SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

označená 2017-01-VOSZaSSZ

# Článek I. Úvodní ustanovení

Smluvní strany

Vyšší odborná škola zdravotnická a Střední škola zdravotnická, se sídlem Palachova 35,

400 01 Ústí nad Labem,

IČ 006 733 58,

(dále jen „Zákazník“)

a

Enlogit s.r.o., se sídlem Špitálské nám. 3367/12, 400 01 Ústí nad Labem,

IČ 62241842, DIČ CZ62241842,

vedená v obchodním rejstříku Krajského soudu Ústí n.L., odd. C, vl. 8073,

jednatel Jiří Vytlačil

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavírají tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen Smlouva) v souladu s § 269 odst. 2 obchodního zákoníku.

# Článek II. Předmět smlouvy

1. Smlouvou se Poskytovatel zavazuje Zákazníkovi poskytovat služby a zboží v oblasti správy informačních technologií, dat, sítí, Software, Hardware a dalších informačních a komunikačních systémů, případně dle svých možností i další služby a zboží (dále též jen „plnění“), za podmínek v ní upravených, podrobně specifikované podle následujícího odstavce a v tam upravené příloze Smlouvy. Zákazník se zavazuje za tyto služby a zboží platit dohodnuté ceny za podmínek popsaných níže a v přílohách.
2. Výčet systémů, sjednané služby a cenové podmínky jsou uvedeny ve Specifikaci plnění (dále jen **Specifikace**), která je nedílnou přílohou této Smlouvy. Ujednává se, že změny či jiné úpravy Specifikace mohou za Zákazníka též sjednat tyto osoby: Ing. Jiří Štursa Úpravy Specifikace jsou prováděny formou písemné změny Specifikace a považují se za změnu Smlouvy.
3. Vlastnosti a další okolnosti plnění jsou popsané ve Všeobecných obchodních podmínkách (dále jen **VOP**), které jsou nedílnou součástí této Smlouvy.
4. Poskytovatel může Zákazníkovi na základě dohody se Zákazníkem poskytnout i další služby, které nejsou výslovně uvedeny v této Smlouvě. Nedohodne-li se Poskytovatel a Zákazník jinak, úplata za takové služby se řídí platným ceníkem Poskytovatele, který je součástí Specifikace.

# Článek III. Cenová ujednání

1. Účtovacím obdobím je kalendářní měsíc.
2. Zákazník se zavazuje Poskytovateli platit smluvní **cenu za pravidelné plnění služeb** ve výši dané Specifikací (viz článek II. Specifikace), a to pravidelně za každé účtovací období po jeho ukončení; splatnost této ceny je 14 kalendářním dnem po uplynutí účtovacího období.
3. Zákazník se dále zavazuje Poskytovateli platit smluvní **cenu za nepravidelné plnění služeb** ve výši určené dle sazeb uvedených v článku IV. Specifikace, a to na základě skutečně využitého plnění za každé účtovací období po jeho ukončení; splatnost této ceny je 14 kalendářním dnem po uplynutí účtovacího období.
4. Cena Projektu (viz bod I.4 VOP) se platí po jeho předání, byť by trval déle než jedno účtovací období, nedohodnou-li se smluvní strany jinak, splatnost této ceny je 14 dnem po předání.
5. Další účelně vynaložené náklady se platí ve skutečné a Poskytovatelem doložené výši nebo ve výši určené jeho ceníkem (viz náklady dopravy), splatnost této náhrady je 14 kalendářním dnem po předložení vyúčtování.
6. Ostatní ceny plnění (služeb a zboží výše neupravené) jsou splatné vždy do 14 kalendářních dnů od dokončení díla či předání zboží.
7. Ceny ve Smlouvě jsou sjednány bez daně z přidané hodnoty. Poskytovatel je plátce DPH, ceny proto budou při vyúčtování navýšeny o aktuálně platnou daň z přidané hodnoty.
8. Z daňových a účetních důvodů vystaví Poskytovatel na jím poskytované plnění (zboží, služby, náhrady) fakturu; bude-li ve faktuře uvedena jiná lhůta splatnosti než ve Smlouvě, platí delší lhůta.
9. Cena se považuje za zaplacenou připsáním platby na účet Poskytovatele, uvedený na faktuře Poskytovatele.
10. Poskytovatel může ceny uvedené ve Specifikaci upravit o míru inflace, která nastala od doby počátku platnosti Specifikace do doby úpravy, a to ve výši odpovídající výši inflace ohlášené Českým statistickým úřadem nebo jiným obdobným státním úřadem. O provedené úpravě vyrozumí Zákazníka písemným sdělením; tato úprava se považuje za dohodnutý způsob změny Smlouvy.

