**Servisní smlouva o údržbě systému HelpDesk IT**

č. 73/2016/PMDP

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely společnosti

**Společnost: Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.**

se sídlem: Denisovo nábřeží 920/12, Východní Předměstí, 301 00 Plzeň

IČ: 252 20 683

DIČ: CZ25220683

bank. spojení: ČSOB, a.s.

číslo účtu: 117433803/0300

zapsána: v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl B, vložka 710

zastoupena: Mgr. Michalem Krausem, MSc, předsedou představenstva

*dále jen “****objednatel****” nebo též „****PMDP****“*

a

**Společnost: [DOPLNÍ UCHAZEČ]**

se sídlem: [DOPLNÍ UCHAZEČ]

IČ: [DOPLNÍ UCHAZEČ]

DIČ: [DOPLNÍ UCHAZEČ]

bank. spojení: [DOPLNÍ UCHAZEČ]

číslo účtu: [DOPLNÍ UCHAZEČ]

zapsána: v obchodním rejstříku vedeném [DOPLNÍ UCHAZEČ] oddíl [DOPLNÍ UCHAZEČ], vložka [DOPLNÍ UCHAZEČ]

zastoupena: [DOPLNÍ UCHAZEČ]

*dále jen „****zhotovitel****“*

*dále jen též společně „****smluvní strany****“*

tuto

**servisní smlouvu**

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

dále jen „***smlouva***“

**Preambule**

S ohledem na skutečnost, že tato smlouva je uzavírána na základě výsledků zadávacího řízení na Interní zakázku realizovaného mimo režim zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, k zadání Interní zakázky s názvem „**Reimplementace HelpDeskového systému**“, když předmětem Interní zakázky je realizace díla dle smlouvy o dílo uzavřené mezi zhotovitelem a objednatelem, spočívajícího v reimplementaci SW podpory HelpDesk IT (dále jen „***Dílo***“ nebo „***systém HelpDesk***“, či též „***řešení***“), která předpokládá uzavření této smlouvy pro účely zajištění servisní podpory a údržby Díla po dobu 4 let ode dne řádného dokončení Díla, se smluvní strany dohodly na uzavření této smlouvy.

### Článek I.

### Předmět servisní smlouvy

1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje pro objednatele poskytovat služby servisní podpory, údržby, rozvoje systému HelpDesk a odborné konzultace k jeho používání a k jeho dalšímu rozvoji (dále jen „***služby***“).
2. Systémem HelpDesk se pro účely této smlouvy rozumí Dílo specifikované ve smlouvě o dílo uzavřené mezi zhotovitelem a objednatelem na základě výsledků interního zadávacího řízení „**Reimplementace HelpDeskového systému**“ včetně příloh smlouvy o dílo.
3. Zhotovitel se zavazuje, že bude v rámci plnění této smlouvy pro objednatele provádět tyto služby:
4. Nejpozději do konce 13. měsíce provozu systému HelpDesk (tj. do konce 13. měsíce ode dne podpisu akceptačního protokolu s výrokem „Akceptováno“ nebo „Akceptováno s výhradou“ dle smlouvy o dílo) provést písemné vyhodnocení provozu systému HelpDesk a na jeho základě navrhnout optimalizaci procesu a předložit návrh objednateli k připomínkování a schválení. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli písemné vyjádření nebo schválit předložený návrh nejpozději do 14 pracovních dnů ode dne jeho předložení ze strany zhotovitele. V případě, že objednatel shledá v návrhu nedostatky, zejména rozpor s Přílohou č. 1 smlouvy o dílo, nebo s nabídkou zhotovitele předloženou v rámci interního zadávacího řízení, zavazuje se zhotovitel takové nedostatky do 14 dnů ode dne doručení písemného vyjádření objednatele odstranit a předložit upravený návrh objednateli k opětovnému schválení postupem dle tohoto bodu. Zhotovitel se zavazuje nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne schválení návrhu optimalizace procesu ze strany objednatele upravit systém HelpDesk tak, aby tento systém odpovídal schválenému návrhu optimalizace procesu.
5. Bezplatně zodpovídat dotazy objednavatele týkající se provozu systému Helpdesk v maximální délce 20 minut na jeden dotaz bezprostředně na sobě nenavazující. Svým charakterem služba nenahrazuje Technickou podporu ani školení systému. Naopak služba slouží ke stručnému zodpovídání dotazů k funkcionalitě systému Helpdesk.
6. Přijímat, aktualizovat a sledovat požadavky v systému HelpDesk objednatele v rozsahu a za podmínek uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy, a to postupem dle Přílohy č. 3 této smlouvy.
7. Dodržovat provozní dobu služby v rozsahu a za podmínek uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy.
8. Zajišťovat školení IT pracovníků objednatele nad rámec školení uvedeného ve smlouvě o dílo a to dle podmínek uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy.
9. Zajistit obsluhu telefonického a e-mailového kontaktu pro objednatele (uvedeného v čl. IV. této smlouvy), dostupného v provozní době služby. Telefonický kontakt bude využíván pro hlášení kritických požadavků, k zodpovídání dotazů nebo v případě nedostupnosti systému HelpDesk objednatele.
10. Poskytovat objednateli další služby programátorských úprav nad rámec sjednaného rozsahu služeb dle této smlouvy, a to však na základě zhotovitelem písemně potvrzené objednávky objednatele. Objednatel je oprávněn předem si vyžádat u zhotovitele předběžné ocenění předpokládaných programátorských úprav. Služby dle tohoto bodu budou poskytovány za cenu uvedenou v čl. III odst. 2 této smlouvy.
11. Zhotovitel se zavazuje, že činnosti dle této smlouvy bude provádět v souladu s aktuálně platnými zákony a normami a osoba provádějící výše uvedené činnosti bude mít požadované vzdělání.
12. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost a uhradit sjednanou odměnu.

