

Smlouva o poskytování IT služeb

č. 181210

1. Smluvní strany

Dětský domov Zašová

sídlo: Zašová č.p. 172, 756 51 Zašová
zastoupen: Mgr. Mgr. Lubomír Krhut (ředitel)
IČ: 60990597
datová schránka: **t6yvg2c**
e-mail: krhut@ddzasova.cz
Fakturační e-mail: info@ddzasova.cz / jurajdova@ddzasova.cz

dále jen „Zákazník“ na straně jedné

a

HooH – informačně technologický spolek

sídlo: Křížná 32/2, Krásno nad Bečvou, 757 01 Valašské Meziříčí
zastoupen: Jiří Stodůlka (statutární orgán)
IČ: 04777433
DIČ: CZ04777433 - Nejsme plátcí DPH
datová schránka: **kxvsdsv**
e-mail: hooh@hooh.cz

dále jen „Poskytovatel“ na straně druhé,

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu § 269 odst. 2 obchodního zákoníku tuto Smlouvu a zároveň tato smlouva ruší smlouvy mezi smluvními stranami č. 180802 a smlouvu č. 180901 a nahrazuje je v plném znění.

2. Definice pojmů

- 2.1. Používá-li tato Smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, je jejich význam definován v následujících bodech.
 - 2.1.1. **Člověkohodina** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.
 - 2.1.2. **Člověkoden** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne.
 - 2.1.3. **Doba odezvy** (Response time – R) – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servisní službu do začátku provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.
 - 2.1.4. **Incident** - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT.
 - 2.1.5. **Priorita Incidentu** - závažnost Incidentu dle klasifikace Kontaktní osoby Zákazníka.
 - 2.1.6. **Koncová zařízení** - počítače uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery).

- 2.1.7. **Monitorování** - sledování Prvků IT prostředky Vzdáleného přístupu, zda jsou funkční. Sledování, zda provozní charakteristiky Prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik.
- 2.1.8. **Náhradní zařízení** – zařízení podobných vlastností (parametrů).
- 2.1.9. **Požadavek** - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT.
- **Požadavek může zahrnovat:**
 - o žádost o odstranění závady (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT)
 - o žádost o poskytnutí konzultace
 - o žádost o provedení Změny
 - **Požadavek může:**
 - o být zadán Zákazníkem jako jednorázový
 - o být zadán Zákazníkem jako opakující se činnost
 - o vzniknout jako výstup Monitorování
 - o vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT
- 2.1.10. **Prvek IT** - zařízení (server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka.
- 2.1.11. **Příloha** – Nedílná součást této Smlouvy.
- 2.1.12. **Report** – dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.
- 2.1.13. **Řešitel** – Pracovník Poskytovatele, podílející se na řešení Požadavku.
- 2.1.14. **SLA** – Service Level Agreement, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrik Služby.
- 2.1.15. **Správa a údržba** - provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu Prvků IT a provádění takových Změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu Prvku IT. Popis prováděných činností (Změn) je uveden v popisu Služby.
- 2.1.16. **Vzdálená správa** – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Zákazníka, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Poskytovatele.
- 2.1.17. **Vzdálený přístup, Vzdálené připojení** – připojení z provozovny Poskytovatele k zařízení Zákazníka pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.
- 2.1.18. **Změna** - změna parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT. Mezi Změny patří i pravidelné opakující se činnosti, jako je například zálohování nebo profylaxe. Mezi Změny patří i administrace (vytváření, modifikování nebo rušení uživatelů systému a vytváření, modifikování nebo rušení jejich parametrů nebo práv).

3. Předmět Plnění

- 3.1. Konkrétní obsah Služeb včetně jejich parametrů je definován v Příloze č. 1.
- 3.2. Služby budou poskytovány na Prvcích IT definovaných v Příloze č. 2.
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Report po skončení každého kalendářního roku, během něhož jsou poskytovány Služby podle této Smlouvy.
- 3.4. Služby vyjmuté z metricky SLA jsou definovány v Příloze č. 2, bod B.

4. Termíny Plnění

- 4.1. SLA pro jednotlivé Servisní služby je popsáno v Příloze č. 1.

4.2. Smluvní strany se dohodly, že Servisní služby podle Článku 3 této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat v období specifikovaném v Servisním kalendáři.

