



## Smlouva o poskytování služeb

### **Správa železniční dopravní cesty, státní organizace**

Sídlo: Praha 1, Nové Město, Dlážďená 1003/7, PSČ 110 00

IČ: 70994234

DIČ: CZ70994234

Obchodní rejstřík: Městský soud v Praze, oddíl A, vložka 48384

Statutární orgán: Ing. Jiří Kolář, Ph.D., generální ředitel

Zastoupení: JUDr. Jan Blecha, první náměstek generálního ředitele

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Označení smlouvy: S 32746/2013-ONVZ

**dále jen „Objednatel“**

a

### **BIT SERVIS spol. s r.o.**

Sídlo: Praha 4, Libušská 144/252, PSČ 142 00

IČ: 457 93 972

DIČ: CZ45793972

Obchodní rejstřík: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 11262

Statutární orgán:

Kontaktní adresa: Praha 4, Libušská 144/252, PSČ 142 00

Tel.: +420 261 099 999

Fax: +420 261 099 900

E-mail: obchod@bitservis.cz

Zodpovědná osoba ve věcech smluvních: Ing. Jiří Bozděch, jednatel;

Ondřej Koutský, jednatel

Zodpovědná osoba ve věcech technických: Ing. Miroslav Sládek, ředitel technického oddělení

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Označení smlouvy:

**dále jen „Zhotovitel“**

uzavřeli tuto **smlouvu o poskytování služeb** v souladu s ustanovením § 269 odst. 2.  
zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen " Smlouvu")

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:**

**1. Prohlášení SMLUVNÍCH STRAN**

Zhotovitel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

Objednatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

**2. Předmět Smlouvy**

Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby vymezené v [Příloze A](#) této Smlouvy (dále jen "služby"), na zařízení, které je specifikováno v [Příloze D](#) této Smlouvy.

Objednatel se touto Smlouvou zavazuje vyvinout stanovenou součinnost a dále se zavazuje zaplatit Zhotoviteli dohodnutou odměnu (cenu) za služby poskytnuté dle ustanovení této smlouvy.

Rozsah služeb může být dohodou stran dodatečně rozšířen; Zhotovitel takovou změnu Smlouvy neodmítne, je-li v jeho provozních možnostech. Rozšířit rozsah služeb lze i písemným přijetím písemné objednávky Oprávněnými osobami.

**3. Místo a doba plnění**

Místem poskytování služeb je sídlo Objednatele, není-li v [Příloze B](#) této Smlouvy výslovně stanoveno jinak.

Termíny poskytování služeb jsou stanoveny v [Příloze A](#) této Smlouvy v rámci zde sjednaného harmonogramu plnění.

**4. Cena a platební podmínky**

Cena za poskytování služeb se stanoví jako cena smluvní a blíže určena je v [Příloze C](#) této Smlouvy. Není-li v této příloze výslovně stanoveno jinak, je cena uvedena bez daně z přidané hodnoty, která bude k ceně připočítána v zákonem stanovené výši.

Objednatel se zavazuje cenu za poskytování služeb zaplatit v jednotlivých splátkách dle platebního kalendáře uvedeného v [Příloze C](#) této Smlouvy. Cena je splatná v měně stanovené v [Příloze C](#) této Smlouvy, a to na základě faktur vystavených Zhotovitelem v souladu s platebním kalendářem.

Splatnost všech faktur – daňových dokladů i zálohových faktur, činí 60 dní ode dne jejich doručení smluvní straně povinné platit. Faktura se považuje za doručenou též, bylo-li její převzetí odepřeno, nebo pokud se ji nepodařilo doručit pro nepřítomnost adresáta, ač byla zaslána formou doporučené zásilky na adresu sídla Objednatele uvedenou v této Smlouvě nebo dodatečně Objednatelem oznámenou jako změna sídla, a to třetí den po jejím prokazatelném odeslání. Je-li v průběhu plnění cena nebo její část placena na základě zálohových faktur, je Zhotovitel povinen vystavit po ukončení plnění, není-li v platebním kalendáři stanoven jiný termín, konečnou fakturu s náležitostmi daňového dokladu, ve které budou zohledněny vyplacené zálohy a DPH a bude uvedeno datum zdanitelného plnění.

Faktura musí obsahovat veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejm. ustanoveními § 13a zákona č. 513/1991Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a §28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Dále musí vždy obsahovat číslo objednávky nebo smlouvy. Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené potřebné údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji Zhotoviteli ve lhůtě pěti (5) dnů od jejího doručení Objednateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Objednateli. V případě, že Objednatel fakturu vrátí, přestože faktura byla vystavena řádně a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta se nestaví a pokud Objednatel fakturu nezaplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení.