### 

### Článek II.

### Doba plnění a místo plnění

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat služby dle této smlouvy po dobu 48 měsíců ode dne její účinnosti (čl. VI).
2. Místem plnění je dle charakteru poskytovaného plnění sídlo a provozovny objednatele, popř. sídlo zhotovitele.
3. Zhotovitel se zavazuje zajišťovat služby dle této smlouvy též vzdáleným přístupem, a to za následujících podmínek:
4. Objednatel se na základě této smlouvy zavazuje povolit a umožnit zhotoviteli jeden vzdálený přístup do své interní sítě pomocí virtuální privátní sítě (dále VPN), a to za účelem plnění povinností zhotovitele vyplývajících z této smlouvy, zejména pak za účelem plnění povinností týkajících se poskytování servisní podpory, údržby a rozvoje systému HelpDesk. Zhotovitel s povolením a umožněním vzdáleného přístupu dle tohoto odstavce podpisem této smlouvy souhlasí a nemá proti němu námitek.
5. Zhotovitel povolení a umožnění vzdáleného přístupu do interní sítě objednatele přijímá a souhlasí s účelem, pro nějž byl tento vzdálený přístup zřízen. Zhotovitel se zavazuje, že právo vzdáleného přístupu do interní sítě objednatele bude vykonávat sám a toto právo nepostoupí, resp. výkon tohoto práva neumožní žádné třetí osobě.
6. Pro přístup do VPN bude používána dvoufaktorová autentizace uživatele (osoby oprávněné k přístupu za zhotovitele), to znamená heslo uživatele a jednorázový PIN generovaný bezpečnostním tokenem. Zhotovitel souhlasí, že mu objednatel na své náklady poskytne jeden bezpečnostní token pro ověření přístupu do VPN.
7. Zhotovitel se zavazuje, že veškeré přístupové údaje, které mu byly přiděleny na základě této smlouvy, tj. dle předchozích bodů tohoto článku, bude řádně chránit před zneužitím ze strany třetích osob. V případě podezření na ztrátu či zneužití přidělených přístupových údajů se zhotovitel zavazuje ihned telefonicky a následně písemně informovat objednatele. Zhotovitel se dále zavazuje, že bude do interní sítě objednatele přistupovat pouze z počítačů a zařízení, která budou řádně aktualizovaná, bude na nich provozován aktuální a aktualizovaný antivirový systém a budou prosty veškerých nežádoucích softwarových aplikací (počítačové viry, malware, spyware, keylogery atd.). Zhotovitel podpisem této smlouvy výslovně prohlašuje, že je dostatečně odborný a způsobilý k dodržení bezpečnostních zásad, které jsou uvedeny v tomto bodě.
8. Zhotovitel souhlasí, že vzdálený přístup bude povolen pouze na vyžádání a bude povolen pouze na dobu nezbytně nutnou k provedení servisního zásahu. O povolení vzdáleného přístupu je zhotovitel vždy povinen požádat, a to telefonicky na tel. 378 057 550 v době od 8:00 do 16:00 hodin v pracovních dnech, nebo e-mailem na adresu [servicedesk@pmdp.cz](mailto:servicedesk@pmdp.cz). Objednatel se zavazuje žádost o povolení vzdáleného přístupu bezdůvodně neodmítnout a neodkladně vzdálený přístup povolit.
9. V případě požadavku zhotovitele na více než jeden vzdálený přístup je objednatel oprávněn tento požadavek odmítnout, eventuálně v případě umožnění dalšího vzdáleného přístupu požadovat úhradu veškerých nákladů, souvisejících s tímto dalším VPN připojením (konfigurace, přístupové licence, bezpečnostní token atd.)

