**Smlouva o poskytování Servisních služeb – zálohování Veeam**

Číslo smlouvy Objednatele: 3 SPR 265 / 2019

číslo smlouvy Poskytovatele: RCJ-2019-Z092

**Smluvní strany**

**Krajské státní zastupitelství v Brně**

sídlo: Mozartova 3, Brno

IČ: 00026069

Zastoupená: ,krajský státní zástupce

Bankovní spojení: ČNB Brno

Číslo účtu: Klikněte sem a zadejte text.

dále jen „**Objednatel“** na straně jedné

a

**AUTOCONT a.s.**

sídlo: Hornopolní 3322/34, 702 00 Ostrava korespondenční adresa: Romana Havelky 5b, 586 01 Jihlava

IČ: 04308697

DIČ:CZ04308697

Spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 11012

Zastoupená: , ředitelem regionálního obchodního centra, na základě plné moci, která tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy

bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.

Číslo účtu: Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

dále jen „**Poskytovatel“** na straně druhé

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu § 1746/2 občanského zákoníku tuto Smlouvu.

1. **všeobecné obchodní podmínky**
	1. Základní obchodní vztah mezi Objednatelem a Poskytovatelem je vymezen všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy a jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy.
	2. Upravuje-li tato Smlouva některé otázky odlišně, mají přednost ustanovení této Smlouvy před ustanoveními všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb.
	3. Pro účely této Smlouvy se smluvní strana označená jako „Zhotovitel“ dle všeobecných obchodních podmínek rozumí smluvní strana označená v této Smlouvě jako „Poskytovatel“.
2. **definice pojmů**
	1. Používá-li tato Smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, je jejich význam definován ve všeobecných obchodních podmínkách pro poskytování služeb, případně v následujících bodech.

**BE (Best Effort)** – znamená, že Poskytovatel provede Požadavek bez zbytečného odkladu.

**Business Day (BD**) – pracovní den.

**Člověkohodina** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.

**Člověkoden** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne (po dobu 8 hodin) v rámci Servisního kalendáře.

**Doba odezvy (Response time - R)** – metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servis Desk Poskytovatele do zahájení provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.

**Incident** - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT, nebo může způsobit nefunkčnost (přerušení dodávky) Servisní služby.

**Konzultační požadavek** - žádost o konzultaci a poradenství k uvažovaným Změnám, které by mohly mít vliv na Informační systémy Objednatele, Prvky IT, nebo služby IT.

**Požadavek** - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT, přičemž:

* Požadavek může zahrnovat:
	+ žádost o poskytnutí servisního zásahu (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT),
	+ žádost o poskytnutí konzultace a poradenství,
	+ žádost o provedení Změny,
* Požadavek může:
	+ být zadán Objednatelem jako jednorázový,
	+ být zadán Objednatelem jako opakující se činnost,
	+ vzniknout jako výstup Monitorování,
	+ vzniknout na základě Provozní správy nebo Pravidelné kontroly Prvku IT,

**Pravidla změnového řízení** – zahrnující následující kroky: inicializace změnového řízení, ověření relevance a stanovení priority Změnového požadavku, posouzení Změnového požadavku, přijetí/odmítnutí/odložení požadavku na Změnu, zpracování analýzy požadavků na Změnu a postup realizace Změny, schválení realizace Změny, realizace Změny, akceptace realizace, zhodnocení Změny a návrh opatření na zlepšení.

**Priorita Incidentu** - závažnost Incidentu dle klasifikace Kontaktní osoby Objednatele.

**Provozní správa** - provádění Služeb, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT, nebo služby IT.

**Prvek IT** - zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka.

**Příloha –** Nedílná součást této Smlouvy.

**Report** – dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.

**Servisní požadavek** – žádost o provedení Servisní služby za účelem vyřešení Incidentu.

**SLA** - Service Level Agreement**,** definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrik Služby.

**Vzdálená správa** – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Poskytovatele.

**Vzdálený přístup, Vzdálené připojení** – připojení z provozovny Poskytovatele k Prvku IT Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.