4.2.1. Servisní kalendář je definován takto:

- Pracovní dny: 9.00 – 17.00 hod.

5. Cena Plnění

5.1. Za poskytování Služeb, specifikovaných v článku 3 této Smlouvy, se Zákazník zavazuje hradit Poskytovateli paušální odměnu stanovenou ve výši:

5.1.1. **5.500,- Kč (slovy: pět tisíc pět set korun českých) bez DPH za kalendářní měsíc.**

5.2. Pro případ překročení počtu Požadavků resp. V případě poskytování plnění mimo časový rozsah daný Servisním kalendářem bude plnění poskytnuté Poskytovatelem ve prospěch Zákazníka oceněno částkou dle hodinové/denní sazby uvedené v Příloze č. 3 resp. bude k ceně poskytnutého Plnění účtován příplatek uvedený v Příloze č. 3, nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Zákazník se zavazuje uhradit tuto částku.

5.3. V případě, že Zákazník nevyčerpá sjednaný rozsah Služeb, jejichž cena je hrazena paušální odměnou, nemá tato skutečnost vliv na povinnost Zákazníka uhradit sjednanou paušální odměnu.

5.4. V případě, že si Zákazník vyžádá Servisní službu mimo Servisní kalendář a Poskytovatel akceptuje provedení této Servisní služby, zavazuje se Zákazník uhradit Poskytovateli nad rámec paušální odměny příplatek specifikovaný v Příloze č. 3 této Smlouvy.

5.5. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti, nebo při nalezení neobvyklého řešení Požadavku, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.

5.6. Jakékoliv navýšení ceny musí být projednáno a schváleno oprávněnými osobami písemným dodatkem k této Smlouvě.

6. Platební podmínky

6.1. Splatnost faktur

6.1.1. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení z účtu Zákazníka na účet Poskytovatele. Platba se uskuteční v korunách českých na základě faktury - daňového dokladu, se splatností sedm (7) dní od vystavení faktury. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

V případě, že faktura vystavená Poskytovatelem nebude obsahovat náležitosti dle této Smlouvy, je Zákazník oprávněn fakturu vrátit Poskytovateli, přičemž po doručení opravené faktury začne znovu od počátku běžet lhůta její splatnosti.

6.1.2. Povinnost Zákazníka zaplatit je splněna dnem připsání příslušné finanční částky na účet Poskytovatele.

6.2. Poskytovatel bude fakturovat Zákazníkovi cenu poskytnutých Služeb jednou měsíčně, a to vždy za předcházející kalendářní měsíc. Poskytovatel vystaví fakturu dle předcházející věty nejpozději do patnáctého dne po skončení měsíce, za který je fakturováno. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno.

Cenu Služeb, které nejsou zahrnuty v paušální odměně, bude Poskytovatel fakturovat Zákazníkovi zvlášť vždy do patnáctého dne po skončení měsíce, za který je fakturováno. Pro Služby, které nejsou zahrnuty v paušální odměně je dnem uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno.

7. Komunikace, pravomoci a odpovědnosti zástupců smluvních stran

- 7.1. Seznam Kontaktních, Odpovědných a Oprávněných osob Zákazníka a Poskytovatele, včetně jejich kontaktních údajů a kontakt pro zadávání Požadavků je uveden v Příloze č. 4.
- 7.2. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v elektronické formě a doručena opačné straně datovou schránkou, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 7.3. Oznámení se považují za doručena uplynutím třetího (3) dne po jejich prokazatelném odeslání.
- 7.4. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy a nebo kontaktů, budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.

8. Místo Plnění

- 8.1. Místo Plnění
Nebude-li v konkrétním případě sjednáno jinak, místem Plnění předmětu Smlouvy je:
 - seznam provozoven Zákazníka – viz Příloha č. 4.

9. Způsob Plnění

- 9.1. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
 - 9.1.1. Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele přímo na pracovišti Zákazníka.
 - 9.1.2. Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele Vzdálenou správou.
 - 9.1.3. Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele formou telefonické konzultace, elektronické pošty, nebo webovým rozhraním (helpdesk).
 - 9.1.4. Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně Zákazníka.
 - 9.1.5. Osobně na místě plnění
- 9.2. Poskytovatel provede elektronický záznam o provedení Služby na pracovišti Zákazníka, který předá Zákazníkovi a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány formou telefonické konzultace, elektronické pošty, webovým rozhraním (helpdesk), nebo formou vzdálené správy, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.
- 9.3. Dopravu zajišťuje Poskytovatel.

