

DODATEK ČÍSLO 2 SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ČÍSLO: LIS/2010/1/001 DPMLJ/ 2 034 1010

1. **Objednatel:** Dopravní podnik měst Liberce a Jablonce nad Nisou, a.s.
Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III
Zastoupený: p. Lubošem Wejnarem, ředitelem společnosti
IČ: 47311975
DIČ: CZ47311975
Bank. spojení: 4306461/0100 Komerční banka, a.s., VS: 20191210
Č. tel.: 485344111
Č.fax.: 485105426
e-mail: dpmlj@dpmlj.cz
Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 372
(dále jen *Objednatel*)
2. **Poskytovatel:** Liberecká IS, a.s.,
Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III
Zastoupený : Ing. Jaroslavem Burešem MBA, ředitelem
IČ: 25450131
DIČ: CZ254501 31
Bank. spojení: 27-8076350257/0100 Komerční banka, a.s. pobočka Liberec
Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem v oddíl B, vložce 1429
(dále jen *Poskytovatel*)

I. PREAMBULE

Vzhledem k velkému objemu změn a doplňků ve výše uvedené smlouvě, obsahuje tento dodatek číslo 2 úplné novelizované znění celé smlouvy.

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

- Předmětem smlouvy je poskytování komplexních služeb správy informačních a komunikačních technologií (dále také ICT) *Objednatele*. Jmenovitě se jedná o:
 - Správa a provoz ICT *Objednatele*. Podrobný popis poskytovaných služeb je uveden v Příloze č.1 - „Definice poskytovaných služeb“ a Příloze č. 3 – „Zálohování“, této smlouvy
 - Poskytování konzultačních a poradenských služeb v oblasti ICT.
- Objednatel* se zavazuje službu převzít a zaplatit za ni dohodnutou odměnu.

III. OMEZENÍ PODPORY V RÁMCI SMLOUVY

- Poskytování podpory se týká pouze prvků informačního systému v rozsahu vydefinovaného v přílohách a dodatcích Smlouvy.
- V případě, kdy zjevnou příčinou incidentu bude neodborné, hrubé, případně jiné jednání nebo užívání daného zařízení, které neodpovídá druhu a určení zařízení, případně neodpovídá výrobcem doporučené obsluze programového vybavení, včetně kroků rušících záruku (pokud je dané zařízení v záruce), není řešení takového případu kryto touto smlouvou (anebo zárukou). Smlouvou dále nejsou kryty incidenty (poruchy) způsobené živelnou pohromou, krádeží, případně z obdobných důvodů, které nesouvisí s běžným a obvyklým používáním techniky.
- Definice jednání uvedeného v čl. III.2. je upřesněna ve vnitřních směrnících *Objednatele*.

4. Ve všech výše uvedených případech vyvine *Poskytovatel* odpovídající úsilí k rychlému řešení incidentu, nicméně není vázán časovými limity zakotvenými touto Smlouvou a výdaje včetně odměny vzniklé při těchto zásazích jsou účtovány samostatně v hodinové sazbě uvedené v čl. VII.b. a v ceně materiálu.

IV. TERMÍN ZAHÁJENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. *Poskytovatel* započne s poskytováním služeb definovaných touto smlouvou dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

V. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI POSKYTOVATELE

1. *Poskytovatel* se zavazuje věnovat každému požadavku na poskytnutí podpory odpovídající úsilí k jeho vyřešení v požadované kvalitě.
2. Pokud nebudou služby uvedené v příloze Smlouvy zaviněním *Poskytovatele* poskytovány tak, jak bylo sjednáno, bude *Objednatel* oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši definované v kapitole „Smluvní pokuty“ z celkové hodnoty služeb, s jejichž plněním je *Poskytovatel* v prodlení.
3. *Poskytovatel* není v prodlení, je-li jeho prodlení zapříčiněno prodlením na straně *Objednatele*.
4. *Objednatel* uznává, že poskytování odpovídající podpory závisí též na komunikačních prostředcích ve vlastnictví či správě třetích stran, jejichž průběžnou dostupnost nemůže *Poskytovatel* zaručit, stejně jako nemůže zaručit bezporuchový a kontinuální provoz libovolného nástroje, ať programového či jiného, používaného *Objednatelem* k hlášení incidentů, pokud není jeho poskytování či správa předmětem Smlouvy (například telefony, faxy, e-mail). Zpoždění způsobené selháním těchto nástrojů, na které *Poskytovatel* nemá vliv, nebude započítáno do určených časových limitů k poskytnutí odpovídající podpory. V takovém případě *Poskytovatel* dodá *Objednateli* zprávu s přehledem a popisem požadavků a kroků, které byly učiněny v době selhání výše uvedených nástrojů.
5. *Poskytovatel* bude věnovat každému případu poskytnutí podpory péči řádného hospodáře. *Poskytovatel* nicméně nemůže zaručit, že veškeré požadavky na poskytnutí podpory budou úspěšně zrealizovány. Vyskytne-li se požadavek *Objednatele*, u kterého *Poskytovatel* zjistí, že jej není schopen úspěšně vyřešit, musí *Poskytovatel* neprodleně tuto skutečnost nahlásit *Objednateli*. Součástí hlášení musí být detailní zdůvodnění, proč tento požadavek nemůže být uspokojen a návrh možných alternativních postupů.
6. Za okolností vylučujících odpovědnost *Poskytovatele* za poruchu ve smyslu Smlouvy se považují překážky, které nastaly nezávisle na vůli *Poskytovatele* dle § 374 zákona č. 513/1991 (Obchodní zákoník). Tyto překážky nejsou považovány za poruchy na straně *Poskytovatele* a nejsou započítávány ani do dostupnosti, ani do délky řešení požadavku.
7. Pokud je při servisním zásahu nutný přístup osob pověřených *Poskytovatelem* do prostor *Objednatele*, nebo prostor třetí osoby, kam *Objednatel* zajišťuje přístup, je *Objednatel* povinen tento přístup umožnit. Pokud *Objednatel* přístup neumožní, je pozastaveno načítání času řešení požadavku, případně času nedostupnosti. *Poskytovatel* o pozastavení načítání doby a jeho důvodu uvědomí telefonicky *Objednatele* a zároveň s *Objednatelem* dohodne čas, kdy bude přístup osob pověřených *Poskytovatelem* umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu osob pověřených *Poskytovatelem* do výše uvedených prostor je načítání doby řešení požadavku, či nedostupnosti obnoveno.
8. Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení služby, které je oznámeno *Objednateli* předem. Obě strany se zavazují, že konkrétní čas a dobu přerušení služby dohodnou tak, aby byly vzaty v úvahu provozní potřeby obou stran. Veškerá údržba a práce jsou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na *Objednatele*. Blíže specifikováno v příloze číslo 1, čl. 6 této smlouvy.
9. Přerušení služby z důvodů plánovaných prací se pro účely sankcí nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti, či doby řešení požadavku se nezapočítává. Pokud *Poskytovatel* nedodrží plánovaný termín pro údržbu, respektive pro její ukončení, považuje se služba za nedostupnou od okamžiku plánovaného ukončení prací do okamžiku skutečného ukončení údržby. Tato doba nedostupnosti se v takovém případě započítává do celkové doby nedostupnosti služby.
10. Záruční doba na všechny poskytnuté služby je minimálně 24 měsíců.

VI. SPOLUPRÁCE ZE STRANY OBJEDNATELE

1. *Objednatel* se zavazuje pro výkon služeb poskytnout *Poskytovateli*:
 - ✓ Telefonní linku v lokalitě Mrštíkova 3, Liberec III.