Peněžité částky se platí bankovním převodem na bankovní účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.

V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení v zákonné výši. Tím není dotčen ani omezen nárok oprávněné smluvní strany na náhradu vzniklé škody.

Zhotovitel je oprávněn změnit cenu za služby vždy k počátku nového kalendářního roku, pokud od nabytí účinnosti Smlouvy uplynulo alespoň 12 měsíců, a to na základě změny indexu růstu cen za dodávky a poradenské služby v oblasti software zveřejněného Českým statistickým úřadem (kód SKP 72) oproti předchozímu kalendářnímu roku, a to až do výše této změny. Zvýšení se provede od 1. dne měsíce následujícího po doručení písemného oznámení Zhotovitelem; toto oznámení však musí být doručeno nejméně 5 dní před skončením kalendářního měsíce.

Pokud Objednatel odmítne poskytovanou službu převzít z důvodu, že tato vykazuje vady nebo není poskytnuta dle podmínek této smlouvy, Zhotovitel není oprávněn Objednateli daňový doklad/fakturu vystavit a Objednatel není povinen cenu za poskytování takových služeb platit.



Objednatel je oprávněn započíst jakýkoli svůj nárok vůči Zhotoviteli, byť nesplatný, proti jakékoli pohledávce Objednatele vůči Zhotoviteli.

Zhotovitel je oprávněn započíst jakýkoli svůj nárok vůči Objednateli, byť nesplatný, proti jakékoli pohledávce Zhotovitele vůči Objednateli.

Smluvní strany se dohodly, že stane-li se Zhotovitel nespolehlivým plátcem nebo daňový doklad Zhotovitele bude obsahovat číslo bankovního účtu, na který má být plněno, aniž by bylo uvedeno ve veřejném registru spolehlivých účtů, je Objednatel oprávněn z finančního plnění uhradit daň z přidané hodnoty přímo místně a věcně příslušnému správci daně Zhotovitele.

#### **5. Vlastnické právo a právo užití**

V případě, že je výsledkem činnosti Zhotovitele dle této Smlouvy dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, získává úplným zaplacením ceny dle této Smlouvy Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem nevýhradní nepřenosné oprávnění k výkonu práva jej užit, a to na území České republiky bez časového omezení. Objednatel je oprávněn užívat takto vytvořené dílo pouze v souladu s účelem v této Smlouvě a za podmínek jí stanovených. To platí i ohledně veškerých technických řešení, koncepcí, know-how, postupů či metod zpracování dat, analytických nástrojů, software, pracovní dokumentace, diagramů, schémat a konceptů, pokud jsou vyvinuty Zhotovitelem při poskytování služeb dle této Smlouvy a nemají charakter autorského díla.

#### **6. Záruka za jakost plnění**

Zhotovitel nese odpovědnost za to, že služby budou poskytovány ve sjednané kvalitě, dle termínů stanovených touto smlouvou a s náležitou odbornou péčí a prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů.

#### **7. Oprávněné osoby**

Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu či oprávněné osoby (dále jen „Oprávněné osoby“). Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu v technických a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy, nejsou však oprávněny za smluvní stranu uzavírat jakékoli dodatky k této Smlouvě.

Jména oprávněných osob jsou uvedena v [Příloze E](#) této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit.

#### **8. Odpovědnost za škodu a smluvní pokuty**

Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla výlučně v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost (§ 374 obchodního zákoníku).

Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

## 9. Ochrana informací

Žádná ze smluvních stran nesmí zpřístupnit třetí osobě informace týkající se druhé smluvní strany, se kterými byla při své činnosti seznámena nebo které při plnění této Smlouvy získala („důvěrné informace“), v rozporu se zájmy druhé smluvní strany. To neplatí, mají-li být za účelem plnění této Smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům, orgánům smluvní strany nebo jejich členům a subdodavatelům Zhotovitele podílejících se na plnění dle této Smlouvy za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v tomto článku 9, a to jen v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění této Smlouvy.

Informace se nepovažují za důvěrné podle tohoto článku 9, pokud:

smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;

smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu s právními předpisy;

může smluvní strana získat bezúplatně tuto informaci od třetí osoby, která není omezena v jejím zpřístupnění;

obdrží smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci; nebo

je-li zpřístupnění informace vyžadováno právním předpisem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci.

