

Dodatek č. 1**Dodatek č. 1 ke Smlouvě o poskytování Servisních služeb**

číslo smlouvy: 2013008

Smluvní strany**Základní umělecká škola Antonína Dvořáka Karlovy Vary, Šmeralova 32, příspěvková organizace**

Sídlo: Šmeralova 489/32, Karlovy Vary, 360 05
Jednající: Mgr. Bc. Ingrid Ahneová, ředitelka školy
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s. číslo účtu: 115-7626510207/0100
IČ: 07110596 DIČ: CZ07110596
spisová značka OR: Pr 993 vedená u Krajského soudu v Plzni

dále jen Objednatel na straně jedné

LITHIUM a.s.

Sídlo: Tábořská 375/26, 360 04 Karlovy Vary
Jednající: Mgr. Vladimír Řeháček, předseda představenstva
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s. číslo účtu: 808204399/0800
IČ: 27991199 DIČ: CZ27991199
spisová značka OR: B 1339 vedená u Krajského soudu v Plzni

dále jen Poskytovatel na straně druhé,

mění a doplňují níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu § 2586 občanského zákoníku tuto Smlouvu takto:

I. Oprava adresy sídla a provozovny Poskytovatele:

- LITHIUM a.s. - Tábořská 375/26, 360 04 Karlovy Vary

II. Změna cenových a platebních podmínek:

- Výše měsíční smluvní paušální platby se nemění.
- Výše hodinových sazeb služeb nad rámec paušální platby se nemění.
- Dopravné při vyžádaném výjezdu nad rámec Smlouvy se mění z 9,-/1 km na **bezplatné**.
- Dle odstavce 4.3 Smlouvy se mění splatnost daňových dokladů z 10 dní od vystavení **na 21 dní** od vystavení.

III. Doplnění kontaktních osob Poskytovatele a Objednatele:

A. Poskytovatel:

- Smluvní záležitosti a eskalace; obchodní požadavky:
Ing. Daniel Bružeňák, MBA – manažer divize „IT Infrastruktura“
e-mail: daniel.bruzenak@lithium.cz
mobil +420 724 304 100
- technické a provozní záležitosti:
David Šátava – vedoucí specialista Servis Desk
týmu e-mail: david.satava@.....
mobil +420.....

B. Objednatel:

- Smluvní, technické a provozní záležitosti:
Mgr. Bc. Ingrid Ahneová – ředitelka školy
e-mail: ahneova@zusad.cz
mobil: +420 736 514 002
- Zadávání požadavků do ServiceDesk systému Poskytovatele:
 - A. Supervizor (má přístup ke všem zadaným požadavkům)**
Mgr. Bc. Ingrid Ahneová – ředitelka školy
e-mail: ahneova@zusad.cz
mobil: +420 736 514 002
 - B. Standardní zadávající (má přístup ke svým zadaným požadavkům)**
Šárka Hrůzová – sekretářka ředitelky školy
e-mail: sekretariat@zusad.cz
tel. / mobil: +420 353 549 879 / +420

IV. Upřesnění lokalit Objednatele:

- **Centrální budova:** Šmeralova 489/32, Karlovy Vary 360 05
- **Hudební obor:** Školní 742, Karlovy Vary 360 17 - Tel: +420 736 514 077
- **Výtvarný obor:** Kollárova 553/19, Karlovy Vary 360 09 - Tel: +420 736 514 078

V. Doplnění úrovně Služeb podpory:

A. Centralizovaný kontaktní bod pro hlášení požadavků:

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

- **Primární komunikační kanál:** přímé nahlášení do Servis Desk systému Poskytovatele na webovém portálu <https://helpdesk.lithium.cz>

- **Sekundární komunikační kanály:**
- prostřednictvím emailu: servicedesk@lithium.cz
- telefonicky: 702 009 925

Obsahem služby je:

- příjem požadavků
- předání na řešitelské týmy (pracovníky Poskytovatele)
- předání Třetím stranám