- ✓ Přístup do prostor Objednatele nutných k výkonu poskytovaných služeb.
- 2. *Objednatel* se zavazuje účinně spolupracovat s *Poskytovatelem* v celém průběhu poskytování podpory od její počáteční specifikace, přes případnou simulaci, řešení (ať telefonickém nebo na pracovišti *Objednatele*), ladění, testování, odstraňování následků apod.
- 3. *Objednatel* je povinen v případě potřeby a na vyžádání *Poskytovatele* zajistit v místě provádění podpory přítomnost osoby znalé (technický odborník) přístupových práv, hesel a ostatních skutečností nezbytných k finálnímu řešení (pokud tyto informace patří k utajovaným skutečnostem *Objednatele* a nebyly *Poskytovateli* sděleny).
- 4. *Objednatel* zajistí pro pracovníky *Poskytovatele* přístup do všech svých objektů v rozsahu nezbytném pro poskytování požadované podpory, bezplatně poskytne komunikační prostředky (telefon pro vnitřní síť) nezbytné pro činnost *Poskytovatele* a poskytne přiměřené podmínky pro práci (pracovní stůl apod., podle podmínek a typu zásahu).
- 5. Jako jedna z metrik poskytované služby jsou doby reakce, začátku řešení a uzavření požadavku. Tyto doby se začínají měřit od řádného nahlášení požadavku. Řádně nahlášeným požadavkem je požadavek, který je předán na Centrální HelpDesk, dle přílohy číslo 1, odst. 2 této smlouvy.

VII. ODMĚNY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Za služby poskytované *Poskytovatelem* dle této smlouvy zaplatí *Objednatel* odměnu. Odměna za poskytované služby bude fakturována dle následující struktury:
 - a) Cena za správu a provoz ICT DPMLJ (dle článku II., odstavce 1., písmene a) této smlouvy) bude fakturována dle Přílohy č.2 této smlouvy – „Cenová kalkulace poskytovaných služeb“. Cena za poskytnuté služby bude fakturována měsíčně.
 - b) Cena za poradenskou a konzultační činnost v oblasti informačních technologií (dle článku II., odstavce 1., písmene b) této smlouvy) je **800,- Kč / hodinu** bez DPH
 - c) *Poskytovatel* vyúčtuje *Objednateli* služby dle této smlouvy tak, jak je stanoveno v článku II., odstavci 1., písmenu a) této smlouvy řádnou fakturou v měsíci, ve kterém je služba poskytnuta. Datum zdanitelného plnění je první kalendářní den daného měsíce. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu.
 - d) Všechny ceny jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty. K uvedeným cenám bude připočtena daň z přidané hodnoty dle platných sazeb DPH na základě právních předpisů aktuálně platných v zúčtovacím období.
2. *Poskytovatel* vyúčtuje *Objednateli* služby dle této smlouvy tak, jak je stanoveno v článku II., odstavci 1., písmenu b) této smlouvy řádnou fakturou dle skutečně odvedeného počtu hodin práce a na základě akceptačního protokolu podepsaného odpovědnou osobou za *Objednatele* i *Poskytovatele*. Datum zdanitelného plnění je datum podpisu akceptačního protokolu. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu.
3. Splatnost faktur je 14 kalendářních dní ode dne jejího vystavení. Za den úhrady ceny je považován den, kdy příslušná částka bude připsána na účet *Poskytovatele*.

VIII. SMLUVNÍ POKUTY

1. V případě, že *Objednatel* bude v prodlení s úhradou faktury, je *Poskytovatel* oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1% z fakturované částky za každý den prodlení.
2. V případě, že jedna ze smluvních stran poruší své povinnosti dle článku XII. této smlouvy, má druhá smluvní strana nárok požadovat smluvní pokutu ve výši 200 000,- Kč (dvě stě tisíc korun českých), což ji nezabavuje práva na náhradu škody způsobenou únikem informací v prokázané výši.
3. V případě dosažení garantované měsíční úrovně nižší než je úroveň služby definovaná v Příloze č.1 této smlouvy, Definice poskytovaných služeb, a za předpokladu, že nebyl překročen stanovený rozsah služby, vyúčtuje *Poskytovatel* *Objednateli* v následujícím zúčtovacím období slevu z měsíčního paušálu služby. Adekvátní sleva paušálního poplatku za službu je stanovena algoritmem:

$$\text{Sleva [Kč]} = P * N / C$$

kde:

- **P** – měsíční paušál služby dle přílohy č. 2 této smlouvy v Kč.
- **N** – je počet požadavků, případně služeb s metrikou kvality doby reakce/zásah/vyřešení požadavku, kde nebylo zajištěno splnění požadované doby. Nebo v případě služby, kde je metrikou kvality dostupnost, počet hodin nad definovanou možnou nedostupností.

- **C** – je celkový počet požadavků, v případě služeb s metrikou kvality doby reakce/zásah/vyřešení požadavku, za uplynulé období vyhodnocení. Nebo v případě služby, kde je metrikou kvality dostupnost, celkový počet hodin garantované dostupnosti ve vyhodnocovaném období.
4. V případě, že je *Objednatel* v prodlení s jakoukoli platbou dle této smlouvy, bude sleva vyúčtována až v prvním účtovacím období, které bude následovat po zaplacení splatných závazků *Objednatele* vůči *Poskytovateli*.
 5. V případě nedosažení garantované úrovně služby pro prioritu „Vysoká“ *Poskytovatelem* náleží *Objednateli* smluvní pokuta ve výši procentního podílu měsíčního paušálu služby. Jednotlivé sazby smluvní pokuty při dosažení konkrétního naplnění úrovně služby stanovuje následující tabulka:

Skutečně dosažená úroveň služby – dostupnost v prioritě „Vysoká“	Smluvní pokuta (v % z měsíčního paušálu inkriminované služby)
98% a více	0%
95 – 97,9%%	0,5%
90% - 94,9%	2%
85% - 89,9%	5%
75% - 84,9 %	10%
50% - 74,9%	50%
méně než 50%	100%

6. Skutečně dosažená úroveň služby je poměrná část dosažené úrovně z garantované. Výpočet je tedy dle algoritmu:

Skutečně dosažená úroveň služby [%] = $100 \cdot (1 - N/C)$

kde

- **N** – je počet požadavků, případě služeb s metrikou kvality doby reakce/zásah/vyřešení požadavku, kde nebylo zajištěno splnění požadované doby. Nebo v případě služby, kde je metrikou kvality dostupnost, počet hodin nad definovanou možnou nedostupnost.
- **C** – je celkový počet požadavků, v případě služeb s metrikou kvality doby reakce/zásah/vyřešení požadavku, za uplynulé období vyhodnocení. Nebo v případě služby, kde je metrikou kvality dostupnost, celkový počet hodin garantované dostupnosti ve vyhodnocovaném období.

IX. ODPOVĚDNÉ OSOBY A ZPŮSOBY KOMUNIKACE

1. Veškerá komunikace probíhá zásadně v českém jazyce.
2. Odpovědnými osobami za *Poskytovatele* jsou:
 - a) Ve věcech smluvních:
Anna Löfflerová – manažerka procesů MAN a GIS, telefon: 485 243 035, mobil: 602 707 039, e-mail: anna.lofflerova@is.liberec.cz
 - b) Ve věcech technických:
Tomáš Bartoň – manažer úseku IT, telefon: 485 243 036, mobil: 603 267 257, e-mail: tomas.barton@is.liberec.cz
3. Odpovědnou osobou za *Objednatele* je:
 - a) Pavel Bouma – vedoucí oddělení informatiky, telefon: 485 344 140, mobil: 739 682 086, e-mail: pavel.bouma@dpmlj.cz

X. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU, SANKCE

1. *Poskytovatel* je zodpovědný za vady, které vzniknou jeho zaviněním.
2. *Poskytovatel* není v prodlení, je-li jeho prodlení zapříčiněno prodlením na straně *Objednatele*.
3. Odpovědnost za škody se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky.
4. *Poskytovatel* jedná na základě dobré víry, že smluvní a jiná nezbytná ujednání mezi *Objednatel*em a originálním výrobcem jsou na odpovídající úrovni vzhledem k požadovaným službám (servisním zásahům). Tato klauzule není platná v případě, že *Poskytovatel* služeb je zároveň dodavatelem technického nebo programového vybavení.

