**Underpinning Contract (UC) – Podpůrná smlouva**

Podpůrná smlouva (UC) je smlouva mezi poskytovatelem IT služeb a třetí stranou. Třetí strana poskytuje podpůrné služby, které umožňují poskytovateli služeb dodat službu zákazníkovi. Proto musí být podpůrné smlouvy v souladu se smlouvami o úrovni služeb pro zákazníky.

**Obsah podpůrné smlouvy**

**Název služby: Poskytování internetové služby pro dovážkovou společnost**

**Informace o dodavateli**

Jméno dodavatele: T-Systems Czech Republic

Informace o adrese: Sirotkova 1242, 293 01 Mladá Boleslav 1

Kontaktní osoba včetně kontaktních údajů:

Jméno: Ing. Anton Zima

funkce: vedoucí oddělení komunikace

e-mail: info@t-systems.cz

telefon: +420 236 099 920

**Informace o odbavení**

Odpovědný zástupce třetí strany:

Jméno: Petr Novák

Pozice: Vedoucí oddělení IT služeb

Kontaktní údaje: petr.novak@email.com, +420 123 456 789

Odpovědný manažer dodavatele na straně poskytovatele služeb:

Jméno: Kateřina Vlasáková

Pozice: Manažerka IT služeb

Kontaktní údaje: katerina.vlasakova@email.com, +420 987 654 321

**Trvání smlouvy**

Datum zahájení a ukončení:

Smlouva platná od 23.3. 2024 do 23.3. 2028

V případě neposkytnutí spravného fungování či kvality služeb má klient možnost odstoupit od smlouvy podle následujících způsobů:

1. **Normální ukončení smlouvy:**

**Smlouva může být normálně ukončena:**

* Po vypršení doby platnosti smlouvy, pokud nebyla smlouva prodloužena.
* Pokud jedna ze stran nesplní své povinnosti podle této smlouvy a nedojde k nápravě dohodnutým způsobem během doby stanovené pro řešení.
* Po vzájemné dohodě obou stran.

**2. Předčasné ukončení smlouvy:**

**Smlouva může být předčasně ukončena:**

* Pokud jedna ze stran hrubě poruší ustanovení této smlouvy a nedojde k nápravě dohodnutým způsobem během doby stanovené pro řešení.
* Pokud dojde k podstatné změně v okolnostech, které měly za následek nemožnost plnění smlouvy.
* Pokud dojde k ukončení činnosti jedné ze stran nebo k převzetí firmy jiným subjektem.
* Pokud dojde k neschopnosti jedné ze stran plnit své povinnosti kvůli události mimo její kontrolu, jako je například přírodní katastrofa, válka nebo zákonem nařízené omezení.

**Postup při ukončení:**

* Strany budou povinny uplatnit veškerá úsilí k tomu, aby ukončení proběhlo řádně a bez narušení provozu služeb.
* Po ukončení smlouvy budou obě strany povinny vrátit veškerá majetková práva, dokumentaci a materiály patřící druhé straně.
* Strany budou mít povinnost spolupracovat na převodu veškerých záležitostí a práv týkajících se služby na nového poskytovatele, pokud je to nutné.

**Popis/ požadovaný výsledek služby**

Poskytnutí internetové služby pro dovážkovou společnost s dostatečnou šířkou pásma a spolehlivostí pro provoz firemních procesů a aplikací.

Obchodní procesy/činnosti podporované službou:

Zajištění připojení k internetu pro provoz firemních aplikací, komunikaci s klienty

**Požadovaný výsledek z hlediska užitečnosti:**

Zaměstnanci budou moci kdykoli a odkudkoli přistupovat k firemní aplikaci a datům, což umožní efektivní práci i mimo podnik/kancelář.

Požadovaný výsledek z hlediska záruky:

Zajištění vysoké dostupnosti služby během pracovních hodin, aby nedocházelo k výpadkům a přerušením provozu, což by mohlo negativně ovlivnit obchodní aktivity a vztahy se zákazníky.