# Článek IV. Sankce

1. V případě, že pro ten který požadavek s kritickou prioritou nedodrží Poskytovatel lhůty, stanovené ve VOP a Specifikaci, zavazuje se Poskytovatel Zákazníkovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou hodinu prodlení. Celková výše smluvní pokuty dle tohoto ujednání je limitována tak, že nemůže v příslušném účetním období překročit částku, odpovídající součtu cen za pravidelné a nepravidelné služby, kterou je za příslušné účetní období Zákazník Poskytovateli povinen zaplatit dle ujednání v bodech III.2 a III.3 Smlouvy.
2. V případě prodlení Zákazníka s placením Poskytovateli je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
3. V případě prodlení Zákazníka s placením Poskytovateli v částce vyšší než 2 000 Kč je Poskytovatel oprávněn pozastavit další plnění Smlouvy, a to až do doby, než budou všechny závazky uhrazeny. Povinnost Zákazníka plnit jeho smluvní povinnosti tím není dotčena.
4. V případě prodlení Zákazníka s placením Poskytovateli v částce vyšší než 2 000 Kč a delším než 1 měsíc je Poskytovatel oprávněn od Smlouvy odstoupit za podmínek uvedených v článku VII. Smlouvy.

# Článek V. Mlčenlivost a ochrana smluvních stran

1. Smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti obsah předaných podkladů, svěřená data i další informace o druhé smluvní straně, které se dozvěděly v souvislosti se Smlouvou a jejím plněním, a to po celou dobu trvání Smlouvy a 2 roky po jejím skončení.
2. Tato ustanovení se vztahují nejen na obchodní tajemství, ale na všechny informace, které nejsou výslovně označeny jako veřejné nebo nebyly veřejnosti známy před účinností Smlouvy nebo se nestaly veřejnosti známými v průběhu trvání Smlouvy bez přičinění té smluvní strany, která je zavázána k jejich ochraně.
3. V případě porušení ujednání uvedeného v tomto odstavci je poškozené straně povinna druhá smluvní strana zaplatit smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, případná odpovědnost za škodu tím není dotčena.
4. Smluvní strany se zavazují k tomu, že všechny technické prostředky druhé smluvní strany, podklady, svěřená data a informace, ke kterým budou mít přístup v souvislosti se Smlouvou a jejím plněním, nebo které se od druhé smluvní strany v souvislosti se Smlouvou dozví, budou použity pouze k účelům plnění Smlouvy. V případě porušení ujednání uvedeného v tomto odstavci je poškozené straně povinna druhá smluvní strana zaplatit smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, případná odpovědnost za škodu tím není dotčena.
5. Poskytovatel se zavazuje k plnění Smlouvy používat výhradně legálně licencovaný software, zároveň se zavazuje instalovat na Informační technologie Zákazníka software nebo další autorská díla pouze v souladu s licenčními ujednáními. Poskytovatel se zavazuje, že vědomě neuvede Zákazníka v nebezpečí odpovědnosti za používání software nebo autorských děl v rozporu s licenčním ujednáním a právními předpisy.
6. Poskytovatel není povinen plnit Smlouvu, pokud by se plnění požadované Zákazníkem mělo týkat software nebo jiných autorských děl, použitých v rozporu s licenčním ujednáním nebo nelegálně, či jiného protiprávního nebo neetického jednání.

# Článek VI. Součinnost a spolupráce

1. Zákazník se zavazuje zajistit po celou dobu trvání Smlouvy Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost nutnou k jejímu řádnému a včasnému plnění Zejména se zavazuje Poskytovateli takto umožnit přístup k Informačním technologiím, a to podle potřeby fyzický nebo síťový a zajistit Poskytovateli pracovní prostor vhodný pro plnění Smlouvy.
2. Poskytovatel a Zákazník se dohodli, že správu Informačních technologií provádí společně.
3. Zákazník bere na vědomí, že by měl veškerou instalaci, odinstalaci, Upgrade, rekonfiguraci, návrh či implementaci nových informačních a komunikačních systémů či jiné zásahy do Informačních technologií, provedené z vlastního rozhodnutí, ať je provede sám nebo nechá provést jiným, s Poskytovatelem předem konzultovat. Není-li to možné, zavazuje se Poskytovatele o těchto zásazích alespoň bezodkladně informovat.
4. Poskytovatel neodpovídá za škody, způsobené byť i chybou Poskytovatele, pokud chyba vznikla proto, že Poskytovatel nebyl Zákazníkem informován o změně, provedené v předmětné součásti Informačních technologií Zákazníkem nebo Zákazníkem pověřenou třetí osobou.