XI. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A UKONČENÍ PLATNOSTI SMLOUVY

1. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
2. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od této smlouvy ve smyslu zákonných ustanovení § 344 a násl. Obchodního zákoníku a ve smyslu následujících odstavců.
3. Tento smluvní vztah může být kdykoli ukončen vzájemnou dohodou smluvních stran nebo výpovědí podanou kteroukoli ze smluvních stran a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí šest měsíců a začíná běžet 1. dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.

XII. DŮVĚRNÉ INFORMACE

1. Pokud nebude dohodnuto jinak, každá ze zúčastněných stran se zavazuje, že utají před třetími stranami a osobami důvěrné informace a know-how, které získá na základě stávající smlouvy od strany druhé, zejména informace a skutečnosti tvořící obchodní, hospodářské nebo jiné utajované skutečnosti. Smluvní strany za důvěrné a utajované považují vedle informací výslovně označených jako důvěrné nebo tajné také takové informace, které nejsou všeobecně a veřejně známy, běžně dostupné, a které mohou svým zveřejněním způsobit škodlivý následek pro kteroukoli smluvní stranu.
2. Smluvní strany zaváží své zaměstnance, kteří přijdou do styku s důvěrnými informacemi ve smyslu tohoto odstavce k takovému zacházení s těmito informacemi, aby nedošlo k porušení závazků dle této smlouvy.
3. Za důvěrná jsou považována i ustanovení této smlouvy.

XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami. Tato smlouva může být měněna pouze formou písemných dodatků odsouhlasených oběma smluvními stranami. Návrhy dodatků je oprávněna předkládat každá ze smluvních stran.
2. Práva a povinnosti smluvních stran se řídí ustanoveními této smlouvy a ustanoveními obchodního zákoníku. V případě konfliktu mají přednost ustanovení této smlouvy, pokud nejsou v rozporu s kogentními ustanoveními obchodního zákoníku.
3. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran si ponechá jedno vyhotovení.
4. Tento dodatek číslo 2 nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami s účinností od 1. 4. 2012.

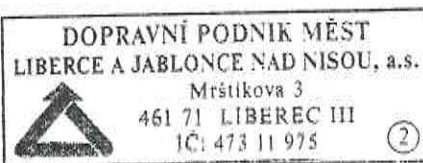
V Liberci dne 27. 3. 2012

za Objednatele

za Poskytovatele

Luboš Wejnar
ředitel společnosti

Ing. Jaroslav Bureš, MBA
ředitel



Liberecká IS, a.s.
Mrštíkova 3 ②
461 71 LIBEREC III
IČ 26450 01, 2 0 0 1 2 2 - 3 1 3 1

Příloha č.1 – Definice poskytovaných služeb

1. OBECNÁ DEFINICE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Správa a údržba informačních a komunikačních technologií (dále také ICT) se skládá z profylaktické činnosti na definovaných prvcích ICT *Objednatele* a z řešení uživatelských požadavků. K hlášení a evidenci uživatelských požadavků bude použito institutu hlášení požadavků na „Centrální HelpDesk“. Tento způsob umožňuje zadávání požadavků přímo pomocí tenkého klienta, či v případě nedostupnosti elektronickou poštou či telefonicky.