**Změnový požadavek, Změna** – žádost o přidání, modifikace nebo odstranění čehokoliv, co by mohlo mít vliv na Prvky IT.

1. **předmět plnění**
2. Předmětem Plnění této Smlouvy je poskytování Servisních služeb v rozsahu činností uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy.
3. Služby budou poskytovány na Prvcích IT definovaných v Příloze č. 2, bod 2.4 této Smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje vypracovat standardní Report po skončení každého fakturačního období, během něhož jsou poskytovány Služby podle této Smlouvy. Pokud Objednatel do 5-ti pracovních dnů nepodá protinávrh, má se za to, že Report bezvýhradně akceptoval.
5. **způsob a termíny plnění**
6. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
* prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele Vzdálenou správou,
* prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele konzultací poskytnutých telefonicky, emailem, nebo videokonference,
* prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele,
* po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele,
1. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a místa Plnění je definován v Příloze č. 2 této Smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že Servisní služby podle čl. III této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat v období specifikovaném v Servisním kalendáři, který je definován v Příloze č. 4, bod 4.1 této Smlouvy.
3. Dopravu zajišťuje Poskytovatel. Cena dopravy (Dopravné) je určena dle Přílohy č. 4, bodu 4.3 této Smlouvy.
4. **cena za poskytované služby, způsob úhrady**
5. Ceny uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy jsou uvedeny jako ceny bez DPH a s DPH ve výši platné ke dni uzavření Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude DPH účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna ceny není důvodem k uzavření dodatku ke Smlouvě.
6. Kalkulace sjednané odměny a podrobná specifikace sjednaného způsobu vyúčtování Servisních služeb je uvedena v Příloze č. 4 této Smlouvy. Jestliže bude Poskytovatel poskytovat Objednateli Plnění jen po část měsíce, vypočte se cena za Plnění poskytované jen po část měsíce takto: cena za část měsíce = cena za měsíc \* (počet kalendářních dnů poskytování Služby / počet kalendářních dnů měsíce. / a to za každý i započatý měsíc poskytování Služeb.
7. V případě potřeby provedení činnosti Poskytovatelem nad rozsah předmětu plnění dle čl. III této Smlouvy, se mohou smluvní strany dohodnout na jejím provedení a na výši odměny za její provedení. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury.
8. V případě poskytování Plnění mimo časový rozsah daný Servisním kalendářem bude Plnění poskytnuté Poskytovatelem ve prospěch Objednatele oceněno částkou dle hodinové/denní sazby uvedené v Příloze č. 4 resp. bude k ceně poskytnutého Plnění účtován příplatek uvedený v Příloze č. 4, bod 4.3 nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku.
9. Pro případ překročení rozsahu sjednaného v Příloze č. 4, bodu 4.2., této Smlouvy, bude Objednatelem dokoupen chybějící počet člověkohodin za cenu dle sazby uvedené v Příloze č. 4, bodu 4.3. této Smlouvy, nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku.
10. V případě, že Objednatel nevyčerpá sjednaný rozsah Služeb, jejichž cena je hrazena paušální odměnou, nemá tato skutečnost vliv na povinnost Objednatele uhradit sjednanou paušální odměnu. V případě nepřekročení sjednaného rozsahu lze nevyužité člověkohodiny/člověkodny přesunout do dalšího období, přičemž délka období, do kterého se body přesouvají, nesmí přesáhnout období fiskálního roku Poskytovatele (duben – březen). Popř. může přesunout potřebný objem servisních prací na dřívější dobu.
11. 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.
12. Jakékoliv navýšení ceny musí být projednáno a schváleno Odpovědnými osobami písemným dodatkem k této Smlouvě.