10. Změnové řízení

- 10.1. Požadavky na změny předmětu Plnění, které mají vliv na cenu Plnění nebo termíny Plnění včetně dílčích, budou provedeny formou Dodatku této Smlouvy. Změny budou odsouhlaseny oběma stranami a Dodatek se změnami se stává nedílnou součástí této Smlouvy.
- 10.2. Požadavky na změny projednávají Odpovědné osoby a schvalují Oprávněné osoby smluvních stran.

11. Práva a povinnosti smluvních stran

- 11.1. Součinnost smluvních stran
Pro zajištění řádné realizace Služeb je Zákazník povinen poskytnout zejména následující součinnost:
 - 11.1.1. Přístup k provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb. Zákazník se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování Služeb podle této Smlouvy a zajistit efektivní součinnost svých odborných pracovníků
 - 11.1.2. Určení Odpovědné osoby Zákazníka, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Zákazníka.

- 11.1.3. Poskytování požadovaných podkladů, informací, případně zajištění spolupráce s třetími stranami, jejichž řešení se může dotýkat předmětu Plnění.
- 11.1.4. Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.
- 11.2. Práva a povinnosti Poskytovatele:
 - 11.2.1. Poskytovatel svolává ve spolupráci se Zákazníkem schůzky k řešení sporných otázek.
 - 11.2.2. Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu Plnění.
 - 11.2.3. Poskytovatel bezodkladně řeší ve spolupráci se Zákazníkem závady vzniklé při plnění této Smlouvy.
 - 11.2.4. Poskytovatel je povinen v průběhu realizace Služeb předávat Objednavateli informace o skutečnostech, které brání úspěšnému plnění Smlouvy.
 - 11.2.5. Poskytovatel je oprávněn využít přímou podporu zástupců výrobce produktů v rámci Plnění této Smlouvy.
 - 11.2.6. Poskytovatel se zavazuje nesdělovat třetím stranám bez předchozího souhlasu Zákazníka skutečnosti a údaje vztahované k předmětu plnění, týká se zejména přístupových hesel k serverům, přístupů do objektů, dat aplikací a programových kódů v majetku Zákazníka.
- 11.3. Práva a povinnosti Zákazníka:
 - 11.3.1. V případě Monitorování a Vzdálené správy je Zákazníkem zajištěn Vzdálený přístup Poskytovatele k Prvkům IT.
 - 11.3.2. Zákazník předává Poskytovateli potřebné nebo vyžádané podklady a informace, související s realizací předmětu Plnění, nejpozději do tří (3) Pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se o obě strany nedohodnou jinak.
 - 11.3.3. Zákazník svolává ve spolupráci s Poskytovatelem schůzky k řešení sporných otázek.
 - 11.3.4. Zákazník se vyjádří písemně k předkládaným materiálům nejpozději do tří (3) Pracovních dnů od jejich obdržení, pokud není dohodnuto jinak.
 - 11.3.5. Zákazník je povinen zajistit přístup Pracovníkům Poskytovatele do objektů a k pracovištím, v souvislosti s poskytováním Služeb.

12. Odpovědnost za škodu

- 12.1. Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.
- 12.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než Poskytovatelem, či jím pověřeným subjektem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem Zákazníka a v důsledku událostí vyšší moci.
- 12.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena v důsledku chyby a selhání software nebo hardware.
- 12.4. Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za škodu způsobenou Zákazníkovi zaviněným porušením povinností stanovených touto Smlouvou, maximálně však do výše hodnoty Plnění podle této Smlouvy za kalendářní měsíc poskytování Služeb.

- 12.5. Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, který by v příčinné souvislosti s plněním Smlouvy mohly vzniknout, se ve smyslu § 386 obchodního zákoníku limituje u skutečné škody a u ušlého zisku celkem do výše hodnoty Plnění podle této Smlouvy. Tyto částky představují současně maximální předvídatelnou škodu, která může případně vzniknout porušením povinností Poskytovatele.
- 12.6. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Zákazník. Zákazník je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Poskytovatel nenes odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Zákazníka, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Poskytovatelem, na které se záruka vztahuje.
- 12.7. Zákazník zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Poskytovatele a bylo toto zařízení zapůjčeno Zákazníkovi.
- 12.8. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Zákazník je proto povinen zálohovat data na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo minimalizováno. Poskytovatel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích.