**Rozhraní a komunikace**

**Pro poskytovatele služeb:**

Název: T-Systems Czech Republic

Adresa: Sirotkova 1242, 293 01 Mladá Boleslav 1

Kontaktní osoba: Ing. Anton Zima

Telefon: +420 236 099 920

Email: info@t-systems.cz

**Pro třetí stranu:**

Jméno: Dovážková společnost a.s.

Adresa: Sokolská 1310, Brno, PSČ 62300

Kontaktní osoba: Eva Kovářová

Telefon: +420 777 777 777

Email: info@dovaz.cz

**Popis rozhraní mezi třetí stranou, poskytovatelem služeb a dalšími relevantními stranami:**

Webové rozhraní pro objednávky:

Třetí strana: Dovážková společnost

Poskytovatel služeb: T-Systems Czech Republic

Další relevantní strany: Dopravní firmy, Zákazníci(klienti třetí strany)

**Obsah servisních hlášení:**

Detailní popis incidentu nebo problému

Stupeň závažnosti (kritický, střední, nízký)

Časová značka vzniku incidentu

Časová značka vyřešení incidentu

Další relevantní informace

Intervaly servisních hlášení:

Pro kritické incidenty: Bezprostředně

Pro střední a nízké incidenty: Denně

**Recenze služby:**

Popis postupu pro pravidelnou kontrolu služby:

Pravidelné revize a kontrola stavu služby budou prováděny každé čtvrtletí.

Bude provedeno srovnání skutečných výsledků s definovanými cíli a závazky.

Postup pro vyřizování výjimek a stížností:

Podrobnosti pro formální stížnosti:

Všechny stížnosti musí být podány písemně prostřednictvím formuláře na webové stránce poskytovatele služeb či telefonicky na výše uvedené číslo.

Nutné je udat:

Podrobný popis problému nebo incidentu.

Časovou značku vzniku stížnosti.

Případnou další dokumentaci

**Dohodnutá doba odezvy**

Pro kritické stížnosti: Do 8 hodin od podání.

Pro střední a nízké stížnosti: Do 72 hodin od podání.

**Servisní časy**

Dostupnost služby je vyžadována 24 hodin 7 dní v týdnu.

Výjimky zahrnují:

Státní svátky: Dny, které jsou oficiálně uznávány jako státní svátky v České republice

V těchto výjimečných časech není služba plně k dispozici a může docházet k omezení funkčností webu a aplikace.

**Požadované typy a úrovně podpory**

**Podpora na místě**

Oblast/místo: Sokolská 1310, Brno, PSČ 62300

Typy uživatelů:zaměstnanci Dovážkové společnosti

Typy podporované infrastruktury:Počítače, tiskárny, síťová infrastruktura

Doba reakce a řešení (podle priorit, definice priorit např. pro klasifikaci incidentů)

* Kritické incidenty: Do 1 hodiny, řešení do 4 hodin
* Střední incidenty: Do 8 hodin, řešení do 24 hodin
* Nízké incidenty: Do 24 hodin, řešení do 48 hodin

**Vzdálená podpora**

Oblast/místa: Česká republika

Typy uživatelů (skupiny uživatelů, kterým byl udělen přístup ke službě): zaměstnanci Dovážkové společnosti

Typy podporované infrastruktury

* Počítače, mobilní zařízení
* web,aplikace

Doba reakce a řešení (podle priorit, definice priorit např. pro klasifikaci incidentů)

* Kritické incidenty: Do 1 hodiny, řešení do 4 hodin
* Střední incidenty: Do 8 hodin, řešení do 24 hodin
* Nízké incidenty: Do 24 hodin, řešení do 48 hodin

**Požadavky/cíle na úroveň služeb**

**Cíle a závazky dostupnosti**

Dostupnost služby musi být 99,85% během pracovních dnů se spoolehlivostí 12 hod.

Služba bude považována za nedostupnou v případě, že dojde k přerušení přístupu po dobu delší než 10 minut.

**Doba odstávky pro údržbu:**

Maximálně 2 plánované odstávky služby měsíčně.