13. Sjednanou odměnu uhradí Objednatel na základě faktury vystavené Poskytovatelem po poskytnutí Servisních služeb dle této Smlouvy. Fakturačním obdobím je kalendářní měsíc. Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit k poslednímu dni měsíce, za který náleží odměna. Faktura musí obsahovat rozlišení částky účtované jako měsíční paušální odměna a částky účtované za Služby poskytnuté Poskytovatelem mimo sjednanou paušální odměnu tzn. za Služby požadované Objednatelem nad rámec sjednaného rozsahu Servisních služeb dle čl. III této Smlouvy.
14. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 14 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této Smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.
15. **práva a povinnosti smluvních stran**
16. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby s odbornou péčí a dodávat kvalitní Služby.
17. Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy.
18. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Pracovníky Objednatele ve věci řádného poskytování Servisních služeb dle této Smlouvy.
19. Poskytovatel má za povinnost po dohodě s Objednatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
20. Objednatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré jemu dostupné informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování Servisních služeb a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků.
21. Objednatel zajistí Pracovníkům Poskytovatele fyzický a zabezpečený Vzdálený přístup k Informačním systémům, které jsou předmětem Servisních služeb. Plánovaná přerušení Vzdáleného přístupu je Objednatel povinen s dostatečným předstihem oznámit Poskytovateli prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
22. Objednatel jmenuje Kontaktní a Odpovědné osoby pro účely této Smlouvy.
23. Objednatel má za povinnost po dohodě s Poskytovatelem svolávat pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s poskytováním Servisních služeb dle této Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
24. **závěrečná ustanovení**
25. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem: 1. 9. 2019.
26. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to v délce trvání 36 měsíců od podpisu smlouvy. Ukončit platnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele, po uplynutí dvanácti (12) měsíční lhůty od podpisu této Smlouvy, bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a počíná plynout od prvého dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
27. Jednostranně lze okamžitě od smlouvy odstoupit v těchto případech:
	1. Objednatel je v prodlení s placením dle specifikace v čl. V déle než 60 dnů,
	2. Poskytovatel je ve zpoždění v Plnění dle čl. III déle než 60 dnů,
28. Objednatel je od této smlouvy oprávněn odstoupit bez jakýchkoliv sankcí, pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované podle této smlouvy v následujícím roce.
29. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní Plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. V případě odstoupení od Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu čl. V. této Smlouvy za Servisní služby realizované do konce běhu výpovědní lhůty.
30. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí ustanoveními této Smlouvy, všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb, které tvoří přílohu **Příloha č.1 – obchodní podmínky** této Smlouvy a občanským zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.
31. Poskytovatel má za povinnost uveřejnit ve sbírce listin obchodního rejstříku účetní závěrky a to alespoň za poslední 3 roky uplynulé před více než 12 měsíci ke dni podpisu smlouvy.
32. Obsah této Smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými Oprávněnými osobami smluvních stran.
33. Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každé smluvní straně přísluší po dvou výtiscích.
34. Obě smluvní strany souhlasí s uveřejněním celé smlouvy v celém znění na dobu neurčitou podle zákona č. 340/2016 Sb. v Registru smluv.
35. **přílohy**

Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:

Příloha č. 1 - Obchodní podmínky

Příloha č. 2 - Specifikace Servisních služeb

Příloha č. 3 - Kontaktní a Odpovědné osoby, provozovny

Příloha č. 4 - Cenová kalkulace

Za Poskytovatele: Za Objednatele:

V Brně dne ………… V Brně dne …………

…………………………....… …………………………....…

 ředitel ROC krajský státní zástupce

**Příloha č. 1 – Obchodní podmínky**









**Příloha č. 2 – Specifikace Servisních služeb**

1. **Obsah Servisních služeb**

* + 1. **Centrální kontaktní bod**

Hlavní přístupový a komunikační bod je Servis Desk (HelpDesk) Poskytovatele, který zajišťuje komunikaci a předává Požadavky na řešitelské týmy, koordinuje Třetí strany. Požadavky mohou zadávat Kontaktní osoby Objednatele následujícím způsobem:

* přes webové rozhraní:
* telefonicky: Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.
* prostřednictvím emailu: Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.

Obsahem Služby je:

* příjem Požadavků,
* předání na řešitelské týmy (pracovníky Poskytovatele) a Třetí strany (např. výrobce),
* sledování životního cyklu Požadavků,
* administrativní uzavírání Požadavků po Objednatelem akceptovaném vyřešení,

Za vyřešený se považuje každý Požadavek, jehož vyřešení bylo akceptováno Kontaktní osobou Objednatele. Požadavek se považuje za vyřešený i bez toho, že by Kontaktní osoba akceptovala vyřešení Požadavku tehdy, pokud nevznese k jeho vyřešení připomínky ve lhůtě pěti pracovních dnů po písemné výzvě k Akceptaci vyřešení předmětného Požadavku.

* + 1. **Řízení a koordinace Servisních služeb**

Na garanci kvality dohlíží přidělený Service Delivery Manager Poskytovatele. Koordinuje dodávku Servisních služeb, zajištuje vyhodnocování nastavených pravidel a procesů, dbá nad kvalitou poskytovaných Servisních služeb, řídí a kontroluje dodávky Servisních služeb s Třetími stranami, zajišťuje statistické výstupní informace (reporty), které předkládá dle nastaveného smluvního plnění Objednateli a proaktivně identifikuje možnosti zlepšení dodávky poskytovaných Servisních služeb.

* + 1. **Provozní správa Prvků IT**

Předmětem Servisní služby jsou proaktivní činnosti prováděné pracovníky Poskytovatele v rámci pravidelné údržby na definovaných Prvcích IT za účelem kontroly (např. kontrola logů a běžících služeb), optimalizace provozu (např. instalace update a patchů), nebo udržení bezpečnosti (např. instalace bezpečnostních záplat).

Tyto činnosti jsou prováděny Poskytovatelem na definovaných Prvcích IT primárně prostřednictvím zabezpečeného Vzdáleného připojení dle jeho zkušeností a uvážení.

Rozsah činnosti této Servisní služby v rámci této Smlouvy je stanoven na:

* 5 (pět) člověkohodin měsíčně po dobu 3 (tří) let, tedy na 180 (jednostoosmdesát) člověkohodin servisních prací celkem
* 6 (šest) člověkodní po dobu 3 (tří) let (1x za 6 měsíců), s rozsahem 6 x 8 hodin v prostorách Objednatele, kdy za Poskytovatele bude přítomen servisní technik/specialista na zálohovací systém se znalostí prostředí Objednatele a budou řešeny problémy s  provozem, Disaster Recovery, novinky a jeho optimalizace, případně nové technické možnosti zálohovacího systému

Součástí této Servisní služby je:

* test zálohování pomocí nakonfigurovaných agentů
* test obnovy z testovacích záloh
* test obnovy z produkčních záloh
* úprava zálohovacích politik dle přání zákazníka
* instalační práce typu migrace ne novější verzi SW
* rozšíření technologie na další prvky pro zálohování a obnovu dat
* zdokumentování nastavení a politik

Řešení Incidentů je předmětem plnění této Servisní služby v rozsahu stanoveném v Příloze č. 4, bodu 4.2. této Smlouvy. Na tuto činnost lze čerpat předplacené člověkohodiny.

* + 1. **Řešení Incidentů**

Servisní služba je poskytována Pracovníky Poskytovatele v okamžiku, kdy dojde k Incidentu. Obsahem této Servisní služby je reakce Poskytovatele na Incidenty dle jejich priority a zahájení řešení v rámci Servisního kalendáře. Práce prováděné po dohodě mimo Servisní kalendář nespadají pod SLA.

Požadavek na provedení této Servisní služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním Servisního požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

Zahájení řešení je primárně poskytováno Vzdáleným připojením pracovníka Poskytovatele. Pokud to technická povaha řešení Požadavku neumožňuje, je po domluvě s Kontaktní osobou Objednatele realizován on-site výjezd ve sjednaném a oboustranně odsouhlaseném termínu. On-site výjezd Poskytovatele je zpoplatněn nad rámec paušální platby dle ceníku v Příloze č. 4, bodu 4.3 této Smlouvy.