13. Záruka

- 13.1. Na poskytované Služby, spotřební materiál a náhradní díly poskytuje Poskytovatel záruku v délce 6 měsíců.

14. Prodlení, sankce

- 14.1. Jestliže je Zákazník v prodlení s placením peněžitého závazku nebo řádně a včas neplní závazky k věcné nebo časově umístěné součinnosti či spolupůsobení, z důvodů ležících na straně Zákazníka, pak platí tato ujednání:
 - 14.1.1. Zákazník souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Zákazníka, které by vedlo ke změně termínů dle čl. 4 o více než tři (3) Pracovní dny, je Poskytovatel oprávněn přerušit práce na předmětu Plnění. Termíny Plnění se posouvají o dobu tohoto prodlení, i když k přerušení prací nedojde. Prokazatelné náklady na straně Poskytovatele spojené s tímto přerušením je Zákazník povinen uhradit.
- 14.2. Jestliže je Poskytovatel v prodlení s plněním některého svého závazku z důvodů ležících na straně Poskytovatele s výjimkou případů objektivní nemožnosti Plnění, pak platí tato ujednání:
 - 14.2.1. Poskytovatel souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Poskytovatele, které by vedlo ke změně termínů dle odst. 4 o více jak tři (3) Pracovní dny, je Zákazník oprávněn požadovat úhradu prokazatelných nákladů na straně Zákazníka vzniklých v důsledku tohoto neplnění povinností Poskytovatelem.
- 14.3. Je-li Zákazník v prodlení s placením zálohy nebo faktury po dobu delší než patnáct (15) dnů, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat a Zákazník povinen zaplatit úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení.

15. Platnost, odstoupení a zánik smlouvy

- 15.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran.
- 15.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a to od podpisu smlouvy.

- 15.3. Smlouvu s platností na dobu neurčitou může každá ze smluvních stran vypovědět elektronickou výpovědí do datové schránky, přičemž výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 15.4. Skončit platnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
- 15.5. Jednostranně lze okamžitě od smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - 15.5.1. Zákazník je v prodlení s placením dle specifikace v čl. 6 déle než 30 dnů.
 - 15.5.2. Poskytovatel je ve zpoždění v Plnění dle čl. 3 déle než 30 dnů.
- 15.6. V případě skončení smluvního vztahu odstoupením, smluvní strany nebudou aplikovat ustanovení § 351 odst. 2 obchodního zákoníku v platném znění.
- 15.7. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní Plnění nejpozději do jednoho (1) měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. V případě odstoupení od smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu článku 5. této Smlouvy za předmět Plnění realizovaný do konce běhu výpovědní lhůty.
- 15.8. Každá smluvní strana je oprávněna jednostranně odstoupit od smlouvy, jestliže:
 - 15.8.1. druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjedнала nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě
 - 15.8.2. druhá smluvní strana je v konkursním nebo vyrovnávacím řízení (bankrotu apod.), nebo ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně)
 - 15.8.3. na majetek druhé smluvní strany byly zahájeny úkony, které nasvědčují zahájení vyrovnávacího nebo exekučního řízení. O této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně.

16. Závěrečná ustanovení

- 16.1. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této smlouvy na webových stránkách Zákazníka podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- 16.2. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.
- 16.3. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou smluvních stran a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými Oprávněnými osobami smluvních stran.
- 16.4. Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech (2) stejnopisech vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou (1).
- 16.5. Nedílnou součástí Smlouvy jsou Přílohy:
 - Příloha č. 1 – Obsah Služeb, včetně jejich parametrů
 - Příloha č. 2 – Seznam Prvků IT
 - Příloha č. 3 – Ceník Služeb
 - Příloha č. 4 – Seznam Kontaktů a provozoven
 - Příloha č. 5 – Ochrana údajů a GDPR

Ve Valašském Meziříčí dne 15. ledna 2019



.....
Za Zákazníka

.....
Za Poskytovatele

Příloha č. 1 – Obsah Služeb, včetně jejich parametrů Typ, definice, parametry a Metriky Služeb

A. Typy a definice poskytovaných Služeb

A.1. HOT-LINE PODPORA

Služba obsahuje **telefonické poradenství** a další služby po telefonu (např.: rada po telefonu, zjištění informací o HW a SW, nebo jinou službu proveditelnou po telefonu, eventuálně pomocí emailu či webového rozhraní (helpdesk)). Konzultační požadavek obecně vyžaduje ke svému konečnému zodpovězení i několik telefonických hovorů a průzkum ve znalostních databázích.