Za důvěrné informace jsou dle této Smlouvy strany považovány veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, zejména informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny. Za důvěrné informace jsou dále dle této Smlouvy považovány software, diagnostika, dokumentace

včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace smluvní strany nebo třetích osob, chráněných smluvní stranou jako vlastní. Označení „důvěrné informace“ se uvádí nepřehlédnutelným způsobem v úvodu dokumentu resp. na elektronickém médiu. Označení se vztahuje na celý dokument, resp. na všechny soubory uložené na elektronickém médiu.

Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této Smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnuté druhou stranou.

Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.

Po ukončení nebo zrušení jakékoli licence poskytnuté na základě této Smlouvy Zhotovitelem Objednateli zničí Objednatel, a písemně zničení Zhotoviteli potvrdí, nebo vrátí Zhotoviteli všechny originály a kopie software a dokumentace, k nimž byla zrušena nebo ukončena licence, a všechny s nimi související důvěrné informace v držení Objednatele včetně důvěrných informací začleněných do jiného software nebo písemností. Důvěrné informace, které byly v souladu s ustanovením této Smlouvy zpřístupněny druhé smluvní straně, musí být vráceny druhé smluvní straně včetně kopií nebo protokolárně zničeny, jakmile bude ukončena spolupráce nebo o to druhá strana požádá.

Při zachování podmínek stanovených v ustanovení § 17 a následujících obchodního zákoníku konkretizují strany obchodní tajemství, za něž se zejm. považují strategické záměry rozvoje společnosti, finanční a ekonomická situace společnosti, ceny a jejich kalkulace, struktura obrátu a příjmů, know-how, používané metodologie a technologické postupy, smluvní vztahy a obsahy obchodních smluv, informace o zákaznících a realizovaných či připravovaných dodávkách pro ně, informace o dodavatelích a partnerech společnosti, včetně obchodních a jiných podmínek dodávek jejich produktů.

Smluvní strany se zavazují, že poučí své zaměstnance a subdodavatele, kterým jsou zpřístupněny důvěrné informace dle odstavce 9.1, o povinnosti utajovat důvěrné informace ve smyslu tohoto článku 9. Každá ze smluvních stran je povinna prokázat druhé smluvní straně na její žádost, že povinnosti dle tohoto článku 9 dodržuje, a jakým způsobem je jejich dodržování zajištěno.

Budou-li informace poskytnuté Objednatelem, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších

předpisů, je Objednatel povinen zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předeepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování. Této povinnosti se Objednatel nemůže zprostit. Zhotovitel se zavazuje registrovat se u Úřadu pro ochranu osobních údajů jako zpracovatel osobních údajů, jakmile mu dle platné právní úpravy taková povinnost v důsledku plnění předmětu této smlouvy vznikne.

Povinnost utajovat důvěrné informace, uvedená v tomto článku 9, zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti této Smlouvy a po dobu 2 (slovy: dvou) let ode dne pozbytí účinnosti této Smlouvy.

Poruší-li některá smluvní strana povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je poškozená smluvní strana oprávněna požadovat po druhé smluvní straně zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000,-Kč (slovy jedno sto tisíc korun českých) za každé nikoli nepodstatné porušení takové povinnosti. Smluvní pokuta je splatná do patnácti (15) dnů ode dne doručení faktury vystavené na její uhrazení. Tím není dotčen ani omezen nárok poškozené smluvní strany na zaplacení náhrady vzniklé škody.

#### **10. Součinnost a vzájemná komunikace**

Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím oprávněných osob. Oprávněná osoba ve věcech obchodních je oprávněna jménem strany schvalovat výkaz práce a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům).

Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument textového procesoru MS Word verze 2000 a vyšší, nebo PDF, na dohodnutém médiu.

Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.

Objednatel prohlašuje, že si je vědom toho, že řádné a včasné poskytnutí služeb závisí i na jeho včasné a přiměřené součinnosti poskytované Zhotoviteli. Za tím účelem se Objednatel zavazuje poskytnout Zhotoviteli při poskytování služeb potřebnou součinnost a zajistit pro Zhotovitele odpovídající podmínky nutné pro poskytování služeb, zejm. je pak Objednatel v přiměřené míře povinen ve vhodném čase a na základě dohody se Zhotovitelem:

určit a vyčlenit pracovníky Objednatele disponující příslušnou kvalifikací, kteří budou tvořit realizační tým, a vytvořit podmínky těmto pracovníkům pro spolupráci se Zhotovitelem, zajistit jejich účast na schůzkách, školeních a dalších aktivitách souvisejících s poskytováním služeb, přijímat rozhodnutí ve společných řídicích orgánech a plnit je,