 **Klasifikace Incidentu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Klasifikace | Definice | SLA Zahájení řešení |
| Závažný Incident | Události, které znemožňují přístup ke Službám a datům poskytovaných Prvky IT, nebo jejich využívání, vážně ovlivňují plnění termínů nebo ziskovost, případně mají vliv na většinu uživatelů a Služeb | Nejpozději do následujícího pracovního dne (NBD) |
| Ostatní Incidenty | Všechny ostatní Incidenty, neomezující řádné používání Informačního systému, které tvoří Prvky IT. | Nejpozději do třetího pracovního dne (3BD) |

* + 1. **Podpora při řešení Změn**

Servisní služba je poskytována pracovníky Poskytovatele v případech, kdy je plánována Změna v Informačním systému. Postupuje se dle Pravidel změnového řízení, které zahrnuje všechny potřebné kroky. Servisní službu lze vyžádat prostřednictvím zadání Změnového požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

 **Klasifikace Změny (Změnového požadavku)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Klasifikace | Definice | SLA Zahájenířešení |
| Změnový požadavek | Součinnost Pracovníků Poskytovatele při plánování, implementaci, kontrole anebo provozování IT služeb v rámci Informačního systému Objednatele. | Dle dohodnutého termínu v rámci Pravidel Změnového řízení. |

**Základní Pravidla změnového řízení (Projektově řízená Změna):**

**Principy změnového řízení se aplikují v případě, kdy je plánována konkrétní Změna, která může ovlivnit dostupnost provozního prostředí IT infrastruktury Objednatele.**

1. **Inicializace** změnového řízení může být jak ze strany Objednatele, tak Poskytovatele. Objednatel zadáním Změnového požadavku do Servis Desku Poskytovatele, Poskytovatel odesláním návrhu na Změnu na odpovědné osoby Objednatele. Součástí Změnového požadavku musí být její specifikace, zdůvodnění a doplnění případných dalších relevantních informací.
2. **Ověření relevance a stanovení priority Změnového požadavku -** potvrzení relevantnosti Požadavku, zhodnocení úplnosti zadaných informací, doplnění informací ve spolupráci se žadatelem Změny. Odmítnutí Změny z důvodu neschválení, neúplnosti poskytnutých informací nebo Změn mimo smluvního plnění.
3. **Posouzení Změnového požadavku** – Poskytovatel posoudí Požadavek na Změnu z hlediska závislostí Požadavků, proveditelnosti, rizik a dopadů na funkci a úroveň poskytovaných Služeb a jednotlivých komponent. Poskytovatel vydá doporučení, které Změny realizovat a které nikoliv, včetně doporučení související s realizací Požadavků. Poskytovatel upozorní Objednatele na rizika související s implementací konkrétní Změny.
4. **Přijetí/odmítnutí/odložení požadavku na Změnu** – na základě posouzení Požadavku na Změnu rozhodne Objednatel o tom, které Požadavky jsou přijaty, odmítnuty nebo odloženy.
5. **Zpracování analýzy Požadavků na Změnu a postup realizace Změny** – Poskytovatel zpracuje analýzu Požadavků spojených s realizací konkrétní Změny, stanoví časovou náročnost (v člověkohodinách, nebo člověkodnech) a navrhne harmonogram realizace Změny včetně odpovědností.
6. **Schválení realizace Změny –** Odpovědná osoba Objednatele schválí realizaci Změny, nebo vrátí k dopracování analýzu Požadavků na Změnu a postup realizace Změny.
7. **Realizace Změny –** vlastní realizace Změny dle akceptovaných podkladů.
8. **Akceptace realizace –** Objednatel akceptuje realizovanou Změnu z pohledu splnění Požadavků, které byly na Změnu kladeny.
9. **Zhodnocení Změny** – vyhodnocení úspěšnosti povedené Změny. Vyhodnocení je promítnuto do doporučení na zlepšení procesu řízení Změn.
	* 1. **Poskytování konzultací**

Servisní služba je poskytována Pracovníky Poskytovatele. Konzultací se rozumí telefonická či emailová rada k Prvkům IT, která nepřesáhne 30 minut.