B. Seznam Prvků IT a jejich provozní režim takto:

Kategorie Prvku IT		Popis Prvek IT	Množství	Provozní režim Prvku IT
Hardware	Záložní zdroj UPS	Dopřesní se při analytické návštěvě	1 ks	Reaktivní podpora
	Aktivní prvky LAN	Switch TP-LINK	1 ks	Reaktivní podpora
	Server	Dopřesní se při analytické návštěvě	1 ks	Reaktivní podpora
	NAS	Dopřesní se při analytické návštěvě	1 ks	Reaktivní podpora
	Koncové stanice vč. LCD + Notebooky s OS MS Windows	Dopřesní se při analytické návštěvě	cca 20-30 ks	Reaktivní podpora
	ADSL router	Řešeno poskytovatelem Internetové konektivity		
	Tiskárny	Dopřesní se při analytické návštěvě		Reaktivní podpora
Software	OS serveru a serverové aplikace	LINUX CentOS a role: e-mail server, Samba, firewall, zálohování	1 ks	Reaktivní podpora
	Anti-X	ESET na koncových stanicích uživatelů	cca 20–30 ks	Reaktivní podpora
	Zálohování koncových stanic	Nezálohuje se		
	Speciální software	Řešeno Objednatelem		

K provoznímu režimu podpory „Reaktivní podpora“:

Standardní řešení incidentů v SLA dle zvolené kategorie incidentu (A, B, C) a v rámci servisního kalendáře definovanými touto Smlouvou. Řešení primárně probíhá formou zabezpečeného vzdáleného připojení pracovníka Poskytovatele prostřednictvím systému SimpleHelp. Pokud to technická povaha/kritičnost řešení požadavku vyžaduje, je po domluvě s kontaktní osobou Objednatele realizován on-site výjezd ve sjednaném a oboustranně odsouhlaseném termínu.

C. Typy zadávaných požadavků

Kontaktní osoba Objednatele zadává výběrem v Servis Desk systému Poskytovatele tyto typy požadavků:

- Řešení incidentu
- Konzultační požadavek
- Změnový požadavek

D. Řešení Incidentů – SLA dle klasifikace Incidentu takto:

Klasifikace incidentů (prvkem IT je chápáno zařízení dle bodu V.B tohoto dodatku Smlouvy):

Klasifikace	Definice	SLA Zahájení řešení
Kritické incidenty kategorie A	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 4 hodin (4BH)
Závažné incidenty kategorie B	Události, které významným způsobem degradují, nebo silně omezují funkcionalitu nebo Službu Prvku IT, ale existuje náhradní řešení (činnost pokračuje v omezeném provozu).	Nejpozději do druhého pracovního dne (NBD)
Ostatní incidenty kategorie C	Všechny ostatní Incidenty, neomezující řádné používání Informačního systému, které tvoří Prvky IT.	Nejpozději do dvou pracovních dnů (2NBD)

- **Řešení incidentu (viz také schéma v Příloze č. 1 tohoto dodatku Smlouvy):**

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 nespádají pod SLA.

Požadavek na provedení této servisní služby zadává kontaktní osoba Objednatele zadáním servisního požadavku do Servis Desk systému Poskytovatele. Požadavek musí obsahovat specifikaci incidentu, jakého uživatelského zařízení se požadavek týká a kontakt na tohoto uživatele. V případě kritického incidentu (kategorie A v tabulce viz výše) je doporučeno současně kontaktovat technický tým Poskytovatele telefonicky (kontakt viz bod V.A tohoto dodatku Smlouvy).

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.

E. Konzultační požadavek:

Kontaktní osoba Objednatele může zadat libovolný konzultační požadavek, a to ať už k IT systémům používaným či zvažovaným.

Konzultací se rozumí:

- Telefonická či emailová rada k prvkům IT, případně rada zadaná odpovědí do Servis Desk systému.
- Rozsáhlejší konzultace k náročnějším rozvojovým projektům, která je po obdržení *takového požadavku řešena v místě Objednatele v předem oboustranně domluveném termínu.*

Konzultace se týkají zpravidla těchto témat:

- bezpečnost
- optimalizace/rozvoj/změny prostředí
- návrhy řešení a diskuse možných variant
- výběr optimální varianty z pohledu technologie i finančních možností Objednatele
- obchodní kalkulace řešení
- specifikace priorit / etapování / vhodného harmonogramu dle termínových možností Objednatele
- návrhy financování rozvoje a změn prostředí (např. operativní leasing) atp.