A.2. REAKTIVNÍ PODPORA – řešení incidentů

Servisní požadavek jako položka expertní podpory, zahrnuje službu spolupráce při **řešení krizových stavů**, obnovy systémů s produkty a řešeními uvedenými v seznamu podporovaných produktů / technologií. Jde o požadavek na řešení Incidentu, který má minimální až kritický dopad na provoz Zákazníka.

A.3. PROAKTIVNÍ PODPORA – změnový a rozvojový požadavek

Předmětem řešení Změnových a Rozvojových požadavků je široká škála služeb, mezi které patří např. **úprava řešení** související s použitím nových verzí / funkcionalitou produktů, **poskytování** metodických, aplikačních a technických **informací** k vydaným i připravovaným verzím produktů a **podpora při instalaci** vyšších verzí, **školení** uživatelů/administrátorů a nebo služby **prevence a profylaxe** (pravidelné kontroly zařízení a serverů, aktualizace provozní dokumentace systému, aplikace service packů, hotfixů apod.). Tento typ požadavku lze po předchozí domluvě žádat i v mimopracovní dobu a dny pracovního klidu.

A.4. DODÁVKA HARDWARE, SOFTWARE, SPOTŘEBNÍHO MATERIÁLU

Předmětem dodávky je na základě objednávky vystavena cenová nabídka. Dodávka veškerého vybavení v oblasti IT a případných spotřebních materiálů potřebné k funkčnosti vybavení IT infrastruktury (např. náplně do tiskáren) je realizován po schválení cenové nabídky.

A.5. STRATEGICKÁ A PROCESNÍ PODPORA

Tento typ požadavku umožňuje Zákazníkovi vyžádat si na konkrétní činnost **expertní konzultanty „na míru“**, kteří jsou připraveni poskytnout odborné konzultace pro klíčové oblasti IT infrastruktury z různých úhlů pohledu:

- **Strategie ICT** - Mezi klíčové oblasti zaměření patří studie optimalizace ICT, analýzy návratnosti
- **Bezpečnost** - Mezi nejčastější požadavky patří identifikace, posouzení a ohodnocení rizik, řízení bezpečností, analýzy rizik, penetrační testy, bezpečnostní audity, havarijní plány a postupy, plány kontinuity a obnovy businessu, nebo krizové řízení bezpečnosti.
- **Procesy** - Využití IT „best practices“ a další.

B. SLA parametry – Response Time

Dostupnost služby: Po-Pá - 8:00-17:00

Druh Incidentu:

Zahájení řešení (maximální hodnota):

Hot-Line podpora - telefonická podpora a konzultace

Reaktivní podpora - řešení incidentů

Proaktivní podpora - rozvoj a změny

Strategická a procesní podpora

Konzultace – Strategie ICT

Konzultace – Bezpečnost

Konzultace – Procesy

Konzultace – Rozvoj

Kritický

1H

Nonstop

Ano

Ne

Ne

Ne

Ano

Ne

Ne

Standardní

NBD

Ano

Ano

Ano

Ano

Ano

Ano

Ano

B.1. Ostatní ustanovení pro SLA parametry – Response Time

- 1H = nejpozději do 1 hodiny v Servisním kalendáři
- NBD = obvykle následující pracovní den, nebo dle dohody
- Primární způsob zahájení řešení je formou zabezpečeného vzdáleného připojení.
- U on-site výjezdu mohou být definovaná SLA zahájení řešení posunuta až o +1BD

