Příloha č. 4 Výzvy

**Dohoda o úrovni služeb a SLA**(dále jen „**Dohoda o úrovni služeb**“)

**Článek 1.**

**Definice a úvodní ustanovení**

1. Strany se dohodly, že pro účely této Dohody o úrovni služeb
2. „**Aplikace**“ znamená aplikaci s názvem Stravovací a výdejní systém, ve vztahu k níž Dodavatel poskytuje pro SŽDC Smlouvou stanovené služby;
3. „**Hardware**“ znamená objednávkový a výdejní terminál a dále čtečku karet;
4. „**Dodavatel**“ znamená smluvní stranu, se kterou SŽDC uzavřela Smlouvu;
5. „**E-mail SŽDC**“ znamená email kontaktní osoby za SŽDC uvedený ve smlouvě č. [\*];
6. „**Maximální reakční doba**“ má význam uvedený v **odstavci 6.2** této Dohody o úrovni služeb;
7. „**Odstávka**“ má význam uvedený v **odstavci 5.1** této Dohody o úrovni služeb;
8. „**Reakční doba**“ má význam uvedený v **odstavci 6.2** této Dohody o úrovni služeb;
9. „**Sleva z ceny**“ má význam uvedený v **odstavci 7.1** této Dohody o úrovni služeb;
10. „**Smlouva**“ znamená smlouvu (včetně všech jejích příloh) uzavřenou mezi SŽDC a Dodavatelem, jejíž nedílnou součást tvoří tato Dohoda o úrovni služeb, a na základě, které Dodavatel poskytuje SŽDC ve vztahu k Aplikaci (hardware) stanovené služby, za které se SŽDC zavázala platit Smlouvou stanovenou cenu za cenu za podporu provozu Aplikace (hardware);
11. „**Strany**“ znamenají SŽDC a Dodavatele;
12. „**SŽDC**“ znamená Správu železniční dopravní cesty, státní organizaci, IČO: 709 94 234, se sídlem Praha 1 - Nové Město, Dlážděná 1003/7, PSČ: 110 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeným u Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 48384;
13. „**Tabulka**“ má význam uvedený v **odstavci 2.2** této Dohody o úrovni služeb, a
14. „**Závada**“ má význam uvedený v **odstavci 6.1** této Dohody o úrovni služeb.
15. Strany mají zájem uzavřít tuto Dohodu o úrovni služeb, která stanovuje pravidla a

související postupy pro zajištění Dodavatelem garantované dostupnosti Aplikace a Hardware.

**Článek 2.**

**Předmět Dohody o úrovni služeb**

* 1. Předmětem této Dohody o úrovni služeb je smluvní úprava
* kvality a dostupnosti Aplikace a Hardwaru
* postupu pro provádění plánovaných Odstávek
* řešení Závad
* jakož i dalších souvisejících činností.
  1. Dodavatelem garantované hodnoty jednotlivých provozních parametrů jsou uvedeny v tabulce parametrů (dále jen „**Tabulka**“). Tabulka upravuje sledovaný provozní parametr, jeho definovanou hodnotu, popř. sankci za její nedodržení. Tabulka tvoří **přílohu č. 1** této Dohody o úrovni služeb.
  2. Cena za plnění poskytované Dodavatelem podle této Dohody je již zahrnuta v ceně za plnění poskytovaná Dodavatelem a hrazená SŽDC podle Smlouvy.

**Článek 3.**

**Sledované období**

1. Není-li v této Dohodě o úrovni služeb stanoveno jinak, je obdobím, za které se sleduje a vyhodnocuje dodržení jednotlivých provozních parametrů uvedených v Tabulce Dodavatelem, jeden (1) kalendářní měsíc.
2. Pokud Dohoda o úrovni služeb nebude v účinnosti po celý příslušný kalendářní měsíc, hodnota konkrétního provozního parametru uvedená v Tabulce se poměrně sníží, bude- li takový postup odůvodněn povahou příslušného provozního parametru.