# Článek VII. Doba platnosti

1. Smlouva se uzavírá **na dobu určitou do 31. 12. 2021** a v platnost a účinnost vstupuje dnem podpisu oběma smluvními stranami.
2. Kterákoliv smluvní strana může od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů, přičemž výpovědní lhůta je stanovena na 1 měsíc a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
3. Smluvní strany mohou též od Smlouvy odstoupit okamžitě bez výpovědní lhůty, pokud druhá strana poruší povinnosti dle článků V. a VI. Smlouvy.

# Článek VIII. Ostatní ujednání

1. Smluvní strany se dohodly, že Smlouva ke dni, kdy vstupuje v účinnost, ruší a nahrazuje všechny předchozí smlouvy a dohody, byť i ústní, které byly mezi smluvními stranami sjednány.
2. Sdělení, výpověď nebo odstoupení musí být v písemné podobě. Je nutné je vždy doručit druhé smluvní straně. Písemná forma je zachována i tehdy, je-li k doručení použit fax nebo elektronická pošta, přičemž doručení je možné doložit i elektronickým potvrzením o přečtení elektronické pošty. Za doručení se považuje i předání listiny do sféry dispozice druhé smluvní strany, přitom není podstatné, zda se druhá strana s obsahem listiny seznámila.
3. Smluvní strany se dohodly, že nadpisy jednotlivých částí této Smlouvy mají význam jen pro orientaci ve Smlouvě a nebude k nim přihlíženo při výkladu významu této Smlouvy.
4. Smluvní strany se dohodly, že se jejich vztahy řídí obchodním zákoníkem v platném znění. Případné změny této Smlouvy vyžadují formu číslovaného písemného dodatku podepsaného oběma smluvními stranami; s výjimkou zvláštní úpravy přijímání změn Specifikace dle čl. II. odst. 2.
5. Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních se stejnou platností a obsahuje též dvě přílohy (Specifikaci a Všeobecné obchodní podmínky), z nichž každá smluvní strana obdrží jedno.
6. Obě smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu uzavírají svobodně a vážně, vědomé si právních následků z ní vyplývajících, a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Ústí nad Labem dne 1. ledna 2017

Zákazník Poskytovatel

VOŠZ a SŠZ, příspěvková organizace Enlogit s.r.o.

ředitelka PhDr. Miroslava Zoubková IT operations a service delivery director

Lenka Ledvinová

SPECIFIKACE PLNĚNÍ

příloha, která je nedílnou součástí smlouvy označené 2017-01-VOSZaSSZ, dále jen Smlouvy.

# Článek I. Pokryté Systémy a sjednané Služby

1. Níže uvedená tabulka vyjmenovává Systémy, které jsou pokryty Smlouvou a uvádí sjednané služby a ceny těchto služeb (ve smyslu cen za pravidelné plnění dle bodu III.1 Smlouvy). Je-li v průsečíku řádku se Systémem a sloupce se sjednanou Službou uvedeno “ano”, případně písmeno “A” nebo název Služby, má se za to, že pro daný Systém je sjednána daná Služba. V jednom řádku může být uvedena i skupina více Systémů, v takovém případě je v průsečíku řádku a sloupce uveden počet systémů, pro který je daná Služba sjednána. Je-li průsečík prázdný, proškrtnutý nebo je uvedeno slovo “ne” či písmeno “N”, má se za to, že Služba není pro daný Systém sjednána.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Systém** | **Kategorie**  (viz VOP, II.) | **Reakční doba**  (viz VOP, V.2) | **Dohled**  (viz VOP, V.3) | **Profylaxe**  (viz VOP, V.4) | **Paušální správa**  (viz VOP, V.5) | **Cena měsíčně** |
| *terminal.szsvzs.local*  (Vzdálený přístup) | *server* | *Standard* | *ano* | *ano* | *ano* | *3 000 Kč* |
| *ekonomicke.szsvzs. local (Fénix,Codexis,programy pro eko. oddělení)* | *server* | *Standard* | *ano* | *ano* | *ano* | *3 000 Kč* |
| *bakalari.szsvzs.local*  (Bakaláři) | *server* | *Standard* | *ano* | *ano* | *ano* | *3 000 Kč* |
| *wl-gw-pal* (fw, mail server) | *server* | *Standard* | *ano* | *ano* | *ano* | *3 000 Kč* |
| *wl-gw-mos*  (fw moskevská) | *ostatní zařízení* | *Standard* | *ano* | *ano* | *ano* | *1 500 Kč* |
| *kvm01.szsvzs.local*  virt.hypervizor | *ostatní*  *zařízení* | *Standard* | *ano* | *ano* | *ano* | *1 500 Kč* |
| *nas.szsvzs.local*  (Synology NAS, zálohování) | *ostatní*  *zařízení* | *Standard* | *ano* | *ano* | *ano* | *1 500 Kč* |
|  |  |  |  |  | **CELKEM**  **měsíčně** | ***16 500 Kč*** |