### 

### Článek III.

### odměna za plnění a platební podmínky

1. Služby uvedené v článku I. odst. 3 písm. a) až f) této smlouvy budou hrazeny dle tohoto ceníku:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Popis** | **Cena bez DPH** |
| 1. **1.** | Cena za servisní podporu na 48 měsíců | [DOPLNÍ UCHAZEČ] |
| 1. **2.** | Další náklady nad rámec servisní podpory | [DOPLNÍ UCHAZEČ] |
| **Celková cena za servisní podporu** | | **[DOPLNÍ UCHAZEČ]** |
| **Kvartální cena za servisní podporu (1/16 z celkové ceny za servisní služby)** | | **[DOPLNÍ UCHAZEČ]** |

Zhotovitel je oprávněn vystavit daňový doklad – fakturu na odměnu dle tohoto odstavce 1. vždy po období uplynutí příslušného kalendářního čtvrtletí. Datem zdanitelného plnění je poslední kalendářní den kalendářního čtvrtletí, za který je faktura vystavena. K ceně bez DPH bude připočtena DPH dle platné legislativy v okamžiku plnění.

1. Služby uvedené v článku I. odst. 3 písm. g) budou hrazeny dle skutečností a tohoto ceníku takto:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Popis** | **Cena/hodina**  **bez DPH** |
| **1.** | **Hodinová sazba programátorských úprav** | **[DOPLNÍ UCHAZEČ]** |

Objednatel je oprávněn vyžádat si u zhotovitele předem předběžné ocenění předpokládaných programátorských úprav.

Datem zdanitelného plnění dle tohoto odstavce 2. bude vždy poslední den kalendářního měsíce, v němž bude služba dle článku I. odst. 3 písm. g) provedena. K ceně bez DPH bude připočtena DPH dle platné legislativy v okamžiku plnění.

Zhotovitel je oprávněn vystavit daňový doklad – fakturu na odměnu dle tohoto odstavce 2.měsíčně za příslušný kalendářní měsíc, a to na základě objednatelem schváleného a potvrzeného přehledu prací vyhotoveného zhotovitelem, který je zhotovitel povinen předložit objednateli vždy do 5. pracovního dne následujícího kalendářního měsíce ke schválení. Přílohou faktury musí být kopie objednatelem potvrzeného přehledu prací vyhotoveného dle tohoto odstavce. Datem zdanitelného plnění je poslední kalendářní den měsíce, za který je faktura vystavena.

1. Odměna dle článku III. odst. 1 a 2 je dle dohody smluvních stran sjednána jako maximální a konečná, obsahující veškeré náklady a odměny spojené s plněním této smlouvy.
2. Daňový doklad (faktura) bude obsahovat náležitosti běžné v obchodním styku, náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a náležitosti obchodní listiny ve smyslu ustanovení § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Na daňovém dokladu musí být výslovně uvedeno číslo této smlouvy.
3. Splatnost daňového dokladu je 30 dní ode dne jeho vystavení, min. však 21 dní ode dne doručení objednateli.
4. Zhotovitel je oprávněn doručit fakturu v písemné podobě na adresu:

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.