2. CENTRÁLNÍ HELPDESK

2.1. SERVISNÍ POŽADAVKY

Servisní požadavky jsou předávány uživatelem na Centrální HelpDesk Poskytovatele (dále také CHD):

- Prostřednictvím WWW aplikace HelpDesk *Poskytovatele*. Přesná adresa pro přístup k aplikaci je <http://helpdesk.liberec.cz/>.
- Zadávání elektronickou poštou – pro elektronickou poštu je stanovena jednotná elektronická adresa HelpDesk@liberec.cz. Takto zadané požadavky mají vždy nastavenou prioritu nízká.
- Telefonicky – kontakt na CHD – 485 243 555
- Telefonicky – kontakt přímo na pracovníka *Poskytovatele* – 485 344 120.

2.2. ZMĚNOVÉ POŽADAVKY

Změnové požadavky jsou *Poskytovateli* předávány:

- V papírové podobě – již jako oficiální objednávka požadovaných prací s veškerými náležitostmi dle legislativy a vnitřních předpisů *Objednatele*.
- Elektronickou poštou – jako prvotní požadavek. Takto zadaný požadavek je řešen pro potřeby vytvoření objednávky prací či zařízení.

3. SEZNAM POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

V rámci správy a údržby ICT *Objednateli*

- Správa, údržba a uživatelská podpora SW i HW pracovních stanic včetně periférií
- Správa, údržba a pronájem serverů poskytovaných Libereckou IS, a.s.
 - QI
 - Feron
 - GIST Controlling
 - SQL (datový sklad)
- Správa a údržba SW.
 - QI
- Připojení k veřejné síti Internet včetně firewallu.
- Poskytnutí schránek elektronické pošty.
- Pohotovostní servis pro případ kritické závady 24/7 (24 hodin denně, 7 dní v týdnu).
- Zálohování a archivace dat.
- Poskytnutí systému pro zadávání požadavků.
- Zajištění přenosu souboru neplaticů z FTP na uložště dostupné aplikaci FareOn.

3.1. PŘIPOJENÍ K VEŘEJNÉ SÍTI INTERNET

Konektivita k internetu bude poskytována v kapacitě 30 Mb/s s agregací 1:10 po optické trase od rozhraní poskytovatele internetu až do informačního systému *Objednatele*.

Ochrana proti škodlivým kódům a nevyžádaným zprávám, stejně tak jako zabezpečení proti průniku z veřejné sítě Internet bude zajištěna na technologiích *Poskytovatele*. Jedná se o dvouúrovňové zabezpečení HW firewallem technologie CISCO a SW firewallem technologie Kerio Control s antivirovou ochranou SOPHOS.

3.2. POSKYTNUTÍ SCHRÁNEK ELEKTRONICKÉ POŠTY

E-mailové služby s podporou práce ve skupině (sdílení kalendářů, kontaktů apod.) bude realizováno na technologii Kerio Mail Server s ochranou proti nevyžádané poště a proti škodlivým kódům, která je ve vlastnictví a správě *Poskytovatele*.

3.3. ZÁLOHOVÁNÍ DAT

Všechna data se zálohují ve standardním režimu a dle vnitřní směrnice společnosti Liberecká IS, a.s. „Zálohování a archivace dat CSS“.

Popis služeb a síťových uložení, která se zálohují je definován v **příloze číslo 3** této smlouvy.

Výpisy záloh je Poskytovatelem prováděn 2x ročně a to vždy k 30.6 a 31.12 daného roku. Tyto výpisy jsou předávány objednateli.

Prováděné zálohy se denně kontrolují, zdali byly úspěšně provedeny. V případě potřeby je možno kdykoliv provést obnovu dat. Obnovení jednotlivých částí systému je třeba nahlásit na pracoviště Helpdesk Liberecké IS, a.s. v souladu s jinými ustanoveními této smlouvy. Při větším rozsahu poškození nebo při fyzické havárii zařízení se postupuje dle scénářů obnovy jednotlivých zařízení. Časová náročnost této obnovy je do 5 pracovních dnů

3.4. POSKYTNUTÍ WI-FI V BUDOVĚ TERMINÁLU

WI-FI je umístěna v budově terminálu.