1. **Kredit**, měsíčně (viz VOP, V.6):

|  |  |
| --- | --- |
| *Není sjednán kredit* | *0 Kč* |
| **CELKEM**  **měsíčně** | ***0 Kč*** |

1. Výjimky z **Paušální správy** (viz VOP, V.5.b.v):

|  |  |
| --- | --- |
| **Specifikace** | **Důvod** |
| Aplikace 3. stran: Bakaláři, bznamky, Codexis, Fenix. | Instalaci a podporu zajišťuje dodavatel dané aplikace. |
| Internetová konektivita, včetně propojení budov. | Za internetovou konektivitu zodpovídá poskytovatel služby. |
| Enlogit neručí za správnost licencí a dodržování licenčních podmínek software na všech systémech, které přebírá do své správy dokud neprovede licenční audit a nebude sjednána případná náprava stavu licencí. | Licence mohou na některých systémech chybět, nebo být nesprávně použité. Enlogit navrhuje provést audit licencí po dohodě se zákazníkem. |

# Článek II. Cena za pravidelné plnění

**Celková cena za pravidelné plnění měsíčně dle bodu I.1 Smlouvy je 16 500 Kč.**

Tato cena je součtem dílčích cen z bodů I.1 a I.2.

# Článek III. Ceny za nepravidelné plnění

1. Tato část specifikuje ceny za nepravidelné plnění, placené dle bodu III.3 Smlouvy.
2. Sazby za nepravidelné plnění:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Služba** | **Hodina** | **Půlden** |
| Služby pro PC | 1 000 Kč | 3 800 Kč |
| Služby pro servery | 2 000 Kč | 7 000 Kč |
| Konzultace | 2 800 Kč | 10 000 Kč |

|  |  |
| --- | --- |
| **Plnění** | **Cena** |
| dopravné autem po Ústí nad Labem (**Sleva 100%**) | 0 Kč |
| dopravné po ČR | 15 Kč / km |
| ubytování v ČR | 1 500 Kč |
| příplatek za plnění Služeb mimo Pracovní dobu | 50% |

# Článek IV. Ceník Paušální správy:

|  |  |
| --- | --- |
| **Typ služby** | **Cena pravidelného plnění / ks** |
| Server, Reakční doba Standard | 3 000 Kč |
| Server, Reakční doba Premium | 4 000 Kč |
| Servery, Reakční doba Non-stop | 6 000 Kč |
| Ostatní zařízení, Reakční doba Standard | 1 500 Kč |

V Ústí nad Labem dne 1. ledna. 2017

Zákazník Poskytovatel

VOŠZ a SŠZ, příspěvková organizace Enlogit s.r.o.

ředitelka PhDr. Miroslava Zoubková IT operations a service delivery director

Lenka Ledvinová

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

příloha, která je nedílnou součástí smlouvy označené označená 2017-01-VOSZaSSZ, dále jen Smlouvy.