**Článek 4.**

**Dostupnost Aplikace a Hardware**

1. Dodavatel je povinen zajistit dostupnost Aplikace a Hardware minimálně v hodnotách, které jsou pro *režim provozu Aplikace (Hardware)* uvedeny v Tabulce.
2. Pro výpočet dostupnosti Aplikace a Hardware se použije následující vzorec:

dostupnost Aplikace (Hardware) = **[(Td - Tn) / Td] \* 100 %**

*Td* - znamená dobu, po kterou měla být Aplikace (Hardware) dostupná podle Tabulky po odečtení dob, které se dle této Dohody o úrovni služeb nepovažují za nedostupnost Aplikace (Hardware).

*Tn* - znamená dobu, kdy Aplikace (Hardware) byla v rozporu s touto Dohodou o úrovni služeb nedostupná.

1. Doby *Td* a *Tn* se počítají na celé i započaté minuty. Dostupnost Aplikace (Hardware) se vyjadřuje procentní hodnotou zaokrouhlenou na dvě desetinná místa.
2. Za nedostupnost Aplikace (Hardware) se podle dohody Stran nepovažují doby nedostupnosti způsobené

- prováděním plánovaných Odstávek Aplikace (Hardware) v souladu s **článkem 5** této Dohody o úrovni služeb,

* mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli Dodavatele,
* důvodem, který zavinila SŽDC,
* provedením servisních zásahů či jiných činností objednaných či vyžadovaných podle Smlouvy či jejích příloh SŽDC, pokud Dodavatel SŽDC na nedostupnost Aplikace (Hardware) předem upozornil a SŽDC s touto skutečností výslovně souhlasila.

1. Dodavatel je povinen obnovit dostupnost Aplikace (Hardware) v maximální době pro obnovení dostupnosti Aplikace (Hardware) uvedené v Tabulce. Doba pro obnovení dostupnosti Aplikace (Hardware) se počítá pouze v režimu provozu Aplikace (Hardware).

**Článek 5.**

**Odstávky**

* 1. Dodavatel je oprávněn provést plánovanou odstávku Aplikace (Hardware) jen za podmínek stanovených v tomto **článku 5** (dále jen „**Odstávka**“), jinak se doba jejich trvání považuje za dobu nedostupnosti Aplikace (Hardware). Dodavatel je povinen ohlásit Odstávku alespoň pět 5 dnů předem na E-mail SŽDC.
  2. Nedohodnou-li se Strany jinak, je Dodavatel oprávněn provést Odstávku pouze za účelem instalace nových verzí aplikačního, systémového programového vybavení a firmware Aplikace (Hardware) nebo provedení profylaktických prohlídek Aplikace (Hardware) (dále jen „**Účel odstávky**“), a jedině v následujícím časovém intervalu (dále jen „**Servisní okno**“):
* každý [doplnit den, a popř. lichý/sudý kalendářní týden] v době [doba od do];
* každý [doplnit den, a popř. lichý/sudý kalendářní týden] v době [doba od do], a
* každý [doplnit den, a popř. lichý/sudý kalendářní týden] v době [doba od do].
  1. Dodavatel je oprávněn v jednom (1) kalendářním měsíci využít pouze [doplnit počet

Servisních oken]. Dodavatel využívá Servisní okna pouze tehdy, pokud příslušné údržbové činnosti či jiné servisní zásahy nelze provést bez omezení dostupnosti Aplikace (Hardware). Servisní okna, která Dodavatel v příslušném kalendářním měsíci nevyužil, se do dalšího kalendářního měsíce nepřevádějí; Dodavateli za nevyužitá Servisní okna nevzniká žádné právo na jakékoliv plnění.