Kontaktní osoba (nemusí být uvedeno)

Denisovo nábřeží 920/12

301 00 Plzeň- Východní předměstí

nebo v elektronické podobě na [faktury@pmdp.cz](mailto:faktury@pmdp.cz).

1. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět zhotoviteli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností.
2. Odměnu se objednatel zavazuje zhotoviteli zaplatit formou bankovního převodu na účet uvedený v záhlaví této smlouvy. Odměna se považuje za uhrazenou dnem odepsání částky z účtu objednatele.
3. Objednatel je oprávněn započíst jakoukoli smluvní pokutu, kterou je povinen uhradit zhotovitel, proti fakturované částce, a to včetně smluvní pokuty dle smlouvy o dílo.

### Článek IV.

### Práva a povinnosti smluvních stran

1. Smluvní strany se zavazují zajistit plnění této smlouvy prostřednictvím svých zástupců uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy.
2. Zhotovitel se zavazuje dodržovat příkazy a pokyny odpovědných zaměstnanců objednatele a to zejména:
   * 1. dodržovat bezpečnostní normy,
     2. dodržovat směrnice o pohybu osob v prostorách objednatele,

přičemž objednatel se za tímto účelem zavazuje, že provede bezplatné proškolení určených zaměstnanců zhotovitele v potřebném rozsahu.

1. Zhotovitel plně odpovídá za škody způsobené jeho činností, vč. činností jeho zaměstnanců nebo jím pověřených osob, a to v objektech objednatele, při využití vzdáleného přístupu a dále za škody způsobené v důsledku porušení jeho povinností, vyplývajících z této smlouvy. Zhotovitel je povinen po dobu trvání této smlouvy mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škody způsobené jeho činností.
2. Zhotovitel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této smlouvy při plnění svých povinností přijdou jeho pověření pracovníci do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití.
3. Objednatel je povinen v průběhu plnění této smlouvy kontrolovat, zda její plnění odpovídá sjednaným podmínkám. Všechny zjištěné vady je povinen ihned zhotoviteli písemně vytknout a zhotovitel je povinen je odstranit postupem a dle podmínek uvedeným v Příloze č. 1 této smlouvy.
4. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli součinnost v rozsahu nezbytném pro plnění této smlouvy.
5. Objednatel je povinen umožnit zhotoviteli přístup do všech prostor, v nichž se předpokládá činnost spojená s prováděním služby, tento přístup bude umožněn v době dohodnuté mezi objednatelem   
   a zhotovitelem.
6. Zhotovitel prohlašuje, že kontaktní údaje při realizaci této smlouvy, zejména pro plnění povinnosti dle článku I. odst. 3 písm. b) a f) této smlouvy budou následující:

tel.: [DOPLNÍ UCHAZEČ]

e-mail: [DOPLNÍ UCHAZEČ]

1. Smluvní strany se zavazují v rámci plnění této smlouvy dodržovat podmínky ochrany důvěrných informací tak, jak jsou tyto upraveny a definovány v čl. V. smlouvy o dílo.

### Článek V.

### Sankce a smluvní pokuty

1. Objednatel je oprávněn vyúčtovat zhotoviteli smluvní pokutu v případě nedodržení doby pro přijetí požadavku objednatele a pro jeho vyřešení dle podmínek uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy, a to ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení a za každý jednotlivý prokázaný případ takového prodlení, nejvýše však v souhrnu za 1 kalendářní měsíc ve výši 50% celkové měsíční ceny za servisní podporu dle čl. III odst. 1 této smlouvy.
2. Objednatel je oprávněn vyúčtovat zhotoviteli smluvní pokutu v případě prodlení s plněním povinností dle čl. I. odst. 3 písm. a) této smlouvy a to ve výši 1000,- Kč za každý den prodlení se splněním těchto povinností.
3. Zhotovitel je oprávněn vyúčtovat objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení s úhradou příslušné faktury.
4. Dále je zhotovitel povinen uhradit objednateli prokazatelné další náklady objednatele vzniklé s nesplněním jeho smluvních povinností.
5. Ujednáním o smluvní pokutě dle tohoto článku smlouvy není dotčen nárok smluvní strany na náhradu škody v plné výši.