# Článek I. Používané pojmy

1. Pro účely Smlouvy jsou definovány následující pojmy:
2. **IT** jsou informační technologie. **ICT** jsou informační a komunikační technologie, zahrnují i IT.
3. Služby v oblasti správy sítí a dat k ICT systémům jsou souhrnně nazývány **Služby**, přičemž se jedná o činnosti, které podrobně vymezuje Smlouva a tyto všeobecné obchodní podmínky, vyjma prodeje zboží.
4. Ucelený soubor Služeb poskytnutých mimo běžný provoz, jejichž cílem je rozsáhlejší změna IT zákazníka, se nazývá **Projekt**.
5. Služba poskytnutá vzdáleně, bez osobní přítomnosti Poskytovatele na místě určeném Zákazníkem, zejména pomocí webového rozhraní, e-mailu, telefonu, nástrojů vzdáleného připojení a diagnostiky (např. pomocí síťových komunikačních protokolů RDP, VNC, SSH, iLOM), se nazývá Služba **Na dálku**.
6. Služba poskytnutá na místě určeném Zákazníkem za osobní přítomnosti Poskytovatele, se nazývá Služba **Na místě**.
7. Služba, při které pracovník Poskytovatele sám neprovádí technický zásah, ale Zákazníkovi poskytuje rady, doporučení a názory, přičemž technická realizace je na Zákazníkovi, se nazývá **Konzultace**.
8. **Software** je programové vybavení počítačů.
9. **Hardware** jsou elektronické součástky a technické vybavení počítačů, umožňující provoz Software. Není-li v konkrétním případě řečeno jinak, myslí se jím fyzicky existující hardware (narozdíl od **virtuálního hardware**, který fyzicky neexistuje, ale je simulován pomocí software tzv. virtualizace).
10. **Informační služba** je programové vybavení, typicky víceuživatelské, které umožňuje zpracovávat informace a data uživatelům počítačové sítě, například se jedná o systémy pro řízení výroby, databáze, systémy pro komunikaci pomocí elektronické pošty a internetu atd.
11. **PC** je osobní počítač uživatele počítačové sítě. Za PC se pro účely této Smlouvy považují i notebooky (tj. přenosné osobní počítače) a tablety (tj. přenosné osobní počítače ve tvaru desky s dotykovou obrazovkou).
12. **Server** je počítač, typicky víceuživatelský, který provozuje Informační služby pro uživatele počítačové sítě.
13. **Systém** je funkční celek Hardware a Software, obvykle PC nebo Server.
14. **Incident**je neplánované přerušení funkčnosti Informační služby nebo snížení kvality její funkčnosti (například delší než obvyklá odezva uživateli), případně selhání součásti Informační služby bez ohledu na to, zda má vliv na funkčnost.
15. **Upgrade** je instalace podstatně nové verze Software, obvykle přinášející novou funkcionalitu, včetně převodu dat ze staré verze. Za Upgrade se nepovažuje instalace opravy aktuální verze Software, které ve formě opravných balíčků (nazývaných různými výrobci např. “aktualizace”, “hotfix” nebo “bugfix”) vydávají výrobci Software, a které kromě opravy chyb obvykle nepřinášejí novou funkcionalitu.
16. **UPS** je zařízení, poskytující po určitou dobu napájení elektrickou energií i při výpadku běžné elektrické sítě.
17. Pracoviště Poskytovatele, které přijímá a vyřizuje požadavky Zákazníka na plnění této smlouvy, se nazývá **Helpdesk**.
18. **Pracovní dny** jsou všechny dny mimo dnů pracovního klidu (viz zákon 245/2000 Sb.)
19. Doba pracovních dnů od 8:00 do 17:00 středoevropského letního času se nazývá **Pracovní doba**.
20. **Pracovní hodiny** jsou hodiny v Pracovní době.
21. **Zahájením plnění** se myslí zahájení servisních úkonů i prováděných na dálku, směřujících k uspokojení požadavku Zákazníka, nebo výjezd Poskytovatele z místa, kde se v době přijetí požadavku nachází, na místo určené Zákazníkem.

# Článek II. Rozlišení služeb

1. Služby se pro účely této Smlouvy rozlišují do tří kategorií. Kategorii stanovuje Poskytovatel.

|  |  |
| --- | --- |
| **kategorie** | **technologie** |
| PC | * Analýza, návrh, instalace, nastavení, řešení problémů a správa PC, zejména software Microsoft Windows XP, Windows 7, Windows 8 (a pozdějších verzí) a běžných uživatelských aplikací PC; * Instalace a správa antivirových programů pro PC; * Správa uživatelů a přístupových práv na PC; * a další činnosti prováděné na PC, nejsou-li touto Smlouvou definovány jinak |
| Server | * Analýza, návrh, instalace, nastavení, řešení problémů a správa Hardware a Software serverů, síťových technologií a zařízení na ukládání dat, zejména programy a systémy Linux, Microsoft Windows Server 2003/2008 (a pozdějších verzí) a dalšího serverového software, síťových UPS, serverových aplikací (například systémů Microsoft Exchange, SQL Server, Apache, Samba, MySQL, PostgreSQL apod.) * Zálohování a obnova dat na Serverech * Správa uživatelů a přístupových práv na Serverech * Projektové řízení a management IT * Drobné programátorské práce * a další činnosti prováděné na Serverech, nejsou-li touto smlouvou definovány jinak |
| Konzultace | * Konzultace, například v oblasti koncepce a strategie IT, řízení rizik, bezpečnosti IT, analýz rizik, plánů obnovy činnosti po havárii * a další poradenské činnosti, nejsou-li touto Smlouvou definovány jinak |