C. Eskalace požadavku

- Zákazníkem definované Kontaktní osoby (Příloha č. 4) kontaktují Zákazníka dle Kontaktů pro zadávání Požadavků (Příloha č. 4)
- Při hlášení Požadavku je třeba na vyžádání poskytnout kontaktnímu místu definované informace (název zákazníka, číslo smlouvy, jméno Kontaktní osoby, funkci, telefon a email a popis problému / žádosti o podporu)
- Spolu s Požadavkem si Kontaktní osoba Zákazníka zvolí v případě Servisního požadavku i kategorii daného Požadavku (dle kritičnosti a požadovaného SLA).
- Požadavek zadaný Kontaktní osobou Zákazníka přijme pracovník kontaktního místa a do doby převzetí Požadavku potvrdí příjem pomocí elektronické pošty či webového rozhraní (helpdesk) a vytvoří v zákaznickém systému incident odpovídající Požadavku. Kontaktní osoba Zákazníka následně obdrží ID identifikační číslo, které jednoznačně identifikuje tento Požadavek.
- Požadavek je z kontaktního místa předán konkrétnímu expertnímu řešiteli.
- Řešitel do doby zahájení řešení kontaktuje Kontaktní osobu Zákazníka pomocí telefonu, emailu, či webového rozhraní (helpdesk) a zahajuje řešení Požadavku dle garantovaných metrik.
- Řešitel řeší Požadavek do doby vyřešení. O úspěšném vyřešení informuje Kontaktní osobu Zákazníka formou elektronické pošty či webového rozhraní (helpdesk).

D. Součinnost

- Pro poskytování služeb technické podpory je nutné zajistit potřebné informace pro včasné řešení incidentů a problémů, dále přístupy a příslušná systémová oprávnění k technickým prostředkům, na nichž bude poskytována podpora a zajištění vzdáleného přístupu k IT infrastruktuře po dobu platnosti smluvního kontraktu.
- V rámci řešení některých typů požadavků (např. V rámci podpory při havarijních situacích) může být člen servisního teamu **dětského domova Zašová** požádán o provedení činností k vymezení incidentu / problému tak, jak bylo navrženo podporou Poskytovatele. Činnosti k vymezení incidentu / problému mohou zahrnovat sledování sítě, zachycení chybových hlášení a shromažďování informací o konfiguraci. Dále může být člen servisního teamu **dětského domova Zašová** též požádán o provedení činností vedoucích k řešení incidentu / problémů, což zahrnuje změnu konfigurace produktů, instalaci nových verzí softwaru nebo nových komponent či modifikaci procesů.

E. Prodloužení doby zahájení řešení

- V rámci řešení některých požadavků může být zahájení řešení prodlouženo o dobu reakce a součinnost třetí strany (např. výměna prvku v návaznosti na předplacené služby HW podpory daného výrobce, analýza logu servisní podpory výrobce, vydání neveřejného opravného balíčku apod.).
- Při výjezdu k Zákazníkovi, je doba řešení posunuta o čas technika na cestě do provozovny Zákazníka.

E.1. Ostatní ustanovení

- Nevyčerpané hodiny z předplaceného kreditu se převádějí maximálně do následujícího kvartálního období, nevyčerpané hodiny na konci ročního období propadají ve prospěch Poskytovatele.
- Součástí měsíčního plnění Poskytovatelem, je pravidelná měsíční preventivní kontrola infrastruktury v rozsahu šesti hodin měsíčně a to vzdáleným přístupem, nebo osobní návštěvou v centrální provozovně Zákazníka, za takové plnění je v tomto rozsahu odečtena částka z předplaceného kreditu dle přílohy č. 3. Preventivní kontrola je součástí práv a povinností smluvních stran. Dojde-li v budoucnosti k rozšíření – „zesložnění“ infrastruktury, smluvní strany se zavazují k novému projednání rozsahu, četnosti a trvání takových kontrol.
- Automatizovaný monitoring infrastruktury je prováděn v rozsahu 24hodin/7dnů v týdnu, vyhodnocování a reakce na incidenty obdržené z monitoringu, probíhají v čase definovaném servisním kalendářem a v mezích garance reakční doby. Poskytovatel řeší kritické incidenty obdržené z automatizovaného monitoringu bez souhlasu s jejich řešením Zákazníkem, zavazuje se však co nejdříve o takové situaci informovat Zákazníka. Vnitřní inteligence programového vybavení automatizovaného monitoringu umožňuje řešení některých druhů incidentů tzv. automatizovanou opravou, taková oprava se bere, jako by byla fyzicky provedena Poskytovatelem a to včetně zahrnutí do vyúčtování za poskytnuté služby.
- Za účelem automatizovaného monitoringu může být do centrálního místa síťové infrastruktury instalována hardwarová sonda s řídicím softwarem a potřebnými licencemi, jejíž vlastník a správce je Poskytovatel. Zákazník se zavazuje a je povinen tuto strpět a to včetně úhrady nákladů na spotřebu její elektrické energie. Zákazník není bez souhlasu Poskytovatele oprávněn toto zařízení rozebírat, vypínat jej, odpojovat, zasahovat do instalovaného programového vybavení, nebo s ním jinak manipulovat. Další ustanovení se řídí bodem této smlouvy: **12.1. Součinnost smluvních stran.**
- Objednávka služeb reaktivní a proaktivní podpory, kterou nepokrývá předplacený kredit, bude vždy uskutečněna před započítáním poskytování služeb Poskytovatelem, písemnou formou - e-mail či webové rozhraní (helpdesk). V případě nenadálého incidentu s kritickým dopadem na funkčnost systému, je možné objednávku vyhotovit dodatečně, v průběhu, nebo po dokončení prací Poskytovatelem. Způsob objednání prací Poskytovatele, je možné konzultovat na kontaktním telefonu Poskytovatele pro zadávání požadavků, nebo u oprávněných osob Poskytovatele.