**Článek VI.**

**Trvání smlouvy, OPČNÍ PRÁVO**

1. Tato smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti okamžikem podpisu akceptačního protokolu s výrokem „Akceptováno“ nebo „Akceptováno s výhradou“ dle smlouvy o dílo, nejdříve však 1. 1. 2017. Tato smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců ode dne její účinnosti.
2. Objednatel je oprávněn požadovat prodloužení účinnosti smlouvy o další dva roky (opční právo objednatele). Zhotovitel se zavazuje, že v případě využití opčního práva objednatele, které se objednatel zavazuje zhotoviteli písemně oznámit nejpozději 60 dnů přede dnem skončení účinnosti smlouvy, předložit objednateli novou cenovou nabídku (v rozsahu uvedeném v čl. III odst. 1 a odst. 2 této smlouvy) a uzavřít s objednatelem písemný dodatek k této smlouvě, jehož předmětem bude prodloužení doby účinnosti této smlouvy na základě využití opčního práva objednatele. Zhotovitel se dále zavazuje, že cenová nabídka dle předchozí věty nesmí poměrově překročit cenovou nabídku uvedenou v čl. III. odst. 1 a odst. 2 této smlouvy.
3. Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran, nebo jednostranným odstoupením pro podstatné porušení této smlouvy, přičemž za podstatné porušení této smlouvy se zejména považuje:
   1. na straně zhotovitele, opakované (minimálně 2x za tři po sobě jdoucí měsíce) nedodržení doby pro přijetí požadavku objednatele a pro jeho vyřešení dle podmínek uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy,
   2. na straně objednatele nezaplacení smluvní ceny podle této smlouvy ve lhůtě delší 60 dní po dni splatnosti příslušné faktury;
4. Každá ze smluvních stran oprávněna odstoupit od této smlouvy vždy jen po předchozím písemném upozornění, ve kterém stanoví druhé smluvní straně přiměřenou náhradní lhůtu pro splnění její povinnosti, pokud je důvodem odstoupení porušení povinnosti druhé smluvní strany. Tato lhůta však nesmí být kratší než 3 pracovní dny počínaje dnem následujícím po doručení upozornění druhé smluvní straně. Po marném uplynutí lhůty je pak oprávněna odstoupit písemným oznámením druhé smluvní straně. Odstoupení objednatele se nedotýká nároku na náhradu újmy objednatele vzniklé porušením smlouvy, nároku na zaplacení smluvních pokut, nároků objednatele z titulu odpovědnosti za vady včetně odpovědnosti za vady, na něž se vztahuje záruka, nároků z titulu záruky za jakost a dalších práv   
   a povinností, u nichž to vyplývá z příslušných ustanovení občanského zákoníku a ujednání této smlouvy, zejména trvání licence dle čl. VI. a VII. smlouvy o dílo, která podle projevené vůle smluvních stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení smlouvy, není-li výslovně pro konkrétní případ smluvními stranami písemně sjednáno jinak.

**Článek VII.  
Salvátorská klauzule**

* 1. Pokud kterékoli z ustanovení této smlouvy nebo jeho část se stane neplatným rozhodnutím soudu či jiného příslušného orgánu, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu.
  2. V případě uvedeném v ustanovení předchozího odstavce tohoto článku se obě smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a hospodářským významem co nejbližší ustanovení této smlouvy, jež má být nahrazeno.