# Článek III. Způsob zadávání a přijímání požadavků

1. Zákazník sděluje požadavky na Služby a Poskytovatel tyto požadavky přijímá takto:
   1. ve webovém systému **podpora.enlogit.com** pomocí jména a hesla přiděleného Zákazníkovi;
   2. nebo na e-mailové adrese [**podpora@enlogit.com**](mailto:podpora@enlogit.com);
   3. nebo na telefonním čísle **776 384 357** (77-NETHELP na alfanumerické klávesnici některých telefonů),
2. Poskytovatel není povinen reagovat na požadavky zadané jiným způsobem.
3. Zákazník Poskytovateli oznámí osoby, oprávněné Poskytovateli jménem Zákazníka zadávat požadavky. Poskytovatel není povinen přijmout požadavky, zadané jinými osobami. Poskytovatel je oprávněn v případě pochybností zpětným dotazem na oprávněné osoby Zákazníka ověřit oprávněnost takových požadavků, které mohou ohrozit funkčnost nebo bezpečnost ICT zákazníka. Rozhodne-li se Poskytovatel požadavek ověřit, lhůty, které by se mohly podle ostatních ujednání této smlouvy na zahájení plnění vztahovat, se počítají od ověření požadavku.
4. Pokud je požadavek zadán automaticky dohledovým systémem (viz např. bod V.3 níže), nakládá se s ním jako s požadavkem, který zadal Zákazník.

# Článek IV. Priority požadavků

1. Zákazník je oprávněn označit své požadavky úrovní priority, a to tak, že:
   1. ve formuláři webového systému podpora.enlogit.com vybere pro položku „Priorita“ hodnotu „normální“, „vysoká“ nebo „kritická“;
   2. nebo do předmětu e-mailu zaslaného na adresu podpora@enlogit.com uvede slovo „urgent“ (možné uvést i společně s dalšími slovy), chce-li požadavek označit prioritou „kritická“, nebo telefonicky či osobně sdělí prioritu pracovníkovi Poskytovatele.
2. Úrovně priority jsou definovány takto:
   1. **Normální**, určena pro neurgentní požadavky, dotazy, běžnou údržbu a incidenty, neohrožující provoz Zákazníka;
   2. **Vysoká**, určena pro služby, které spěchají, a incidenty, které omezují provoz Zákazníka, ale lze je obejít pomocí dočasného opatření (tzv. „workaround“) anebo omezení není zásadní;
   3. **Kritická**, určena pro požadavky, u kterých hrozí nebezpečí z prodlení, a incidenty, jejichž vinou Zákazník nemůže pokračovat ve svém podnikání nebo je jeho podnikání významně omezeno.
3. Poskytovatel je oprávněn prioritu jednostranně změnit, pokud charakter požadavku neodpovídá definici dané touto Smlouvou.

# Článek V. Podmínky plnění Služeb

1. Okolnosti a lhůty plnění jsou určeny ve Specifikaci každé Smlouvy buď pro každý Systém zvlášť nebo souhrnně.
2. Reakční doby jsou definovány takto:
   1. **Reakční doba Non-stop**
      1. Reakční doba Non-stop může být v různých dokumentech označována i jako “24x7x4”.
      2. Pokud je pro daný Systém sjednána Reakční doba Non-stop, Helpdesk přijímá požadavky Zákazníka nepřetržitě.
      3. U Reakčního doby Non-stop se sjednávají tyto lhůty plnění:

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorita požadavku** | **Lhůty a další okolnosti plnění** |
| Kritická | Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 4 hodin od přijetí. Požadavky se plní i mimo pracovní dobu. |
| Vysoká | Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění bez zbytečného odkladu, přičemž přednost mají požadavky s prioritami “kritická” i od jiných zákazníků Poskytovatele. Požadavky se plní v pracovní době. |
| Normální | Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění bez zbytečného odkladu, přičemž přednost mají požadavky s prioritami “vysoká” a “kritická” i od jiných zákazníků Poskytovatele. Požadavky s prioritou „normální“ plní Poskytovatel v Pracovní době. |