* 1. SŽDC je oprávněna určit pro provedení ohlášené Odstávky jinou dobu jejího provedení než je doba Servisního okna, pokud by nedostupnost Aplikace (Hardware) spojená s využitím Servisního okna mohla SŽDC nebo jiné osobě způsobit škodu či újmu; v takovém případě se SŽDC určená doba pro provedení Odstávky započítává na to Servisní okno, jehož využití Dodavatel původně ohlásil.
  2. SŽDC poskytne po předchozí dohodě Dodavateli přístup do svých prostor nebo k technickým prostředkům, je-li takový přístup nezbytný k provedení Odstávky nebo jiných servisních činností Dodavatelem.
  3. SŽDC poskytne Dodavateli vzdálený vpn přístup k technickým prostředkům pro řešení odstávky nebo jiných servisních činností Dodavatelem.

**Článek 6.**

**Postup pro řešení Závad**

1. Strany po vzájemné dohodě kategorizují nestandardní stavy a poruchy Aplikace takto:

* *Kategorie A* - závady znemožňující provoz Aplikace a hardware,
* *Kategorie B* - závady znemožňující nepodstatnou funkci Aplikace a hardware ,

(dále jen „**Závady**“).

1. *Reakční dobou* se rozumí celková doba, ve které Dodavatel příslušnou Závadu odstranil (dále jen „**Reakční doba**“). *Maximální reakční dobou* se rozumí maximální doba uvedená u příslušné kategorie Závady v Tabulce, ve které je Dodavatel povinen takovou Závadu odstranit (dále jen „**Maximální reakční doba**“).
2. Reakční doba počíná běžet od okamžiku zjištění Závady Dodavatelem nebo nahlášení Závady ze strany SŽDC Dodavateli jako tzv. servisního požadavku SŽDC na odstranění Závady, a to podle toho, který okamžik nastal dříve.
3. Při nahlášení Závady uvede SŽDC číslo Smlouvy, název Aplikace, na které Závada vznikla, projevy Závady a určí kategorizaci Závady. SŽDC je oprávněna v případě nejasností rozhodnout o zařazení Závady do příslušné kategorie.
4. Pokud v důsledku zásahu Dodavatele dojde ke změně kategorie Závady, nemá tato skutečnost vliv na okamžik počátku běhu Reakční doby, ani na práva a povinnosti, která Stranám vznikla v souvislosti se Závadou do okamžiku změny její kategorie.
5. Běh Reakční doby skončí okamžikem oznámení o odstranění Závady Dodavatelem na E-mail SŽDC nebo v helpdesku dodavatele.
6. Pokud SŽDC po oznámení Dodavatele podle **odstavce 6.6** této Dohody o úrovni služeb zjistí, že Závada nebyla odstraněna, k ukončení běhu Reakční doby tímto oznámením nedošlo. SŽDC nahlásí Dodavateli přetrvávání Závady způsobem podle **odstavce 6.4** této Dohody o úrovni služeb.
7. Dodavatel je povinen informovat SŽDC na E-mail SŽDC nebo v aplikaci helpdesk o stavu řešené Závady a o předpokládaném termínu obnovení dostupnosti Aplikace podle Tabulky, a to vždy okamžitě po jejím zjištění, jakož i po uplynutí Maximální reakční doby nebo kdykoliv k žádosti SŽDC.
8. Pokud Dodavatel při odstraňování Závady zjistí skutečnost, která by mohla mít vliv na údaje, o kterých informoval SŽDC dle **odstavce 6.8** této Dohody o úrovni služeb, nebo na změnu kategorie příslušné Závady, oznámí tuto skutečnost bezodkladně SŽDC na E­mail SŽDC.
9. Dodavatel se zavazuje vždy nejpozději do deseti (10) kalendářních dnů od uplynutí sledovaného měsíce ve smyslu **článku 3** této Dohody o úrovni služeb písemně nebo na E-mail SŽDC o

* četnosti výskytu jednotlivých Závad a využití Servisních oken,
* dosažené úrovni dostupnosti Aplikace (hardware) v režimu provozu Aplikace a mimo režim provozu Aplikace vypočítané podle vzorce uvedeného v **odstavci 4.3** této Dohody o úrovni služeb,

za uplynulý sledovaný měsíc.