Požadavek na provedení Servisní služby zadávají Kontaktní osoby Objednatele zadáním Konzultačního požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

 **Klasifikace konzultace (Konzultačního požadavku)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Klasifikace | Definice | SLA Zahájení řešení |
| Konzultační požadavek | Poradenské služby poskytované Pracovníky Poskytovatele k funkcionalitám, nebo Službám Prvků IT, které tvoří Informační systém Objednatele. | Dohodou obou smluvních stran |

* 1. **Součinnost Objednatele**
		1. Pro poskytování Servisních služeb je nutné zajistit potřebné informace pro včasné řešení Požadavků, dále Vzdálené přístupy a příslušná systémová oprávnění na definované Prvky IT po dobu platnosti Smlouvy.
		2. Objednatel zajistí na používané licence zálohovacího systému platnou podporu od výrobce. Bez splnění tohoto požadavku nelze garantovat plnění servisní hotovosti.
		3. Na jednotlivých pobočkách Objednatele bude probíhat záloha na místní úložiště (lokální úložiště serverů, NAS …) a následně bude probíhat z jednotlivých poboček replikace záloh na hlavní zálohovací server v primární lokalitě. Následně bude provedena replikace dat z hlavní do sekundární lokality. Dle nastavených zálohovacích politik budou probíhat také zálohy na pásky. V případě potřeby obnovy dat bude tato primárně řešena z lokální zálohy, případně z hlavní, nebo sekundární lokality.
		4. Objednatel garantuje po celou dobu platnosti Servisní smlouvy poskytování součinnosti spočívající zejména, nikoliv však výhradně v:
	+ provedení činností k vymezení Požadavku tak, jak bylo navrženo Poskytovatelem. Tyto činnosti mohou zahrnovat sledování sítě, zachycení chybových hlášení a shromažďování informací o konfiguraci, vizuální kontrolu hardware zařízení, provedení Změny dle doporučení Poskytovatele apod.,
	+ provedení činností vedoucí k řešení Incidentu – například fyzický restart / vypnutí jednoho z Prvků IT, provedení Změny v konfiguraci, vždy však na pokyn Poskytovatele,
	+ důsledném dodržování Pravidel Změnového řízení,
		1. Před realizací jakékoliv odsouhlasené Změny, která má vliv na dostupnost Informačního systému Objednatele, se Objednatel a Poskytovatel dohodnou na způsobu zálohování, ověření zálohy a její obnovitelnosti, pokud toto bude vyžadováno.
		2. Objednatel je povinen o prováděných Změnách, zásazích, nebo případných odstávkách, které by mohly ovlivnit Informační systém Objednatele, případně omezit, nebo znemožnit poskytování souvisejících Servisních služeb Poskytovatele, neprodleně informovat Poskytovatele prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
		3. Objednatel zajistí trvalý přísun elektrické energie, potřebný pro provoz Informačního systému Objednatele, který je předmětem Servisních služeb. Plánované přerušení dodávek je Objednatel povinen s dostatečným předstihem oznámit Poskytovateli prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele.
	1. **Vymezení Servisních služeb**
		1. Obsahem Servisních služeb není:
	+ zabezpečení dat na datových nosičích Objednatele, které jsou umístěné v lokalitě Objednatele, nebo u Třetích stran,
	+ podpora aplikací Třetích stran, nedodaných Poskytovatelem, pokud se smluvní strany výslovně nedohodly v konkrétním případě jinak,
	+ řešení stavů vzniklých v důsledku bezpečnostních Incidentů není součástí Servisní služby Provozní správy Prvků IT, pokud neprobíhají u Objednatele pravidelné bezpečností audity Poskytovatele (minimálně 1x ročně) a vzniklé výstupy aplikovány a důsledně dodržovány v prostředí Objednatele,
		1. Na Prvky IT v režimu Provozní správy Poskytovatele, ke kterým mají koncoví uživatelé Objednatele, nebo Třetí strany administrátorská oprávnění, může být Poskytovatelem účtována pracnost při řešení Incidentu nad rámec paušální platby dle jednotkových sazeb uvedených v Příloze č. 4. bodu 4.3. této Smlouvy.
		2. V rámci řešení Požadavků postupuje Poskytovatel v souladu s licenčními ujednáními výrobců hardware i software a podle záručních podmínek zakoupené podpory výrobce (např. maintenance, carepack, support atd.).
		3. Na hardware a software, který již není podporován výrobcem, negarantuje Poskytovatel dostupnost podpory, dílů, dostupnost aktualizací firmware a nelze zaručit kompatibilitu s jinými prvky Informačního systému Objednatele.
		4. Servisní služby nezahrnují náhradní díly, pokud není výslovně uvedeno jinak. Dodávka náhradních dílů probíhá na základě samostatných objednávek či na základě záručních oprav dle platných záručních podmínek výrobců, nebo Třetích stran.
		5. Podpora hardware je pouze do úrovně záruk zakoupených Objednatelem pro daný Prvek IT. U Prvků IT, kde není Poskytovatel zároveň autorizovaným servisním partnerem výrobce, je poskytována pouze součinnost k řešení Vady hardware.
	1. **Seznam Prvků IT**