Odstávky služby musí být naplánovány minimálně 72 hodin předem a musí probíhat mimo pracovní dobu klientů.

**Omezení údržby:**

Okna údržby jsou povolena každý čtvrtek a pátek od 2:00 do 4:00 ráno.

Plánované údržby jsou oznámeny klientům minimálně 3 dny předem prostřednictvím e-mailu a na webové stránce.

**Kapacitní/výkonnostní cíle a závazky**

**Požadovaná kapacita (spodní/horní limit) pro službu**

Spodní limit: Služba musí být schopna zpracovat alespoň 1000 objednávek denně.

Horní limit: Služba musí být dimenzována pro zpracování až 5000 objednávek denně.

**Počty a typy transakcí**

Očekávaný počet transakcí denně: 2000 objednávek, 5000 sledování stavu zásilky.

Maximální čas odezvy pro objednávky: 3 sekundy.

Maximální čas odezvy pro sledování stavu zásilky: 1 sekunda.

**Počty a typy uživatelů**

Zaměstnanci: 50 uživatelů s přístupem k administrativním funkcím.

Zákazníci: Očekávaný počet registrovaných uživatelů: 10 000.

**Hospodářské cykly (denní, týdenní) a sezónní výkyvy**

Denní výkyvy: Špička objednávek mezi 12:00 a 14:00.

Sezónní výkyvy: Zvýšený objem objednávek během letní sezony a značný pokles v období zimy.

**Doba odezvy z aplikací**

Maximální doba odezvy aplikace je 3 sekundy pro všechny operace zahrnující objednávky a platby.

**Požadavky týkající se vykazování kapacity a výkonu**

Systém bude pravidelně monitorovat využití kapacity a výkonu portálu a reportovat překročení stanovených limitů.

Každých 6 měsíců bude provedena revize kapacitních a výkonnostních cílů na základě aktuálních dat.

**Technické normy a specifikace**

Povinné technické normy a specifikace rozhraní technické služby:

Bezpečnostní standardy: ISO/IEC 27001

Standardy pro síťovou infrastrukturu: IEEE 802.11 (Wi-Fi), IEEE 802.3 (Ethernet)

Standardy pro datová centra: TIA-942, Uptime Institute Tier Standards

**Odpovědnosti**

**Povinnosti třetí strany:**

* Zajištění všech podpůrných služeb v souladu s dohodnutými úrovněmi služeb (SLA).
* Řádná aktualizace a údržba poskytovaných systémů a technologií.
* Okamžité řešení všech incidentů a problémů, které ovlivňují poskytované služby.

**Povinnosti poskytovatele služeb:**

* Zajištění vysoké dostupnosti služby v souladu s dohodnutými úrovněmi služeb (SLA).
* Poskytnutí odpovídající technické podpory a asistence při řešení incidentů.
* Pravidelná aktualizace a údržba systémů a infrastruktury.Odpovědnosti uživatelů služeb (např. s ohledem na bezpečnost IT)

**Aspekty bezpečnosti IT, které je třeba dodržovat v kontextu služby (pokud je to možné, odkazy na příslušné zásady bezpečnosti IT)**

* Šifrování dat
* Firewall a antivirová ochrana
* Pravidelné zálohy dat
* Přístupová kontrola

**Cenový model**

**Náklady na poskytování služby:**

* Měsíční poplatek 20 000,- KČ za základní poskytování služby, který zahrnuje provozní náklady na infrastrukturu, správu a údržbu.
* Příplatky za dodatečné služby nebo funkce, jako je zvýšená kapacita, rozšířená podpora nebo speciální funkcionality nejsou zahrnuty.

**Pravidla pro penalizaci/charge back:**

* Sankce za nedodržení dohodnutých úrovní služeb, například za neplnění SLA (Service Level Agreement) činí 1000,- KČ za každou hodinu odstávky služby.
* Charge back za nadměrné využití zdrojů, jako jsou přenesená data, překročení stanovené kapacity nebo další služby, které jsou mimo rámec dohodnutého balíčku služeb je možná charge až do výše 50 000,- KČ.