zajistit přístup pracovníkům Zhotovitele účastným na poskytování služeb do prostor, v nichž budou prováděny činnosti při poskytování služeb, jakož i do prostor, do kterých je vstup v zájmu plnění závazků dle této Smlouvy nutný, a to v nezbytných případech i mimo běžnou pracovní dobu Objednatele, popřípadě i ve dnech pracovního volna a klidu;

poskytnout odpovídající kancelářské prostory se standardním vybavením, telefonní linkou a možností připojení k Internetu;

poskytnout uzamykatelné místnosti pro uložení technických prostředků užívaných k poskytování služeb;

poskytnout potřebné informace, doklady, podklady a jiná data, požadovaná Zhotovitelem a nutná pro poskytování služeb, dále umožnit pořizování kopií dokladů a dat a užívání telekomunikačních prostředků, to vše v rozsahu nezbytném pro poskytování služeb;

zajistit připravenost výpočetní techniky k poskytování služeb;

hlásit zjištěné chyby bez zbytečného odkladu.

uzavřít vyřešenou chybu (potvrdit odstranění chyby) nejpozději do 4 dnů od informování o vyřešení této chyby. V případě, že tak neučiní, má se za to, že chyba byla odstraněna k jeho plné spokojenosti a bez námitek.

#### **11. Řešení bezpečnostních a jiných incidentů**

Pokud smluvní strana zaznamená bezpečnostní incident související s předmětem plnění Smlouvy, postupuje následovně:

zaregistruje bezpečnostní incident tak, aby v budoucnu nemohlo být sporu, k čemu došlo,

informuje druhou smluvní stranu,



dále postupuje podle pravidel dohodnutých oběma smluvními stranami.

Za bezpečnostní incident se pro účely této Smlouvy považuje:

neautorizovaný přístup k informacím, včetně pokusu o získání vyšší autorizace ze strany personálu jedné ze smluvních stran,

vyzrazení nebo krádež nosičů informací obsahujících důvěrné informace,

jakýkoli neoprávněný přístup do informačního systému souvisejícího s plněním Smlouvy o službě z třetí strany,

ztráta či poškození dat, neúplné nebo chybné zpracování transakcí,

zjištění počítačových virů nebo jiného poškozujícího softwaru v informačním systému souvisejícího s plněním Smlouvy,

přerušení služeb definovaných Smlouvou na dobu převyšující dobu sjednanou v příloze A této Smlouvy.

Registrace, eskalace a řešení bezpečnostních incidentů se řídí samostatnými pravidly dohodnutými mezi Zhotovitelem a Objednatelem.

Každá smluvní strana má právo:

vést, zpracovávat a auditovat kontrolní záznamy (logy) související s předmětem plnění Smlouvy o službě,

vyžádat od druhé smluvní strany písemné vyhodnocení plnění určitých ustanovení nebo aspektů Smlouvy o službě, nebo celkové vyhodnocení plnění této smlouvy, a to jedenkrát za tři po sobě následující měsíce.

provést kontrolu na pracovišti druhé smluvní strany; o provedení této kontroly musí požádat nejméně 24 hodin předem, rozsah a obsah této kontroly podléhá odsouhlasení druhé smluvní strany.

## **12. Platnost a účinnost Smlouvy**

Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a uzavírá se na dobu neurčitou.

Tuto Smlouvu je kterákoliv ze smluvních stran oprávněna vypovědět i bez uvedení důvodu s tím, že výpovědní doba činí tři (3) měsíce počínaje prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi.

Každá strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy v případě, že druhá strana je v prodlení po dobu delší než třicet (30) dní a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení strany o takovém prodlení.

V případě odstoupení od Smlouvy budou smluvní strany postupovat s vyloučením § 351 odst. 2 obchodního zákoníku.

Pokud bude kterákoli ze smluvních stran v úpadku (např. byl-li podán návrh na prohlášení konkursu na její majetek nebo návrh na vyrovnání), v likvidaci nebo nebude schopna z jiných důvodů dostát svým finančním závazkům, může druhá smluvní strana, aniž by se tím zbavovala jakýchkoli jiných práv nebo možných prostředků k nápravě, od této smlouvy odstoupit, včetně všech objednávek, a to s účinností ke dni doručení odstoupení.

### 13. Rozhodné právo a řešení sporů

Tato Smlouva se řídí českým právním řádem, zejm. zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, čímž však nejsou dotčeny kogentní právní normy vztahující se na kteroukoli ze smluvních stran. Veškeré spory z této Smlouvy vzešlé, včetně sporů o interpretaci jednotlivých ustanovení Smlouvy, se smluvní strany zavazují řešit před věcně a místně příslušným soudem v ČR.

Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců.

