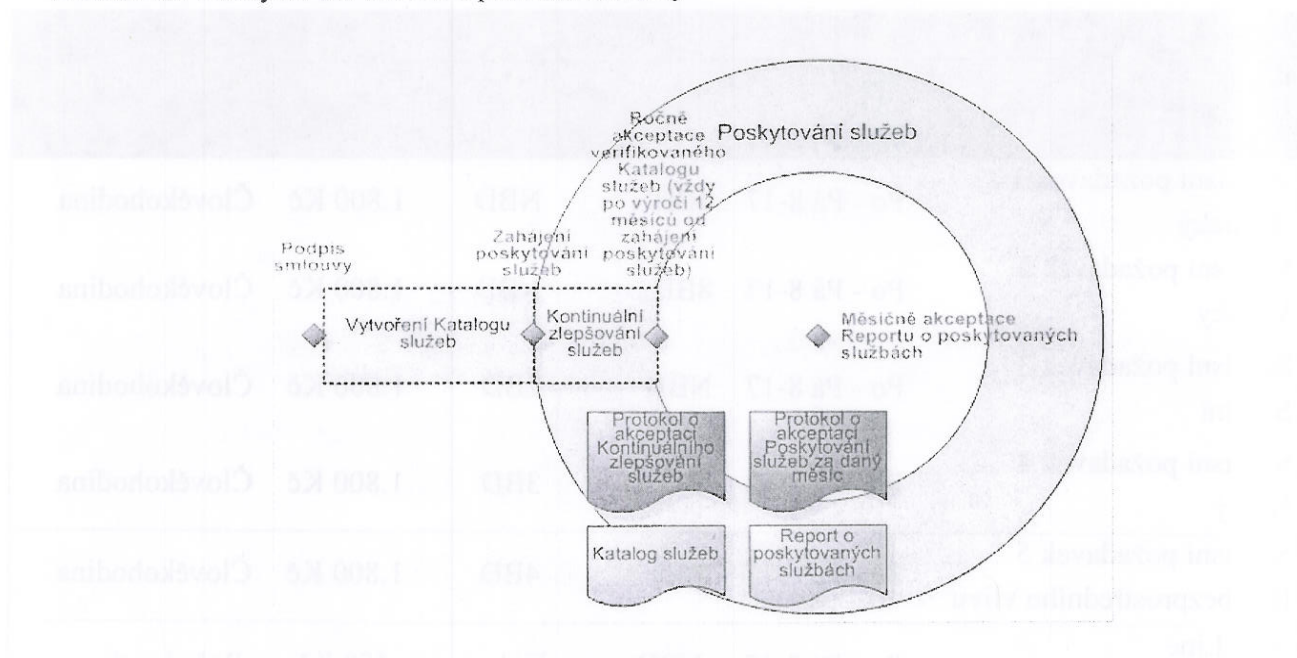
Servisní služby poskytuje Poskytovatel na základě Katalogu služeb s Katalogovými listy specifikujícími pro každou jednu poskytovanou službu její název, úplný procesní popis, SLA parametry a sankce při jejich nedodržení (pokud jsou v Katalogu služeb upraveny odlišně od odst. 9.3. Smlouvy).

Parametry a metriky Služeb - SLA parametry – Response Time

Požadavek	Servisní kalendář	Response Time (maximální doba ¹)		Hodnota	Měrná jednotka
		on-line	on-site ²		
Servisní požadavek 1 Kritický	Po - Pá 8-17	4BH	NBD	1.800 Kč	Člověkohodina
Servisní požadavek 2 Vysoký	Po - Pá 8-17	8BH	NBD	1.800 Kč	Člověkohodina
Servisní požadavek 3 Střední	Po - Pá 8-17	NBD	2BD	1.800 Kč	Člověkohodina
Servisní požadavek 4 Nízký	Po - Pá 8-17	2BD	3BD	1.800 Kč	Člověkohodina
Servisní požadavek 5 Bez bezprostředního vlivu	Po - Pá 8-17	3BD	4BD	1.800 Kč	Člověkohodina
Hot-Line	Po - Pá 8-17	NBD	N/A	450 Kč	Požadavek

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

¹ Minimální pracnost v rámci řešení každého on-site požadavku je 8 člověkohodin, pokud není oběma stranami u konkrétního Požadavku předem dojednáno jinak.