Technické parametry:

- Centralizovaná WiFi technologie s centrálním kontrolérem
- WiFi dle standardu 802.11a/b/g
- Guest portal (portál pro přístup hostů do WiFi sítě s možností plánování účtů)
- Rozšíření sítě (přidání AP) bez nutnosti RF plánování a bez degradace provozních parametrů celé WiFi sítě
- Použití tzv. tenkých AP (bez konfigurace), která jsou kompletně konfigurována i řízena z centrálního kontroléru
- Všechny AP v rámci jedné SSID
- AP s minimálně dvěma rádii dle 802.11a/b/g a přeladitelné
- Podpora detekce cizích AP - tzv. Rogue AP detection
- AP s integrovanými tzv. dual anténami (2,4 GHz i 5 GHz)
- Správa celé WiFi sítě přes centrální kontrolér
- Podpora diverzifikačního příjmu mezi více AP
- Podpora restartování jednotlivých AP přes centrální kontrolér
- Sledování šumu a rušení všech kanálů
- Více SSID na jednom AP
- QoS pro SSID
- Fastroaming mezi AP
- Upgrade FW AP přes centrální kontrolér

4. UŽIVATELSKÁ PODPORA

Obecně bude uživatelská podpora zajištěna specializovaným pracovištěm *Poskytovatele*, tzv. „Centrálním Helpdeskem“. Pro zvýšení dostupnosti uživatelské podpory bude v pracovní době *Objednatele* v lokalitě „Mrštíkova 3“ fyzicky přítomen pracovník *Poskytovatele* a to pondělí – pátek od 7:30 do 16:00 hodin. Toto neplatí ve dnech pracovního klidu a svátcích.

Uživatelská podpora je dostupná v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hodin. Mimo tuto pracovní dobu *Poskytovatele* je k dispozici pohotovostní služba *Objednatele*, která řeší fatální výpadky prvků IS, které nesnesou odkladu.

Pravidla komunikace uživatelské podpory jsou:

- Veškerá komunikace probíhá výhradně v českém jazyce.
- Všechny požadavky uživatele jsou předávány jednoznačným procesem Centrálního Helpdesku. Proces zadávání požadavků je definován v Příručce používání aplikace HelpDesk, která je vždy v aktuální podobě k dispozici na adrese www.libereckais.cz.
- V evidenci požadavků Centrálního HelpDesku je veden úplný seznam všech požadavků na služby a životní cyklus, včetně časových záznamů. Tato evidence poskytuje všechny potřebné informace pro tvorbu výkazů plnění úrovně služeb.

5. ŘEŠENÍ VÝPADKŮ PŘEDPRODEJE JÍZDENEK

Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost konektivity k serveru 24/7, který obsahuje data nezbytná pro funkci aplikace FareON s dodržením SLA ve vysoké úrovni.

V případě prokazatelné nedostupnosti konektivity zajistí *Objednatel* do ukončení závady neprodlené náhradní řešení předprodeje papírových jízdenek poškozeným cestujícím a to jízdenek pro jednotlivou jízdu. O vydaných jízdenkách po dobu nefunkčnosti konektivity povede *Objednatel* evidenci. Jízdenky, vydané po dobu nefunkčnosti konektivity, budou účtovány *Poskytovateli* dle aktuálně platného ceníku jízdného *Objednatele*.

Potvrzení prokazatelné nedostupnosti bude oznámeno *Objednateli* prostřednictvím aplikace HelpDesk a telefonicky zadavateli požadavku na HelpDesku *Poskytovatele*.

Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost systému z důvodu závady na SW aplikace FareON. V takovém případě nebudou vydané jízdenky *Poskytovateli* účtovány.