**Článek VIII.**

**Všeobecná a závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.
2. Veškeré smluvní pokuty a úroky z prodlení dle této smlouvy jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení faktury s vyčíslením příslušné sankce druhé smluvní straně.
3. Tato smlouva může být změněna pouze na základě písemných číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou stran. Jakékoli jednání zástupců smluvních stran učiněná ústně jsou právně neúčinná.
4. Smluvní strany budou vždy usilovat o smírné urovnání případných sporů vzniklých ze smlouvy. Případné spory vzniklé z této smlouvy budou řešeny podle platné právní úpravy věcně a místně příslušnými orgány České republiky. Smluvní strany sjednávají ve smyslu ustanovení § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, pro spory vyplývající z této smlouvy či s touto smlouvou související místní příslušnost Okresního soudu Plzeň – město, případně Krajského soudu   
   v Plzni.
5. Tato smlouva a přílohy k ní tvoří úplnou dohodu mezi stranami a nahrazují všechny předchozí dohody, ujednání a sdělení týkající se předmětu této smlouvy. Žádné další dohody, prohlášení, záruky nebo jiné záležitosti, ať již ústní nebo písemné, nebudou považovány za závazné pro uvedené strany v souvislosti   
   s předmětem této smlouvy. Tímto ujednáním není dotčena platnost a účinnost smlouvy o dílo.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, přičemž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
   * Příloha č. 1 – Definice SLA
   * Příloha č. 2 – Seznam pověřených osob smluvních stran
   * Příloha č. 3 – Proces předávání servisních požadavků
   * Příloha č. 4 – Všeobecné obchodní podmínky PMDP, a.s. pro nákup zboží a poskytování služeb (VOP).

Jsou-li rozdílná některá ujednání této smlouvy oproti ujednáním obsaženým v přílohách, mají přednost ujednání této smlouvy.

1. Obě strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají v dobré víře, svobodně, vážně, nikoliv v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Plzni dne ………………… V [DOPLNÍ UCHAZEČ] dne [DOPLNÍ UCHAZEČ]

…………………………………………… ……………………………………………………

**Plzeňské městské dopravní podniky, a.s. [DOPLNÍ UCHAZEČ]**

**Mgr. Michalem Krausem, MSc [DOPLNÍ UCHAZEČ]**

**předsedou představenstva [DOPLNÍ UCHAZEČ]**

**Příloha č. 1: Definice SLA**

1. **Provozní doba služby:**

Provozní doba služby je v pracovních dnech od 8:00 do 16:00.

1. **Definovaný požadavek:**
   1. **Standardní**

Response Time 16 hodin

* + standardní typ podpory nevyžadující rychlé řešení
  + vady, které omezují práci s aplikací HelpDesku nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup
  1. **Kritický**

Response Time 8 hodin

Fix Time 24 hodin – pracovník zhotovitele vyřeší incident do 24 hodin z Provozní doby služby od nahlášení požadavku.

* + požadavek vyžadující okamžité řešení
  + činnosti spojené s kritickými haváriemi
  + vady, které znemožňují práci s aplikací HelpDesku nebo její částí a nelze použít alternativní postup
  1. **Změnový**

Response Time 16 hodin

Fix Time 80 hodin - zhotovitel navrhne do 80 hodin (10 pracovních dnů) řešení včetně jeho ocenění a návrhu termínu realizace.

* + činnosti plánované – upgrade, reinstalace, rekonfigurace
  + činnosti plánované – vývoj, implementace nových modulů atd.

**Response Time**:Doba od nahlášení požadavku objednatelem do jeho přijetí,potvrzení zhotovitelem   
a zahájení řešení.

V případě prokazatelné chyby na straně objednatele (např. nefunkční servery, DB, internet atd.) se pozastavuje Fix Time do doby odstranění chyby na straně objednatele.

1. **Další požadavky:**

* Roční paušál obsahuje 60 hodin práce specialisty zhotovitele, doba čerpání dle definice SLA.
* Roční paušál se nevztahuje na práce v rámci záruky.
* Nevyčerpané hodiny z ročního paušálu se mohou čerpat i formou školení nebo zaškolení IT pracovníků objednatele.
* Nevyčerpané hodiny z ročního paušálu se mohou čerpat do konce 1 čtvrtletí následujícího kalendářního roku (převedené hodiny se spotřebovávají přednostně).
* Hodiny čerpané nad roční paušál budou hrazeny dle hodinové sazby, viz čl. III odst. 2 bod 1 této smlouvy.
* Zhotovitel bude objednateli zasílat měsíčně přehled o provedených pracích a vyčerpaných předplacených hodinách, který musí být odsouhlasen objednatelem.