* 1. **Reakční doba Premium**
     1. Reakční doba Premium může být v různých dokumentech označována i jako “9x5x4”.
     2. Pokud je pro daný Systém sjednána Reakční doba Premium, Helpdesk přijímá požadavky Zákazníka během Pracovní doby.
     3. U Reakční doby Premium se sjednávají tyto lhůty plnění:

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorita požadavku** | **Lhůty a další okolnosti plnění** |
| Kritická | Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 4 hodin od přijetí. Pokud byl požadavek přijat méně než 4 hodiny před koncem Pracovní doby, běh této lhůty se uplynutím Pracovní doby přerušuje a začíná znovu běžet až počátkem další Pracovní doby. Pokud je požadavek Poskytovateli doručen mimo Pracovní dobu, lhůta začíná běžet až začátkem nejbližší následující Pracovní doby.  Požadavky s prioritou „kritická“ plní Poskytovatel v Pracovní době. |
| Vysoká | Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění bez zbytečného odkladu, přičemž přednost mají požadavky s prioritami “kritická” i od jiných zákazníků Poskytovatele. Požadavky se plní v pracovní době. |
| Normální | Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění bez zbytečného odkladu, přičemž přednost mají požadavky s prioritami “vysoká” a “kritická” i od jiných zákazníků Poskytovatele. Požadavky s prioritou „normální“ plní Poskytovatel v Pracovní době. |

* 1. **Reakční doba Standard**
     1. Reakční doba Standard může být v různých dokumentech označována i jako “9x5x2D”.
     2. Pokud je pro daný Systém sjednána Reakční doba Standard, Helpdesk přijímá požadavky Zákazníka během Pracovní doby.
     3. U Reakční doby Standard se sjednávají tyto lhůty plnění:

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorita požadavku** | **Lhůty a další okolnosti plnění** |
| Kritická | Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění bez zbytečného odkladu, nejpozději však musí být plnění zahájeno do dvou pracovních dnů od přijetí. Pokud je požadavek Poskytovateli doručen mimo Pracovní dobu, lhůta začíná běžet až začátkem nejbližší následující Pracovní doby.  Požadavky s prioritou „kritická“ plní Poskytovatel v Pracovní době. |
| Vysoká | Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění bez zbytečného odkladu, přičemž přednost mají požadavky s prioritami “kritická” i od jiných zákazníků Poskytovatele. Požadavky se plní v pracovní době. |
| Normální | Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění bez zbytečného odkladu, přičemž přednost mají požadavky s prioritami “vysoká” a “kritická” i od jiných zákazníků Poskytovatele. Požadavky s prioritou „normální“ plní Poskytovatel v Pracovní době. |