**Článek 7.**

**Smluvní sankce**

1. Pokud Dodavatel nedodrží hodnotu garantovanou u jednotlivých provozních parametrů uvedených v Tabulce, vzniká SŽDC právo uplatnit slevu z ceny za servisní podporu Aplikace a Hardware (dále jen „**Sleva z ceny**“) za příslušný sledovaný měsíc. Sleva z ceny se vypočítá podle procentuálních hodnot uvedených v Tabulce.
2. SŽDC je oprávněna uplatnit Slevu z příslušné ceny fakturované za služby poskytované ve sledovaném měsíci podle Smlouvy Dodavatelem nebo započíst pohledávku odpovídající Slevě z ceny vůči jakékoliv splatné peněžité pohledávce Dodavatele za SŽDC.
3. SŽDC je oprávněna uplatnit Slevu z ceny podle této Dohody o úrovni služeb za příslušný sledovaný měsíc maximálně do výše **50 % ceny za servisní podporu provozu Aplikace a Hardware**.
4. Dodavatel se zavazuje zaplatit SŽDC jednorázovou smluvní pokutu ve výši **10 %** z ceny za služby, na kterou vzniklo Dodavateli podle Smlouvy v příslušném sledovaném měsíci právo, a to za každé jedno (1) porušení povinnosti Dodavatele písemně informovat SŽDC ve smyslu **odstavce 6.10** této Dohody o úrovni služeb, a dále smluvní pokutu ve výši **5 000,- Kč (pět tisíc korun českých)** za každý i započatý den trvání porušení povinnosti Dodavatele informovat SŽDC podle **odstavce 6.10** této Dohody o úrovni služeb.
5. Ujednáním ani zaplacením smluvní pokuty podle této Dohody o úrovni služeb není dotčeno právo SŽDC na náhradu škody či nemajetkové újmy přesahující výši uhrazené smluvní pokuty. Smluvní pokuta je splatná do třiceti (30) dnů ode dne odeslání písemné výzvy SŽDC Dodavateli k jejímu zaplacení.

**Příloha č. 1 Dohody o úrovni služeb  
Tabulka provozních parametrů**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Č. p.** | **Provozní parametr** | **Hodnota**  **parametru** | **Popis smluvní sankce** | **Cena bez DPH**  **(Kč)** | **Výše DPH**  **21%**  **(Kč)** | **Cena vč. DPH**  **(Kč)** |
| **1** | Dostupnost Aplikace (hardware) v režimu provozu Aplikace | 98 % | Za každé započaté procento nedodržení dostupnosti Aplikace (hardware) bude *cena za servisní podporu Aplikace (hardware)* za příslušný měsíc **snížena o 1 %** | x | x | x |
| **2** | Režim provozu Aplikace (hardware) | nepřetržitě | Nedefinováno. | Nedef. | Nedef. | Nedef. |
| **3** | Maximální doba pro obnovení dostupnosti Aplikace (hardware) | 1 den | Za každou započatou hodinu překročení maximální doby nedostupnosti Aplikace (hardware) bude *cena za servisní podporu Aplikace (hardware)* za příslušný měsíc **snížena o 0,5 %** | x | x | x |
| **4** | Maximální reakční doba na odstranění Závady Aplikace spadajících kategorie A | 1 den | Za každou započatou hodinu překročení Maximální reakční doby bude *cena za servisní podporu Aplikace* (hardware)za příslušný měsíc **snížena o 0,5 %** | x | x | x |
| **5** | Maximální reakční doba na odstranění Závady Aplikace spadajících kategorie B | 3 dny za sledovaný měsíc | Za každou započatou hodinu překročení Maximální reakční doby bude *cena za podporu provozu Aplikace* za příslušný měsíc **snížena o 0,25 %** | x | x | x |

[x] Doplní dodavatel