Seznam podporovaných Prvků IT v rámci této Smlouvy, na které jsou poskytovány Servisní služby, na základě požadavků Objednatele.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kategorie Prvku IT | Popis Prvek IT | Množství licencí | Maintenance | Provozní režim Prvku IT |
| Zálohovací SW | Veeam Backup & Replication Enterprise Plus - Public Sector | 45 CPU | ANO | Provozní správa |

**Provozní režimy:**

* **Provozní správa** – Servisní služba pokrývá pravidelnou kontrolu a údržbu Prvku (ů) IT.
* **Pravidelná kontrola** – základní úroveň servisní podpory Prvku (ů) IT prostřednictvím Monitoringu, (a) nebo Vzdáleného připojení pracovníkem Poskytovatele.
* **Integrační podpora** - poskytnutí součinnosti (předání informací Třetí straně a koordinace řešení) s dodavateli aplikací Třetích stran.
* **Reaktivní podpora -** podpora při řešení Incidentů.

Na ostatní Prvky IT zde neuvedené, poskytne Poskytovatel součinnost pro řešení po předchozí dohodě s Objednatelem a bez garantované doby zahájení řešení.

**Příloha č. 3 – Kontaktní a Odpovědné osoby, provozovny**

* 1. **Kontaktní osoby**

Pracovníci Objednatele pověření zadáváním Požadavků a Akceptací jejich řešení prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele:

Jméno, Příjmení:

Funkce: vedoucí úseku informatiky

Adresa: Mozartova 3, Brno

Telefon:

Email:

Jméno, Příjmení:

Funkce: informatik

Adresa: Purkyňovo nám. 1369/1a, 674 01 Třebíč

Telefon:

Email:

* 1. **Odpovědné osoby**

Jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran ve věcech plnění této Smlouvy.

Do působnosti Odpovědných osob patří:

* organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním této Smlouvy,
* koordinovat součinnost smluvních stran,
* informovat na vyžádání smluvní strany o postupu plnění této Smlouvy,

**Odpovědné osoby Objednatele:**

Jméno, Příjmení:

Funkce: vedoucí úseku informatiky

Adresa: Mozartova 3, Brno

Telefon:

Email:

Jméno, Příjmení:

Funkce: informatik

Adresa: Purkyňovo nám. 1369/1a, 674 01 Třebíč

Telefon:

Email:

**Odpovědné osoby Poskytovatele:**

Jméno, Příjmení:

Funkce: ředitel obchodního zastoupení – eskalace problémů

Adresa: Kpt. Jaroše 25, 680 01 Boskovice

Telefon:

Email:

Jméno, Příjmení:

Funkce: regionální delivery manager

Adresa: Kounicova 67a, 602 00 Brno

Telefon:

Email:

* 1. **Lokality Objednatele – SZ v působnosti KSZ v Brně**

Servisní služby budou poskytovány v následujících provozovnách Objednatele:

|  |  |
| --- | --- |
| Název | Adresa |
| KSZ Brno | Mozartova 3, 601 52 Brno |
| KSZ Zlín | Dlouhé Díly 351, 763 02 ZLÍN - Louky |
| KSZ Jihlava | tř. Legionářů 5277/9, 586 01 Jihlava |
| OSZ Blansko | Seifertova č. 2025/9, 678 01 Blansko |
| MSZ Brno - město | Polní 41, 608 02 Brno |
| OSZ Brno - venkov | Polní 41, 608 03 Brno |
| OSZ Břeclav | U Stadionu 2, Břeclav 690 12 |
| OSZ Hodonín | Velkomoravská 11, 695 11 Hodonín  |
| OSZ Jihlava | tř. Legionářů 5277/9, 586 01 Jihlava |
| OSZ Kroměříž | Havlíčkova 792/13, 767 11 Kroměříž |
| OSZ Prostějov | Rejskova 3018/14, 796 85 Prostějov |
| OSZ Třebíč | Purkyňovo nám. 1369/1a, 674 01 Třebíč  |
| OSZ Uherské Hradiště | Velehradská třída č.p. 1217, 686 71 Uherské Hradiště |
| OSZ Vyškov | Svatopluka Čecha 439/14, 682 01 Vyškov |
| OSZ Zlín | Dlouhé Díly 351, 763 02 ZLÍN - Louky |
| OSZ Znojmo | Rudoleckého 906/14, 669 01 Znojmo |
| OSZ Žďár nad Sázavou | Strojírenská 2210/28, 591 01 Žďár nad Sázavou  |

**Příloha č. 4 – Cenová kalkulace**

* 1. **Základní parametry Smlouvy**

|  |  |
| --- | --- |
| **Servisní kalendář:** | Pracovní dny, Po - Pá od 08:00 do 17:00 hodin |
| **Fakturační období:** | 1 kalendářní měsíc |

K níže uvedeným cenám bude účtována DPH v souladu s platným zákonem o dani z přidané hodnoty.

* 1. **Servisní služby v rámci paušálu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Název Servisní služby** | **Cena bez DPH / fakturační období** |
| Centrální kontaktní bod  | 13 700 Kč |
| Garance reakce Poskytovatele na Incidenty pod SLA |
| Řízení a koordinace Servisních služeb |
| Provozní správa Prvků IT v rozsahu:* 6 člověkohodin měsíčně na kontrolu a údržbu Prvků IT
* 2 x ročně 1 MD on-site schůzka koncepčního rozvoje VEEAM zálohovaní (vzniklé úkoly se budou řešit v rámci této služby)
 |
| **CENA CELKEM**  | **13 700 Kč** |

* 1. **Jednotkové sazby pro Servisní služby nad rámec paušální platby**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Typ požadavku | Hodnota(Cena bez DPH) | Měrná jednotka |
| Změnový požadavek \* | 1 500 Kč | Člověkohodina |
| Konzultační požadavek \* | 1 300 Kč | Člověkohodina |
| Závažný Incident | 1 750 Kč | Člověkohodina |
| Ostatní Incidenty | 1 300 Kč | Člověkohodina |
| Dopravné po městě | 390 Kč | Výjezd |
| Dopravné mimo město | 12 Kč | Km |
| Příplatek za práci v mimopracovní dobu v PO-PÁ | 30% | Člověkohodina |
| Příplatek za práci v mimopracovní dobu v SO-NE a Svátek | 50% | Člověkohodina |

*\* Požadavky jsou standardně řešeny pouze v Servisním kalendáři 9x5 (Po – Pá od 8:00 do 17:00 hodin)*

Při hodinových sazbách za práci Objednatele se účtuje každá započatá půlhodina.