1. **Služba Dohled**
   1. Pokud je pro daný Systém sjednána služba Dohled, Poskytovatel se zavazuje pomocí svého software provádět automatický monitoring vybraných parametrů Systémů (viz další odstavec).
   2. V případě výskytu závady automatický monitoring Poskytovatele oznámí závadu na Helpdesk a na Zákazníkem stanovené e-mailové adresy.
   3. Vzhledem ke složitosti Systémů nelze sledovat všechny parametry, proto si Poskytovatel a Zákazník samostatnou dohodou odsouhlasí seznam sledovaných parametrů, které se Poskytovatel zavazuje monitorovat. Nelze vyloučit, že se závada projeví mimo tyto sledované parametry.
   4. Zákazník se zavazuje Poskytovateli poskytnout pro tuto službu součinnost přinejmenším zpřístupněním Systému, pro který je služba Dohled sjednána, Poskytovateli pomocí počítačové sítě.
2. **Služba Profylaxe**
   1. Pokud je pro daný Systém sjednána služba Profylaxe, Poskytovatel se zavazuje provádět instalaci opravných aktualizací Software, vydávaných výrobcem Software, a přenastavení daného Systému podle nejnovějších informací z oblasti bezpečnosti dat, a to nejméně 4x v kalendářním roce v intervalech přibližně tří měsíců.
   2. Součástí služby Profylaxe není Upgrade.
   3. Poskytovatel se dále zavazuje u Systémů, pro které je služba Profylaxe sjednána a mají nastavený zálohovací systém, provádět pravidelné kontroly, zda zálohovací systém zapisuje zálohy.
   4. Vzhledem ke složitosti Systémů nelze garantovat službou Profylaxe, že záloha bude dostačující pro obnovu Systému ze zálohy. Poskytovatel doporučuje Zákazníkovi provádět pravidelné testy obnovy, ty však nejsou součástí této Smlouvy.
   5. Poskytovatel Zákazníka upozorňuje na závady, pokud nějaké v průběhu kontrol zjistí.
3. **Služba Paušální správa**
   1. Pokud je pro daný Systém sjednána služba Paušální správa, Poskytovatel provádí činnosti pro daný Systém v rámci ceny za pravidelné plnění dle bodu III.1 této Smlouvy, a to za následujících podmínek:
      1. součástí je udržení funkčního stavu Systému, případně vyřešení Incidentů (pokud nevyplývají ze situací, pro které Zákazník neakceptoval předchozí doporučení Poskytovatele), zejména
         * řešení požadavků na přenastavení Software a Hardware, vyjma Upgrade, instalace a nastavení nového Software;
         * řešení Incidentů se Software a Hardware, vyjma plateb za Software a Hardware, zejména náhradní díly;
         * správa uživatelských účtů;
         * obnova dat ze zálohy;
         * Konzultace;
      2. součástí je služba Dohled, jedná-li se o Server;
      3. součástí je služba Profylaxe;
      4. Poskytovatel sám dle zvážení situace určuje, zda je Služba poskytnuta Na dálku nebo Na místě, rovněž určuje způsob technologického provedení a čas poskytnutí Služby, přitom je však nadále vázán lhůtami podle Reakční doby sjednané pro daný Systém;
      5. Služby jsou poskytnuty v pracovní době, pokud se Poskytovatel nerozhodne jinak.
   2. V rámci ceny za pravidelné plnění nejsou hrazeny tyto Služby:
      1. upgrade Systému nebo Software;
      2. Služby poskytnuté v místě nebo čase nebo způsobem technického provedení určeným Zákazníkem;
      3. Služby poskytnuté mimo pracovní dobu, byť se jedná o požadavky s prioritou “kritická”, pokud se Poskytovatel nerozhodl jinak;
      4. Služby řešící problémy vyplývající ze situací, pro které Zákazník neakceptoval předchozí doporučení Poskytovatele;
      5. Služby poskytnuté v souvislosti se Software a Hardware, zahrnutým do výjimek (podle bodu I.3 Specifikace nebo jiného sdělení);
      6. jiné služby výslovně neuvedené v bodu V.5.a.
   3. Služby uvedené v bodu V.5.b mohou být poskytnuty na základě požadavku Zákazníka a jsou hrazeny samostatně jako nepravidelné činnosti dle bodu III.2 Smlouvy.
4. **Služba Kredit**
   1. Pro zvláštní případy lze sjednat v rámci ceny za pravidelné plnění její složku, která připadne na tzv. Kredit, který bude sloužit k úhradě jinak samostatně účtovatelných plateb. Podrobností upraví samostatná dohoda.

# Článek VI. Další ustanovení

1. Časovými jednotkami, užívanými ve smluvních vztazích mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, se myslí každá, byť i započatá jednotka.
2. Je-li časovou jednotkou “půlden”, myslí se tím 4 po sobě jdoucí hodiny v Pracovní době.
3. U lhůt určených podle hodin se do běhu lhůty nezapočítává hodina, ve které nastane skutečnost, která běh lhůty zakládá, a lhůta počíná běžet hodinou následující.
4. Obdobně u lhůt určených podle dnů se do běhu lhůty nezapočítává den, ve kterém nastala skutečnost, která běh lhůty zakládá, a lhůta počíná běžet dnem následujícím.
5. Poskytnuté plnění je evidováno ve výkazech webového systému podpora.enlogit.com. Poskytovatel umožní Zákazníkovi přístup do tohoto systému a umožní kontrolu výkazů. Zákazník má právo Poskytovateli sdělit proti výkazu za příslušný měsíc námitku do 10 dnů po konci kalendářního měsíce, ve kterém bylo plnění poskytnuto, jinak se výkaz považuje za správný.
6. Pokud i přes velmi vysokou péči o kvalitu služeb poskytovatele vznikne vada na poskytnutém plnění, Poskytovatel Zákazníkovi neúčtuje uznané reklamace a odstranění případných vad na poskytnutém plnění a Zákazník není povinen za ně platit. To neplatí, jde-li o řešení situací vzniklých v souvislosti s porušením povinností Zákazníka.
7. Záruka za zboží se řídí záručními podmínkami jeho výrobce platnými v době prodeje. Není-li záruka stanovena, řídí se obecně platnými právními předpisy v době jeho prodeje, zejména Obchodním zákoníkem, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.