### 14. Závěrečná ustanovení

Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

- [Příloha A](#)      Předmět smlouvy - katalogové listy
- [Příloha B](#)      Místo plnění
- [Příloha C](#)      Cena a platební kalendář
- [Příloha D](#)      Hardware, Software
- [Příloha E](#)      Oprávněné osoby
- [Příloha F](#)      Náležitosti hlášení incidentu (chyby) nebo požadavku na změnu
- [Příloha G](#)      Definice pojmů

Tato Smlouva je uzavřena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.

Strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy

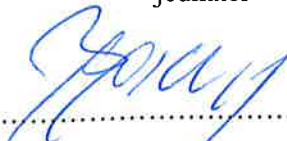
Zhotovitel

V ..... dne 15-10-2013

**BIT SERVIS spol. s r.o.**

Ing. Jiří Bozděch

jednatel

  
.....  
podpis

Objednatel

V Praze dne .....3.10.2013

**Správa železniční dopravní cesty, státní  
organizace**


JUDr. Jan Blecha

první náměstek GR

  
.....  
podpis

Ondřej Koutský

jednatel

  
.....  
podpis

## Příloha A – Předmět Smlouvy

Předmětem Smlouvy je proaktivní monitoring služeb a technická podpora komunikační infrastruktury Objednatele (SŽDC) podle specifikace uvedené v katalogových listech prováděných Zhotovitelem.

Seznam katalogových listů:

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

# PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy

## Katalogový list č. 1 – Monitoring

### Popis služby

Monitoring komunikační infrastruktury je služba poskytovaná za účelem efektivního zajištění služeb incident managementu a change managementu. Monitoring zajišťuje sonda Objednatele pod správou Zhotovitele umístěná z důvodu bezpečnosti a přesnosti měření uvnitř podporované komunikační infrastruktury Objednatele s potřebnými oprávněními k provádění kontinuálního aktivního monitoringu, který zahrnuje zejména:

- sledování stavu a zatížení prvků a portů
- sledování stavu tras (L2 OSI) a datových toků (L3/4 OSI)
- sledování prováděných činností na prvcích sítě
- sledování změn v konfiguracích
- sledování a zasílání alarmů
- zobrazování statistik

### Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení dle [Přílohy D](#) Smlouvy. Monitoring je poskytován v maximálním možném rozsahu podporované komunikační infrastruktury podle definovaných oprávnění pro sondu ze strany Objednatele.

### Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována dle:

- kontinuálního sledování veličin uvedených v popisu služby
- dostupnosti online informací z monitoringu Objednateli

Dále pak s ohledem na úspěšnost, tedy poměr počtu incidentů hlášených Objednatel, které byly zároveň zaznamenány Monitoringem a počtu incidentů, které měly vliv na provoz komunikační infrastruktury a přitom nebyly zaznamenány Monitoringem; také podle úplnosti zaznamenaných změn v konfiguracích v podporované komunikační infrastruktuře. Na úspěšnost není aplikována úroveň SLC.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365x7x24	-
Doba odezvy	30 minut	SLA 1
Reakční doba off-site v pracovní době	30 minut	SLA 1
Reakční doba on-site v pracovní době	2 hodiny	SLA 1
Reakční doba off-site mimo pracovní dobu	30 minut	SLA 1
Reakční doba on-site mimo pracovní dobu	2 hodiny	SLA 1

# PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy

## Katalogový list č. 2 – Incident management (Servis)

### Popis služby

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

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

### Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení dle [Přílohy D](#) této Smlouvy. Služba pokrývá servis v rozsahu:

SW servis:

- identifikaci nestandardního chování sítě a lokalizaci poruch
- technickou podporu při řešení provozních a konfiguračních problémů
- komplexní podporu při odstraňování potenciálně chybných funkcí aktivních prvků (komunikace s Cisco Technical Assistance Center apod.)

HW servis:

- poskytnutí náhradního dílu po dobu opravy
- poskytnutí aktivních i pasivních komponent z rozsahu držných náhradních dílů v případě testování nebo ověřování funkcí při rozšíření datové sítě.

Seznam náhradních dílů, držných skladem, je uveden v Příloze D této Smlouvy.