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

Požadavky - POPIS PRAVIDELNĚ DODÁVANÝCH SLUŽEB	POPIS ZPŮSOBU POSKYTOVÁNÍ	Počet člověkohodin
Procesy dodávky služeb (Service delivery processes)		
Management úrovně služeb (Service level management)		
Centralizované kontaktní místo	web, email, telefon	Je součástí plnění
Garance a hlídání sjednané úrovně podpory (SLA)	dle sjednaných parametrů SLA	
Pravidelné vyhodnocovací schůzky	1x měsíčně onsite	2
Návrhy na zlepšení a zefektivnění systémů, procesů a pravidel	v rámci vyřešení každého požadavku (pokud bude reálné)	1
Výkazy o službách (Service reporting)		
Výsledná zpráva o řešení požadavku	v rámci vyřešení každého požadavku	0,5
Měsíční reporting řešených požadavků	1x měsíčně	0,5
Rozpočtování a účtování pro IT služby (Budgeting and accounting for IT services)		
Měsíční fakturace za objednané a realizované služby	1x měsíčně	Je součástí plnění
Management bezpečnosti informací (Information security management)		
Upozorňování na potencionální bezpečnostní hrozby	vzdáleně	4
Procesy vztahů (Relationship processes)		
Management vztahů s byznysem (Business relationship management)		
Pravidelné vyhodnocovací schůzky v rámci rozšíření / zefektivnění poskytovaných služeb v návaznosti na nové strategické cíle organizace	onsite	2
Management vztahů s dodavateli (Supplier management)		
Převzetí komunikace s výrobcí a třetími stranami v rámci reaktivní a proaktivní podpory	vzdáleně	Je součástí plnění
Řídicí procesy (Control processes)		
Management konfigurací (Configuration management)		
Součinnost v rámci udržování a aktualizace provozní dokumentace	je součástí realizovaného požadavku na změnu v rámci poskytovaných služeb	4
Management změn (Change management)		
Patch Management - výběr, posouzení a implementace vhodných patchů a fixů s ohledem na aktuální vlastnosti prostředí a provozní stabilitu celého systému.	(vzdáleně / onsite)	8

Požadavky - POPIS DODÁVANÝCH SLUŽEB NA VYŽÁDÁNÍ	POPIS ZPŮSOBU POSKYTOVÁNÍ	Počet člověkohodin	SLA (response)
Procesy dodávky služeb (Service delivery processes)			
<i>Management kontinuity a dostupnosti služeb (Service continuity and availability management)</i>			
Doporučení pro zlepšení stability systému v rámci vývoje a změn celkové architektury řešení / informačního systému	onsite / vzdáleně	Bude navrženo dle konkrétního požadavku	6BD
Doporučené postupy v rámci řízení výkonnosti (Performance Management) pro zlepšení a udržení výkonu systému	onsite / vzdáleně	Bude navrženo dle konkrétního požadavku	6BD
Spolupráce na vytvoření postupů pro předprodukční ladění výkonu a zátěžové testy, prevence potenciálních výpadků v rámci distribuce nových instalací	onsite / vzdáleně	Bude navrženo dle konkrétního požadavku	6BD
<i>Management kapacit (Capacity management)</i>			
Součinnost při technologickém, kapacitním plánování v rámci rozvoje a rozšiřování stávající infrastruktury	onsite / vzdáleně	Bude navrženo dle konkrétního požadavku	6BD
Poskytování osvědčených postupů konfigurací ke zlepšení výkonu při velkoobjemových zátěžích	onsite / vzdáleně	Bude navrženo dle konkrétního požadavku	6BD
Řídicí procesy (Control processes)			
<i>Management změn (Change management)</i>			
Součinnost při řešení rozvoje a změn v mimopracovní dobu	onsite / vzdáleně	Bude navrženo dle konkrétního požadavku	6BD
Součinnost při řešení rozvoje a změn v pracovní dobu	onsite / vzdáleně	Bude navrženo dle konkrétního požadavku	6BD
Konzultace k navrhovaným / uvažovaným změnám	onsite / vzdáleně	Bude navrženo dle konkrétního požadavku	6BD
Součinnost v rámci testování změn a nových konfigurací	onsite / vzdáleně	Bude navrženo dle konkrétního požadavku	6BD
Proces uvolnění (Release processes)			
<i>Proces management uvolnění (Release management)</i>			
Analýza / revize distribučních procesů	onsite / vzdáleně	Bude navrženo dle konkrétního	6BD

Návrhy a doporučení postupů pro rychlý a bezproblémový průběh nově plánovaných distribucí

onsite / vzdáleně

požadavku
Bude navrženo
dle
konkrétního
požadavku

6BC

Návrh / posouzení roll-out plánu a časového harmonogramu

onsite / vzdáleně

Bude navrženo
dle
konkrétního
požadavku

6BD

Součinnost v rámci distribuce změn

onsite / vzdáleně

Bude navrženo
dle
konkrétního
požadavku

6BD

Revize back out plánu v případě neúspěšného realese

onsite / vzdáleně

Bude navrženo
dle
konkrétního
požadavku

6BD