Vzniklé dílčí realizační projekty odsouhlasené Objednatelem jsou formálně řešeny samostatnými objednávkami nad rámec paušální měsíční platby definované touto Smlouvou, která řeší pouze péči o prostředí koncových zařízení uživatelů a o prostředí aktivních síťových prvků LAN/WLAN.

Služby projektů jsou pak řešeny na základě speciálních smluvních sazeb definovaných touto Smlouvou (viz bod II. toho dodatku Smlouvy). Realizace každého změnového či rozvojového projektu striktně podléhá schválení Objednatelem.

Klasifikace konzultačního požadavku:

Klasifikace	Definice	SLA Zahájení řešení
Konzultační požadavek	Poradenské služby poskytované pracovníky Poskytovatele k funkcionalitám nebo službám IT systémů používaných či zvažovaných.	Dohodou obou smluvních stran

F. Změnový požadavek:

Jde o podporu Objednatele při řešení změn. Kontaktní osoba Objednatele může k používaným IT systémům zadat libovolný změnový požadavek.

Tato služba je poskytována pracovníky Poskytovatele v případech, kdy je Objednatelem plánována zásadní změna v IT prostředí. Touto změnou může být např. nasazení nového ekonomického či výrobního aplikačního prostředí; odstávky dodávek elektrické energie; změna operátora internetové konektivity; ohrožení prostředí živelnou pohromou; příprava auditu či certifikačního řízení společnosti Objednatele atp.

Ve vztahu k IT prvkům, které má Poskytovatel ve své péči, případně i k ostatním IT systémům používaným v prostředí Objednatele, si může Objednatel vyžádat součinnost.

Žádost Objednatele o součinnost Poskytovatele je povinná v případě, kdy je plánována konkrétní změna, která může ovlivnit dostupnost provozního prostředí IT infrastruktury Objednatele.

Stejně tak může změnu iniciovat Poskytovatel v případech, kdy hrozí situace, která může zásadně ovlivnit dostupnost provozního prostředí IT infrastruktury Objednatele. Např. nutná odstávka centrálního systému. Tu je pak Poskytovatel povinen neprodleně oznámit Objednateli.

Na takové požadavky se aplikují principy změnového řízení dle ITIL.

Klasifikace změnového požadavku:

Klasifikace	Definice	SLA Zahájení řešení
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.

Poznámka k plánovaným realizačním projektům:

V případě plánovaných kritických situací v rámci realizace každého vzájemně domluveného změnového či rozvojového projektu mezi Objednatelem a Poskytovatelem se toto neřeší jako změnový požadavek. Je to řešeno na základě konkrétního vzájemně odsouhlaseného plánu projektu, jeho detailního postupu a harmonogramu. Změnové řízení, pokud je v průběhu realizace situací vyžadováno, je iniciováno kteroukoliv ze stran a projednává se na příslušné projektové schůzce s technickým realizačním týmem Objednatele. Např. projednání předem neplánované odstávky centrálního systému.

VI. Rekapitulace a doplnění věcné a cenové kalkulace:

- **Základní parametry Smlouvy:**

Servisní kalendář:	Pracovní dny (Po – Pá) od 08:00 do 17:00 hodin
Fakturační období:	1 kalendářní měsíc

- **Služby v rámci paušálu:**

Název Servisní služby	Cena bez DPH / fakturační období
Servisní kalendář: pracovní dny 8–17 hod. Centrální bod: jedno kontaktní místo pro hlášení požadavků Servisní podpora: vzdálené připojení, na místě, servisní telefon Úrovně SLA služeb (dle bodu V.D): <ul style="list-style-type: none"> ○ Kritické incidenty: zahájení řešení do 4h od nahlášení požadavku ○ Závažné incidenty: zahájení řešení NBD od nahlášení požadavku ○ Ostatní incidenty: zahájení řešení 2NBD od nahlášení požadavku Komplexní konzultační podpora (dle bodu V.E). Podpora a součinnost při řešení změn (dle bodu V.F). Garance realizace poskytovaných služeb ve shodě s požadavky směrnice GDPR (viz Příloha č.2 tohoto dodatku Smlouvy). Garance realizace poskytovaných služeb ve shodě s ITIL.	1.500,00 Kč

Poznámka: Pro vzdálené připojení je nutné zajistit pro Servis Desk tým Poskytovatele připojení VPN.