### Kvalita služby

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

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365x7x24	-
Doba odezvy	30 minut	SLA 1
Reakční doba off-site v pracovní době	30 minut	SLA 1
Reakční doba on-site v pracovní době	2 hodiny	SLA 1
Reakční doba off-site mimo pracovní dobu	30 minut	SLA 1
Reakční doba on-site mimo pracovní dobu	2 hodiny	SLA 1
Výměna vadného HW držného skladem u Zhotovitele	4 hodiny	SLA 1

## PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy

### Katalogový list č. 3 – Change management (Správa, Údržba)

#### Popis služby

Change management používá standardizované metody a procedury pro efektivní a hladký průběh implementace změn ICT infrastruktury a ostatních souvisejících konfiguračních položek. Cílem je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn a minimalizovat vznik incidentů resultujících z provedení změn v infrastruktuře

**Správa** je provádění změn nastavení spravovaných technologií, nedochází zde ke změně verzí SW. **Údržba** je provádění změn, kterými je modifikována verze SW upgradem, updatem, hotfixem nebo servicepackem.

#### Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení dle [Přílohy D](#) Smlouvy. Služba pokrývá:

- plánování a implementaci konfiguračních změn;
- zpracování a aktualizaci potřebné servisní dokumentace
- instalace aktuálních verzí firmware pro aktivní prvky
- pomoc při testování nebo ověřování funkcí při rozšíření datové sítě

Služba je poskytována ve variantách:

1. **Dopad nízký** – U tohoto typu správy jsou prováděny změny, které nejsou zásadního charakteru, a odstávka systému není žádná nebo je minimální.
2. **Dopad vysoký** – U tohoto typu správy jsou prováděny změny zásadnějšího charakteru s větším rizikem dopadu na systém Objednatele. Je zde zapotřebí součinnosti Objednatele a nutná odstávka systému. Na základě požadavku, vzneseného Objednatelem, provede Zhotovitel popis požadavku a to s ohledem na možný dopad na systém Objednatele, délku odstávky systému a garantovanou možnost návratu do původního stavu a to včetně způsobu provedení. V popisu je uveden harmonogram prací nutných k provedení této změny. Popis požadavku Zhotovitel postoupí Objednateli k odsouhlasení.

#### Kvalita služby

Hlavním parametrem je určení změny vůči zachování funkčnosti. Objednateli je garantována kvalita provedení služby, stanovena doba potřebné odstávky s klasifikací změny a časovým odhadem k provedení této změny. U každé změny je Objednateli garantována možnost, způsob a doba návratu do původního stavu.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365x7x24	-
Doba odezvy	30 minut	SLA 1
Reakční doba realizace požadavku na změnu s nízkým dopadem	24 hodin	SLA 2

<b>Parametr</b>	<b>Hodnota</b>	<b>Úroveň SLC</b>
Reakční doba realizace požadavku na změnu s vysokým dopadem	1 měsíc	SLA 2

# PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy

## Katalogový list č. 4 – Konzultace

### Popis služby

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

### Rozsah služby

Služba pokrývá:

- konzultace při plánovaných změnách v síti;
- návrhy vhodných úprav konfigurací aktivních prvků;
- simulace plánovaných významných konfiguračních změn v laboratorních podmínkách;
- průběžnou aktualizaci provozní dokumentace;
- plánování a přípravu implementace potřebných povýšení (upgrade) operačního software síťových prvků (např. na stabilnější verze);
- testování plánovaných nových verzí operačního software síťových prvků v laboratorních podmínkách před vlastní implementací v produkční síti

### Kvalita služby

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

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365x7x24	-
Doba odezvy	30 minut	SLA 2
Reakční doba poskytnutí konzultace	24 hodin	SLA 2



# PŘÍLOHA A – Předmět smlouvy

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

### Popis služby

Předmětem služby profylaxe je pravidelná prohlídka spravovaného zařízení v intervalech, dohodnutých s Objednatelem, s cílem optimalizovat technické možnosti HW i SW. Součástí služby jsou i doporučení ohledně preventivního odstraňování úzkých míst nebo změn parametrů, eventuálně doporučení použití nových verzí SW (např. IOS) nebo řešení s ohledem na vývoj nových produktů.

### Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení dle Přílohy D Smlouvy.

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

Termín profylaxe určuje Objednatel.

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

Součástí profylaxe je dále:

- realizace doporučených opatření, které schválí Objednatel
- fyzická kontrola zařízení včetně vyčištění všech zařízení i rozvaděčů, ve kterých jsou tato zařízení umístěna (fyzická kontrola je vždy prováděna v rámci dohodnuté odstávky dotčených zařízení)

Služba nezahrnuje řešení incidentů a neshod dokumentace.

### Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována s ohledem na dodržení reakční doby a komplexnost a detaily provedení profylaxe a závěrečné zprávy.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365x7x24	-
Doba odezvy	30 minut	SLA 1
Reakční doba provedení profylaxe	10 dnů	SLA 2
Doba předání výstupu (písemná zpráva) po dokončení profylaxe	5 dnů	SLA 2
Frekvence provádění profylaxe	1x ročně	-

## **PŘÍLOHA B – MÍSTO plnění**

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

- SŽDC, Dlážďená 1003/7, Praha 1 – Nové Město

## PŘÍLOHA C – CENA a platební kalendář

### Cena služby

**Měsíční paušální cena** za poskytování služeb Zhotovitelem je požadována vyplnit v následujícím členění:

Služba	Cena měsíční
Katalogový list č.1 – Monitoring	80.520,- Kč/měs.
Katalogový list č.2 – Incident management (Servis)	
Katalogový list č.3 – Change management (Správa, Údržba)	
Katalogový list č.4 – Konzultace	
Katalogový list č.5 – Profylaxe (audit + základní údržba)	
Počet člověkohodin měsíčně zahrnutých v ceně služeb pro činnosti dle katalogových listů	24 hodin
Hodinová cena prací nad sjednaný objem	2.900,- Kč/hod.

Cesta specialisty do místa plnění nebude účtována a je zahrnuta v ceně.

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

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

Cenu uhradí Objednatel Zhotoviteli na základě faktur vystavených Zhotovitelem za jednotlivá měsíční období.

## Sankční ujednání

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

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

SLC v rámci sankčních ujednání lze uplatnit po předání a akceptaci projektu analýzy a návrhu optimalizace komunikační infrastruktury.

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

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

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

## PŘÍLOHA D – HARDWARE, Software

Zařízení, na kterých jsou poskytovány služby dle katalogových listů přílohy A Smlouvy. Čísla těchto katalogových listů jsou uvedena ve sloupci Služby.

ID zařízení	Výrobce	Serial number	Umístění	Product number	Popis	Počet	Náhradní dílu Zhotovitele	Služby
X1	Cisco	FOX112 90U9P	Dlážděná, 2NP	WS-C4510R	WS-C4510R (MPC8540) processor (revision 11)	1	ne	1-5
X2	Cisco	JAE1131 SELT	Dlážděná, 2NP	WS-X4516-10GE	Sup V-10GE 10GE (X2), 1000BaseX (SFP)	1	ne	1-5
X3	Cisco	JAE1131 SHVV	Dlážděná, 2NP	WS-X4516-10GE	Sup V-10GE 10GE (X2), 1000BaseX (SFP)	1	ne	1-5
X4	Cisco	JAE1114 B82J	Dlážděná, 2NP	WS-X4302-GB	1000BaseX (GBIC)	1	ne	1-5
X5	Cisco	JAE1131 SCH3	Dlážděná, 2NP	WS-X4548-GB-RJ45V	10/100/1000BaseT (RJ45)V, Cisco/IEEE	1	ne	1-5
X6	Cisco	JAE1134 UNE2	Dlážděná, 2NP	WS-X4548-GB-RJ45	10/100/1000BaseT (RJ45)	1	ne	1-5
X7	Cisco	JAE1134 UKFZ	Dlážděná, 2NP	WS-X4548-GB-RJ45	10/100/1000BaseT (RJ45)	1	ne	1-5
X8	Cisco	JAE1134 UNJX	Dlážděná, 2NP	WS-X4548-GB-RJ45	10/100/1000BaseT (RJ45)	1	ne	1-5
X9	Cisco	FOX112 90U9T	Dlážděná, 5NP	WS-C4510R	WS-C4510R (MPC8540) processor (revision 12)	1	ne	1-5
X10	Cisco	?	Dlážděná, 5NP	WS-X4516-10GE	Sup V-10GE 10GE (X2), 1000BaseX (SFP)	1	ne	1-5

ID zařízení	Výrobce	Serial number	Umístění	Product number	Popis	Počet	Náhradní dílu Zhotovitele	Služby
X11	Cisco	JAE1124 L42H	Dlážděná, 5NP	WS-X4516-10GE	Sup V-10GE 10GE (X2), 1000BaseX (SFP)	1	ne	1-5
X12	Cisco	JAE1130 RL90	Dlážděná, 5NP	WS-X4548-GB-RJ45V	10/100/1000BaseT (RJ45)V, Cisco/IEEE	1	ne	1-5
X13	Cisco	JAE1134 UNGU	Dlážděná, 5NP	WS-X4548-GB-RJ45	10/100/1000BaseT (RJ45)	1	ne	1-5
X14	Cisco	JAE1134 UKPD	Dlážděná, 5NP	WS-X4548-GB-RJ45	10/100/1000BaseT (RJ45)	1	ne	1-5
X15	Cisco	JAE1134 UKHJ	Dlážděná, 5NP	WS-X4548-GB-RJ45	10/100/1000BaseT (RJ45)	1	ne	1-5
X16	Cisco	JAE1124 LH5A	Dlážděná, 5NP	WS-X4548-GB-RJ45	10/100/1000BaseT (RJ45)	1	ne	1-5
X17	Cisco	JAE1134 UNJC	Dlážděná, 5NP	WS-X4548-GB-RJ45	10/100/1000BaseT (RJ45)	1	ne	1-5

