

## 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 N. V., Hilleho 6, 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:

**531 314 0995**

##### Poskytovatel:

AutoCont CZ a.s.  
Zastoupená: Ing. Jaroslav Biolek, předseda představenstva  
Se sídlem: Ostrava - Moravská Ostrava, Hornopolská 3322/34, PSČ 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:

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

Ve věcech smluvních  
je oprávněn jednat:

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

Číslo smlouvy:

RCJ-2013-Z010

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 systémové podpory, prevence a profylaxe serverových produktů Microsoft ve vztahu k prostředí pro provoz infrastruktury CAG (Citrix Access Gateway).
- 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 na dobu jednoho roku od podpisu Smlouvy.
- 3.2. Poskytovatel bude služby Patch Managementu 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 Objednatelem 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 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 soupis skutečně odpracovaných člověkohodin na základě požadavků Objednatele, 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 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.

## 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 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.
- 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 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 Objednatelům 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.

10.16. 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.

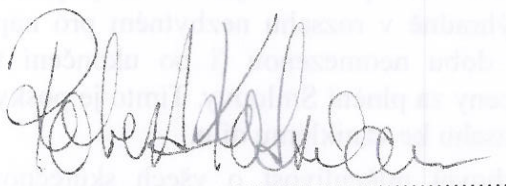
V Brně dne

13 -03- 2013

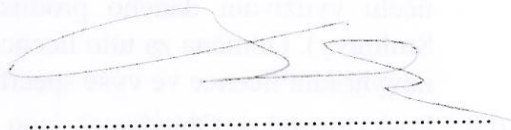
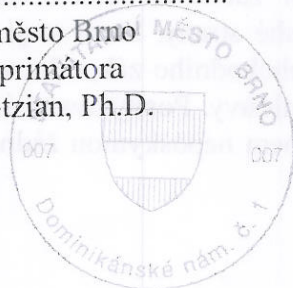
V Brně dne 6. března 2013

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:



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



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

  
AutoCont CZ a.s., Brno  
Sochorova 23, 616 00 Brno  
Tel.: 596 254 414, fax: 596 254 400  
DIČ: CZ47676735

## 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).

**Člověkodenní (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

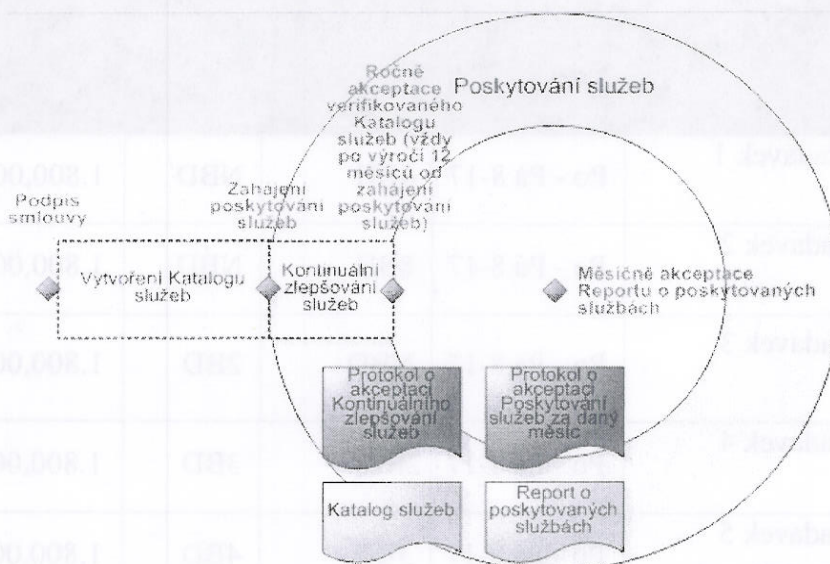
|                                                   |              |     |     |          |               |
|---------------------------------------------------|--------------|-----|-----|----------|---------------|
| Servisní požadavek 1<br>Kritický                  | Po - Pá 8-17 | 4BH | NBD | 1.800,00 | Člověkohodina |
| Servisní požadavek 2<br>Vysoký                    | Po - Pá 8-17 | 8BH | NBD | 1.800,00 | Člověkohodina |
| Servisní požadavek 3<br>Střední                   | Po - Pá 8-17 | NBD | 2BD | 1.800,00 | Člověkohodina |
| Servisní požadavek 4<br>Nízký                     | Po - Pá 8-17 | 2BD | 3BD | 1.800,00 | Člověkohodina |
| Servisní požadavek 5<br>Bez bezprostředního vlivu | Po - Pá 8-17 | 3BD | 4BD | 1.800,00 | Člověkohodina |
| Hot-Line                                          | Po - Pá 8-17 | NBD | N/A | 450,00   | Požadavek     |

<sup>1</sup> BH = pracovní hodiny; BD = pracovní dny; NBD = následující pracovní den.