Příloha č. 2 – Seznam Prvků IT

A. Seznam Prvků IT

Výrobce	Technologie	Využití
Různí	Kompletní struktura firemní IT / PC stanic a serverů	Pracovní / Vzdělávání

B. Podporované technologie

Výrobce	Technologie
Microsoft	Windows 10 - Education, Office 2016
Microsoft	Server 2016 Essentials
Ostatní	Linux Debian Server / MySQL / PHP7 >
Eset	Eset secure office plus

C. Služby vyjmuté z metriky SLA

Poskytovatel plní pouze roli integračního partnera a řešitele bez smluvní garance termínu.

- ISP a poskytované připojení k internetu.
- Síťové aktivní prvky, které nejsou majetkem a ve správě Zákazníka, typ. prvky poskytovatelů třetích stran.
- Informační systémy třetích stran.
- Zařízení třetích stran, na které je poskytována podpora třetích stran, typ. záruční a pozáruční podpora s garancí času opravy třetí stranou.
- Koncová zařízení Zákazníka.
- Všechna zařízení a SW, u kterých není možno z povahy věci a s přihlédnutím k fyzickému stavu, stáří, dostupnosti náhradních dílů nebo náhradních zařízení.
- Požadavky zadané třetími stranami.
- Problémy, na které byl Zákazník opakovaně upozorněn Poskytovatelem, avšak nejsou dále řešeny Zákazníkem.
- Funkčnost záloh a obsah a objem zálohovaných dat Zákazníka mimo garantovaných záloh na dodaném software poskytovatelem.

Příloha č. 3 – Ceník Služeb (bez DPH)

A. Předplacený kredit

Popis služeb	Čas/hodiny/sensory	Měsíční paušál
Dostupnost služby	Po - Pá: 9:00 - 17:00	1 500,- Kč
Incident Management		
Monitoring infrastruktury	<=500	0,- Kč
WWW, doména, e-mail, SSL		300,- Kč
Garance reakční doby – kritický/standardní incident	1H/NBD	700,- Kč
Předplacený kredit:		3 000,- Kč
Hot-line	20h	
Reaktivní podpora - řešení incidentů		
Proaktivní podpora - Rozvoj a Změny		
Strategická a procesní podpora		
Pravidelná kontrola/údržba		
CELKEM (bez DPH):		5 500,- Kč

B. Monitoring infrastruktury - konfigurace dalších zařízení a sensorů

- Při překročení hodnoty 500 konfigurovaných sensorů v monitoringu, se navyšuje měsíční paušální poplatek o 500Kč, za každých dalších 50 přidanych sensorů.
- Maximální počet konfigurovaných sensorů je 1000.