## PŘÍLOHA E – OPRÁVNĚNÉ osoby

Strana	Jméno a Příjmení	Funkce	Kontakt	
Zhotovitel	Renata Šomková	Obchodník	602 206 681	<a href="mailto:somkova@bitservis.cz">somkova@bitservis.cz</a>
Zhotovitel	Ing. Miroslav Sládek	Technický ředitel		<a href="mailto:sladek@bitservis.cz">sladek@bitservis.cz</a>
Objednatel	Michal Jelínek	Ve věcech obchodních, Oprávněn podepsat akceptační protokol		<a href="mailto:JelinekM@szdc.cz">JelinekM@szdc.cz</a>
Objednatel	Ing. Martin Novák	Ve věcech technických, Oprávněn podepsat akceptační protokol	724 369 269	<a href="mailto:Novak@szdc.cz">Novak@szdc.cz</a>

## **PŘÍLOHA F – Náležitosti hlášení incidentu (chyby) a dalších požadavků**

### **Základní ujednání**

1. Požadavky na Zhotovitele uvádí pouze oprávněné osoby Zadavatele dle přílohy E Smlouvy.
2. Požadavky jsou hlášeny telefonicky na číslo +420 261 099 999 a následně v nejbližším možném termínu i potvrzujícím emailem na adresu [hlasenky@bitservis.cz](mailto:hlasenky@bitservis.cz).
3. V případě zaslání automatické notifikace z monitorovacího systému Zhotovitele (alert, SMS, ...) nemá Zadavatel povinnost odeslat potvrzující email.

### **Hlášení Objednatele musí obsahovat**

4. Identifikace Zadavatele.
5. Identifikace produktu, zařízení, služby, kde došlo k chybě
6. Závažnost chyby podle specifikace v jednotlivých katalogových listech.
7. U požadavku na změnu a konzultací datum a čas, ve kterém je realizace požadována (s přihlédnutím k parametrům služby definovaným v Katalogovém listu).
8. Stručný a výstižný popis chyby nebo požadavku, případně další související detaily

### **Zhotovitel zajišťuje**

9. Přijetí požadavku Zadavatele a vyhodnocení jeho oprávněnosti.
10. Vyhodnocení požadavků Zadavatele jako chyby nebo jako jiný požadavek.
11. Evidenci požadavku.
12. Oznámení Zadavateli o evidenci požadavku a jeho identifikaci pro následnou komunikaci.
13. Dohled nad postupem řešení požadavků.
14. Oznámení Zadavateli o vyřešení požadavku.



## **PŘÍLOHA G – Definice pojmů**

### **Incident**

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

### **Porucha služby**

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

### **Kritická porucha**

Porucha, která má za následek úplné přerušení poskytované služby

### **Nekritická porucha**

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

### **Začátek poruchy**

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

### **Doba odezvy**

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

### **Průběžná informace o poruše**

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

### **Servisní zásah**

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

### **Reakční doba**

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

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

Při režimu, který rozlišuje pracovní dobu a mimopracovní dobu je rozsah pracovní doby definován jako samostatný pojem.

### **Přerušeni poruchy**

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

### **Odstranění poruchy**

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

### **Ukončení poruchy**

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

### **Trvání poruchy**

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

### **Výměna vadného HW drženého skladem**

Doba, která uplyne od okamžiku začátku poruchy do okamžiku ukončení výměny vadného HW, který je držen skladem (viz příloha D, sloupec „Náhradní díl“).

### **Režim podpory**

Časový rozsah poskytování technické provozní podpory. Možné varianty jsou:

- 365x7x24 – nepřetržitá podpora všechny dny v roce
- 5x8 – podpora v rozsahu od 9.00 do 17.00 v pracovní dny v roce
- NBD – podpora 5x8 se servisním zásahem nejbližší následující pracovní den od nahlášení požadavku Objednatelem Zhotoviteli

- off-site podpora – podpora Zhotovitele pomocí vzdáleného přístupu k zařízení
- on-site podpora – podpora Zhotovitele v sídle Objednatele nebo v lokalitě, kde je umístěno podporované zařízení

## **Pracovní doba**

Pracovní doba je definována jako časový úsek od 8.00 do 17.00 ve všechny pracovní dny v roce.