- **Jednotkové sazby pro Servisní služby nad rámec paušální platby**

Poznámka: Týkají se pouze rozvojových požadavků (nové instalace a realizační projekty) a služeb vyžádaných nad rámec servisního kalendáře (mimo pracovní dny od 8:00 do 17:00).

Doprava ani čas specialisty na cestě nejsou Objednateli nikdy účtovány. A to ani v rámci Smluvních služeb, ani v rámci služeb vyžádaných nad rámec Smlouvy.

Sazby služeb zůstávají beze změny.

Typ požadavku – Serverová a síťová infrastruktura	Hodnota (Cena bez DPH)	Měrná jednotka
Práce specialisty formou on-site u zákazníka	450 Kč	Člověkohodina
Práce specialisty formou vzdálené správy	350 Kč	člověkohodina
Čas na cestě	0 Kč	hodina
Doprava	0 Kč	Km

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

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

V Karlových Varech dne 12. 8. 2019

V Karlových Varech dne 12. 8. 2019

Mgr. Vladimír Řeháček
Předseda představenstva

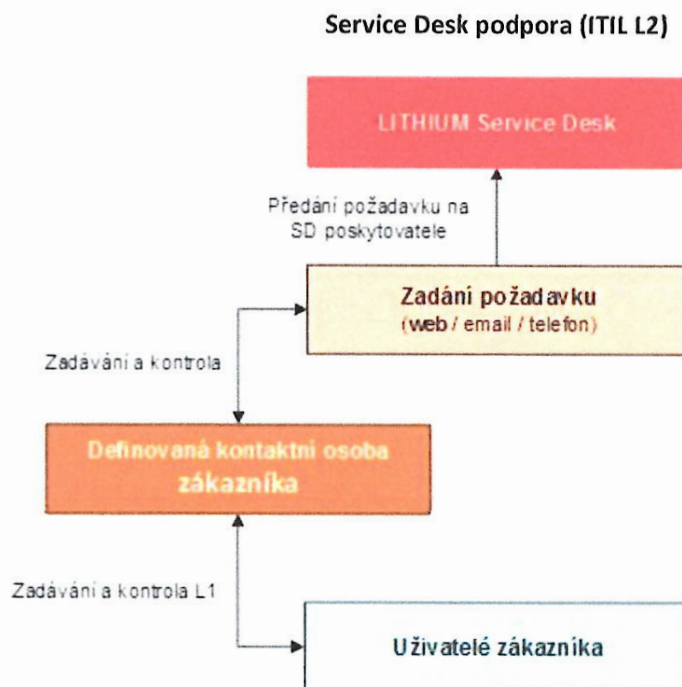
Mgr. Bc. Ingrid Ahneová
Ředitelka školy

3

③

④

Příloha č. 1 - Schéma podpory



Příloha č. 2 – Vyjádření ke shodě s nařízením GDPR

Poskytovatel garantuje Objednateli, že je auditovanou i auditorskou společností pro nařízení Evropského parlamentu General Data Protection Regulation (GDPR), a tedy s veškerými osobními údaji Objednatele, se kterými při poskytování služeb v rámci tohoto smluvního vztahu přišel a v budoucnu bude přicházet, bude nakládáno v plné shodě s tímto nařízením.

V rámci technologických služeb poskytovaných tímto smluvním vztahem jsou zakotveny také rozvojové konzultace, návrhy řešení problematických oblastí, vedení dokumentace IT prostředí Objednatele atp. Tyto služby jsou po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu poskytovány s přihlédnutím k zachování shody IT prostředí Objednatele s tímto nařízením GDPR.

Na Objednatelem navrhované změny v IT prostředí, které by byly v kolizi s tímto nařízením, bude prokazatelně Poskytovatelem upozorněno a ve vzájemné shodě budou tyto úpravy IT prostředí přehodnoceny.