**Příloha č. 2: Seznam pověřených osob smluvních stran**

**Tato příloha stanoví seznam pověřených osob pro výkon služeb sjednaných ve smlouvě, jejíž nedílnou součást tvoří.**

1. **Zástupce zhotovitele**

Zajišťuje plnění smlouvy, zejména:

* soulad poskytovaných služeb s podmínkami uvedenými ve smlouvě;
* udržení dohodnuté úrovně služeb;
* včasné a kvalitní vykazování dosažené úrovně služeb;
* styk se zástupcem objednatele;

Následující tabulka určuje pověřené zástupce zhotovitele:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jméno | Telefon | E-mail |
| [DOPLNÍ UCHAZEČ] | [DOPLNÍ UCHAZEČ] | [DOPLNÍ UCHAZEČ] |
| [DOPLNÍ UCHAZEČ] | [DOPLNÍ UCHAZEČ] | [DOPLNÍ UCHAZEČ] |
| [DOPLNÍ UCHAZEČ] | [DOPLNÍ UCHAZEČ] | [DOPLNÍ UCHAZEČ] |
| [DOPLNÍ UCHAZEČ] | [DOPLNÍ UCHAZEČ] | [DOPLNÍ UCHAZEČ] |

1. **Zástupce objednatele:**

Jedná se o pověřeného zaměstnance objednatele, který je oprávněn:

* potvrzovat provedení služeb, které jsou uvedeny ve smlouvě;
* nahlašovat požadavky na služby stanovené smlouvou;
* požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb;
* nahlašovat závady a požadavky na služby na servisní linku zhotovitele;

Následující tabulka určuje pověřené zástupce objednatele:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jméno | Telefon | E-mail |
| Pavel Šindelář | +420 606 619 207 | [sindelar@pmdp.cz](mailto:sindelar@pmdp.cz) |
| Jiří Svoboda | +420 724 525 205 | j[svoboda@pmdp.cz](mailto:svoboda@pmdp.cz) |
| Jiří Vitouš | +420 724 602 877 | [vitous@pmdp.cz](mailto:vitous@pmdp.cz) |
| Martin Stupka | +420 724 226 716 | [stupka@pmdp.cz](mailto:stupka@pmdp.cz) |
| Anna Vrbíková | +420 724 602 887 | [vrbikova@pmdp.cz](mailto:vrbikova@pmdp.cz) |

**Příloha č. 3: Proces předávání servisních požadavků**

1. Zhotovitel je povinen vyřešit servisní požadavky (incidenty / změnové požadavky) ve lhůtách stanovených v definici SLA (specifikované v  Příloze č. 1 této smlouvy) od jejich nahlášení objednatelem prostřednictvím HelpDeskového systému objednatele, v případě jeho nefunkčnosti na definované telefonní číslo nebo e-mail v článku IV odst. 8 této smlouvy.
2. Okamžikem přidělení servisního požadavku zhotoviteli začíná běžet SLA. Na přidělení servisního požadavku v HelpDeskovém systému je zhotovitel upozorněn prostřednictvím automaticky zasílaného notifikačního e-mailu.
3. Pokud zhotovitel zjistí, že je aplikace HelpDeskového systému objednatele nedostupná, je povinen neprodleně informovat pracovníky objednatele telefonicky na tel. č. +420 378 037 550 nebo e-mailem na servicedesk@pmdp.cz.
4. Zhotovitel je povinen měnit stav životního cyklu požadavku v souladu se schváleným procesem HelpDesku PMDP.
5. Servisní požadavky zadané z důvodu nedostupnosti HelpDeskového systému objednatelem telefonicky nebo e-mailem doplní do HelpDesku po obnovení jeho dostupnosti dodatečně objednatel. Vyhodnocení SLA tohoto požadavku bude provedeno ručně.
6. V případě oprávněného pozastavení FixTime přepne zhotovitel požadavek do stavu Čekání a zapíše důvod čekání. Objednatel je oprávněn rozporovat oprávněnost pozastavení FixTime.
7. Běh SLA se ukončuje okamžikem, kdy zhotovitel přepne incident / servisní požadavek do stavu Hotovo.
8. Dodržování SLA bude objednatelem pravidelně, jednou měsíčně vyhodnocováno prostřednictvím HelpDeskového systému objednatele. Toto vyhodnocení bude jediným podkladem pro případné udělení sankcí zhotoviteli (s výjimkou situace popsané v bodu e) této přílohy).