6. DEFINICE KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Poskytovatel garantuje provoz informačního systému 24/7 (24 hodin denně / 7 dní v týdnu) s výjimkou předem ohlášených servisních zásahů na klíčových prvcích informačního systému, které budou hlášeny *Objednateli* minimálně 5 pracovních dní před jejich započatím. Přitom provedení a rozsah případného výpadku musí být ze strany *Objednatele* schválen.

Požadavky *Objednatele* budou tříděny do tří priorit, dle závažnosti dopadu na provoz informačního systému a zajištění primární činnosti uživatele. Uvedené časy v rámci pracovní doby *Objednatele*:

- **Vysoká** – Požadavek na odstranění problému, který má zásadní dopad na možnost výkonu pracovních povinností uživatele. Uživatel nemá možnost náhradního řešení.
- **Střední** – Požadavek na odstranění problému, pokud je možnost náhradního řešení pro zajištění pracovních povinností uživatele.
- **Nízká** – Požadavek, který přímo neovlivňuje schopnost plnění pracovních povinností uživatele, ale zvyšuje komfort jeho práce.

Priorita	Doba reakce [hodina]	Doba zásahu [hodina]	Doba vyřešení [hodina]	Dostupnost [%]
----------	-------------------------	-------------------------	---------------------------	-------------------

Priorita	Doba reakce [hodina]	Doba zásahu [hodina]	Doba vyřešení [hodina]	Dostupnost [%]
Nízká	4	24	48	90
Střední	2	4	8	96
Vysoká	1	2	4	98

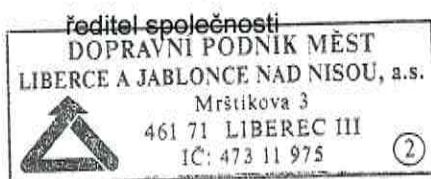
Legenda jednotlivých položek:

- **Priorita** – název priority.
- **Doba přijetí** – čas záznamu požadavku do aplikace pro zadávání požadavků (Centrální HelpDesk).
- **Doba reakce** – počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do reakce na požadavek *Poskytovatelem*. Reakcí je informace o přidělené osobě (řešitel) na řešení požadavku.
- **Doba zásahu** – počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do začátku jeho řešení přiděleným řešitelem. Povinností řešitele je informovat zadavatele požadavku o průběhu zásahu (řešení požadavku) v pravidelných časových intervalech. Časovým intervalem je stanoven jeden pracovní týden, pokud není mezi *Poskytovatelem* a zadavatelem požadavku dohodnuto jinak. Doba zásahu může být prodloužena na základě vzájemné dohody *Poskytovatele* a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby zásahu požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (Centrální HelpDesk) stranou *Poskytovatele*. Pokud není ze strany zadavatele požadavku na tento záznam reagováno, má se za to, že prodloužení doby zásahu požadavku je zadavatelem akceptováno.
- **Doba vyřešení** – počet hodin uběhlých od přijetí požadavku do jeho vyřešení. Doba vyřešení požadavku může být prodloužena na základě vzájemné dohody *Poskytovatele* a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby vyřešení požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (Centrální HelpDesk) stranou *Poskytovatele*. Pokud není ze strany zadavatele požadavku na tento záznam reagováno, má se za to, že prodloužení doby vyřešení požadavku je zadavatelem akceptováno.
- **Dostupnost** – v případě, že službou je zajištění datového toku je kvalita posuzována podle dostupnosti, tedy doby z daného období, kdy je umožněn bezchybný tok dat.
- **Hodina** – časová jednotka vztažená k definované uživatelské podpoře v kapitole č.4 této přílohy.

V Liberci dne: 27.3.2012

Za Objednatele:

Luboš Wejnar



Za Poskytovatele:

Ing. Jaroslav Bureš, MBA

ředitel

Liberecká IS, a.s.
Mrštíkova 3
461 71 LIBEREC III
IČ 260 71 20 0243-5-01