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

|                        |                        |          |          |          |          |
|------------------------|------------------------|----------|----------|----------|----------|
| Název plátní           | Výstup (plátní plátní) | 1.000,00 | 1.000,00 | 1.000,00 | 1.000,00 |
| Klasický stůl          | Výstup (klasický stůl) | 1.000,00 | 1.000,00 | 1.000,00 | 1.000,00 |
| Výstup (klasický stůl) | Výstup (klasický stůl) | 1.000,00 | 1.000,00 | 1.000,00 | 1.000,00 |
| Výstup (klasický stůl) | Výstup (klasický stůl) | 1.000,00 | 1.000,00 | 1.000,00 | 1.000,00 |

## 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. 4 Katalog IT služeb pro Magistrát města Brna – údržba WIN SERVER PLATFORMY**

| Požadavky - POPIS PRAVIDELNĚ DODÁVANÝCH SLUŽEB                                                                                                            | POPIS ZPŮSOBU POSKYTOVÁNÍ                                                 | Počet člověkohodin |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Procesy dodávky služeb (Service delivery processes)</b>                                                                                                |                                                                           |                    |
| <b>Management úrovně služeb (Service level management)</b>                                                                                                |                                                                           |                    |
| Centralizované kontaktní místo                                                                                                                            | web, email, telefon                                                       |                    |
| Garance a hlídání sjednané úrovně podpory (SLA)                                                                                                           | dle sjednaných parametrů SLA                                              | součást plnění     |
| Pravidelné vyhodnocovací schůzky                                                                                                                          | 1x měsíčně onsite                                                         | 1,5                |
| Návrhy na zlepšení a zefektivnění systémů, procesů a pravidel                                                                                             | v rámci vyřešení každého požadavku (pokud bude reálné)                    | 1                  |
| <b>Výkazy o službách (Service reporting)</b>                                                                                                              |                                                                           |                    |
| Výsledná zpráva o řešení požadavku                                                                                                                        | v rámci vyřešení každého požadavku                                        | 0,5                |
| Měsíční reporting řešených požadavků                                                                                                                      | 1x měsíčně                                                                | 0,5                |
| <b>Rozpočtování a účtování pro IT služby (Budgeting and accounting for IT services)</b>                                                                   |                                                                           |                    |
| Měsíční fakturace za objednané a realizované služby                                                                                                       | 1x měsíčně                                                                | Součást plnění     |
| <b>Management bezpečnosti informací (Information security management)</b>                                                                                 |                                                                           |                    |
| Upozorňování na potencionální bezpečnostní hrozby                                                                                                         | vzdáleně                                                                  | 4                  |
| <b>Procesy vztahů (Relationship processes)</b>                                                                                                            |                                                                           |                    |
| <b>Management vztahů s byznysem (Business relationship management)</b>                                                                                    |                                                                           |                    |
| Pravidelné vyhodnocovací schůzky v rámci rozšíření / zefektivnění poskytovaných služeb v návaznosti na nové strategické cíle organizace                   | onsite                                                                    | 2                  |
| <b>Management vztahů s dodavateli (Supplier management)</b>                                                                                               |                                                                           |                    |
| Převzetí komunikace s výrobcí a třetími stranami v rámci reaktivní a proaktivní podpory                                                                   | vzdáleně                                                                  | Součást plnění     |
| <b>Řídící procesy (Control processes)</b>                                                                                                                 |                                                                           |                    |
| <b>Management konfigurací (Configuration management)</b>                                                                                                  |                                                                           |                    |
| Součinnost v rámci udržování a aktualizace provozní dokumentace                                                                                           | je součástí realizovaného požadavku na změnu v rámci poskytovaných služeb | 4                  |
| <b>Management změn (Change management)</b>                                                                                                                |                                                                           |                    |
| 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<br>NA VYŽÁDÁNÍ                                                                                                   | POPIS ZPŮSOBU<br>POSKYTOVÁNÍ | Počet<br>člověkohodin                   | SLA<br>(response) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|-------------------|
| <b>Procesy dodávky služeb (Service delivery processes)</b>                                                                                           |                              |                                         |                   |
| <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               |
| <b>Řídicí procesy (Control processes)</b>                                                                                                            |                              |                                         |                   |
| <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               |
| <b>Proces uvolnění (Release processes)</b>                                                                                                           |                              |                                         |                   |
| <i>Proces management uvolnění (Release management)</i>                                                                                               |                              |                                         |                   |
| Analýza / revize distribučních procesů                                                                                                               | onsite / vzdáleně            | Bude navrženo dle konkrétního           | 6BD               |

|                                                                                           |                   |                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------|-----|
|                                                                                           |                   | požadavku                               |     |
| Návrhy a doporučení postupů pro rychlý a bezproblémový průběh nově plánovaných distribucí | onsite / vzdáleně | Bude navrženo dle konkrétního požadavku | 6BD |
| 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 |