C. Jednotkové sazby

CENY GARANTOVANÝCH SLUŽEB EXPERTNÍ PODPORY NAD RÁMEC PŘEDPLACENÉHO KREDITU		
Druh Incidentu:	Kritický	Standardní
Služba:	jednotková sazba	
Hot-line podpora – telefonická podpora a konzultace	V rámci smlouvy 0,- Kč	
Reaktivní podpora – řešení incidentů	450,- Kč	350,- Kč
Proaktivní podpora – rozvoj a změny	nelze	350,- Kč
Strategická a procesní podpora	nelze	350,- Kč
Konzultace	nelze	0,- Kč

C.1. Ostatní ustanovení k jednotkovým sazbám

- Sazby jsou hodinové, nejmenší možná účtovatelná položka je 1hod.
- Rozvojové konzultace jsou bezúplatné, za předpokladu, že konzultovaný rozvoj bude řešen Poskytovatelem této servisní smlouvy.

C.2. Služby nad rámec předplaceného kreditu a ostatní náklady

- V případě, že se obě smluvní strany dohodnou na řešení konkrétního Požadavku mimo Servisní kalendář, budou tyto Služby počítány s příplatkem 50,00%.

Příloha č. 4 – Seznam kontaktů a provozoven

A. Kontaktní osoby a kontakt pro zadávání Požadavků

e-mail: **admin@ddzasova.cz**
tel: **+420 605 905 262**
webové rozhraní (helpdesk): **v administraci WWW – www.ddzasova.cz**

B. Oprávněné osoby

Jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.

B.1. Oprávněné osoby Poskytovatele:

Jméno, Příjmení: Jiří Stodůlka
Role: Předseda
E-mail: hooh@hooh.cz
Tel.: +420605905262

B.2. Oprávněné osoby Zákazníka:

Jméno, Příjmení: Mgr. Lubomír Krhut
Role: Ředitel
E-mail: krhut@ddzasova.cz
Tel.: +420776891802

C. Odpovědné a kontaktní osoby

Jsou pracovníci smluvních pověření jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.

C.1. Odpovědné osoby Poskytovatel:

Jméno, Příjmení: Jiří Stodůlka
Role: Předseda
E-mail: hooh@hooh.cz
Tel.: +420605905262

C.2. Odpovědné osoby Zákazník:

Jméno, Příjmení: Mgr. Lubomír Krhut
Role: Ředitel
E-mail: krhut@ddzasova.cz
Tel.: +420776891802

D. Provozovny zákazníka

Dětský domov Zašová, Zašová č.p. 172, 756 51 Zašová

Příloha č. 5 – Ochrana údajů a GDPR

- A. Poskytovatel se řídí zásadami ochrany citlivých dat a garantuje v případě, že s nimi přijde do styku, že data nebudou poskytnuta třetím stranám mimo situace, kdy je k tomu vyzván soudem či Policií České republiky na základě šetření nezákonné činnosti. Veškerá data včetně situací jsou pro Poskytovatele pouze informační a je vázán mlčenlivostí. S obsahem dat nakládá pouze na základě požadavků Zákazníka.
- B. Poskytovatel neodpovídá za data zveřejněná Zákazníkem např. na webových stránkách a jiných veřejně dostupných sociálních kanálech (sítích) a to zejména: Facebook, apod..
- C. V případě kdy je Poskytovatel nucen pracovat s daty v nezašifrované podobě, je vázán mlčenlivostí.
- D. Další povinnosti při ochraně citlivých dat jsou na straně Zákazníka, který je seznámen s používáním informačních technologií, s hrozícím nebezpečím a s platnou legislativou pro ochranu osobních dat. Poskytovatel nemůže ovlivnit zveřejnění těchto dat, avšak v případě, že tato situace nastane bude o tom Zákazníka informovat.
- E. V případě, kdy ze strany Zákazníka dojde k úmyslnému zveřejnění citlivých dat je Poskytovatel oprávněn tyto data na základě požadavků postižené osoby data odstranit a to v datových centrech či médiích dodávané Poskytovatelem a o tomto postupu informovat Zákazníka.
- F. Poskytovatel neručí za data uložená na datových médiích a to včetně PC stanic a to ani v případě, kdy dochází k porušování autorských práv. Poskytovatel v případě porušování autorských práv Zákazníkem o této skutečnosti informuje Zákazníka a na základě požadavků autora je Poskytovatel oprávněn data odstranit.
- G. Data Zákazníka zveřejněná na místech, kde nemá Poskytovatel přístup a nemůže ani přístupy získat není povinen Poskytovatel odstranit i v případě žádosti Zákazníka avšak může poskytnout součinnost při odstraňování těchto dat.