

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ČÍSLO: 080221-1325-2021 (dále jen „smlouva“)

uzavřená dle ustanovení §2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku
(dále jen „občanský zákoník“)

mezi smluvními stranami

Poskytovatel:

NDC ICT Solutions s.r.o.

se sídlem: Václavská 149/125a, 619 00 Brno - Přízřenice

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

IČ: 07756593, DIČ: CZ07756593

OR Krajský soud Brno, oddíl C, vložka 110110

[REDACTED]
[REDACTED]

(dále jen poskytovatel)

Objednatel:

Základní škola Hodonín, Vančurova 2, příspěvková organizace

se sídlem: Vančurova 3423/2, 695 01, Hodonín

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

IČ: 49418823, DIČ: CZ CZ699001303

[REDACTED]
[REDACTED]

(dále jen objednatel)

(dále společně také „smluvní strany“ nebo „strany“)

[REDACTED]

1 Předmět smlouvy

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli služby specifikované v Přílohách této smlouvy, a to s odbornou péčí, vlastním jménem a na vlastní odpovědnost. Účelem této smlouvy je udržování IT zařízení objednatele v řádném provozu a odstraňování potíží a poruch při tomto provozu vzniklých.
- 1.2 Objednatel se zavazuje za poskytnuté servisní služby hradit poskytovateli sjednanou cenu (viz Příloha č. 1 této smlouvy).
- 1.3 Dodávky jakýchkoliv jiných služeb, poskytované nad rámec této smlouvy a/nebo mimo sjednanou dobu plnění a/nebo pro zařízení nspecifikovaná v Přílohách této smlouvy jsou považována za tzv. dodatkové výkony, tzn. nejsou předmětem této smlouvy a musí být objednatelem vždy řádně písemně objednány.
- 1.4 Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemnou součinnost v takovém rozsahu, aby nebyly ohroženy sjednané termíny plnění této smlouvy.

2 Cena za servis a platební podmínky

- 2.1 Ceny za poskytnuté servisní služby dle odst. 1.1 této smlouvy jsou rozepsány v příloze č. 1 této smlouvy, přičemž jsou sjednány jako paušální měsíční poplatek. Ceny jsou uvedeny bez DPH. DPH bude připočtena v příslušné zákonné výši.
- 2.2 Poskytovatel vystaví příslušný daňový doklad vždy bez zbytečného odkladu po uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Splatnost daňových dokladů se sjednává na 14 dní ode dne vystavení daňového dokladu. Dnem zdanitelného plnění je vždy poslední den kalendářního měsíce, v němž je služba poskytována. Daňový doklad se považuje za uhrazený dnem připsání sjednané částky na účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy.
- 2.3 Veškeré slevy uvedené v příloze č. 1 této smlouvy jsou přímo vázány na dodržování data splatnosti faktur. V případě, že objednatel neuhradí své závazky vůči poskytovateli nejpozději do 5. dne ode dne splatnosti kterékoliv z faktur, je poskytovatel oprávněn neposkytnout objednateli slevy sjednané v rámci této smlouvy, ani ze služeb nad rámec této smlouvy poskytnutých dle ceníku služeb. Poskytovatel je oprávněn od měsíce, v němž došlo k prodlení s úhradou příslušné faktury, účtovat objednateli plnou cenu za poskytované služby. Nárok na slevu za služby poskytované dle této smlouvy má objednatel opět od měsíce následujícího po úhradě všech splatných pohledávek poskytovatele.
- 2.4 Klesnou-li, nebo vzrostou-li náklady na poskytování servisních služeb dle odst. 1.1 této smlouvy v důsledku objektivních skutečností (např. změna cenových podmínek poskytovatelem licence), mohou být ceny uvedené v příloze č. 1 této smlouvy odpovídajícím způsobem změněny.
- 2.5 Bude-li daňový doklad obsahovat nesprávné údaje a/nebo nebude obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu, je objednatel oprávněn vrátit jej nejpozději do lhůty splatnosti. V takovém případě počíná běžet termín splatnosti dnem doručení opraveného daňového dokladu.

3 Doba a místo plnění

- 3.1 Doba určená pro plnění servisních služeb dle odst. 1.1 této smlouvy se sjednává v rozsahu uvedeném v Přílohách této smlouvy.
- 3.2 Místo plnění se sjednává v lokalitě objednatele uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy.

4 Práva a povinnosti poskytovatele

- 4.1 Poskytovatel je povinen s potřebnou odbornou péčí, v ujednaném čase a na vysoké kvalitativní úrovni plnit závazky specifikované v Přílohách této smlouvy.
- 4.2 Poskytovatel je oprávněn plnit tuto dílčí smlouvu prostřednictvím svých subdodavatelů. Bude-li poskytovatel využívat pro plnění předmětu této smlouvy služeb svých subdodavatelů, nese za ně odpovědnost vůči objednateli v plném rozsahu tak, jako by plnil sám.
- 4.3 V případě, že objednatel řádně nesplní své závazky vyplývající z této smlouvy ani po doručení písemného upozornění, je poskytovatel oprávněn přerušit plnění do doby splnění veškerých závazků objednatele.
- 4.4 Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o obchodním tajemství a o skutečnostech a informacích, které objednatel výslovně označí jako důvěrné dle § 1730 občanského zákoníku, a to až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými, za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Na povinnost mlčenlivosti nemá vliv forma

sdělení informací (písemně nebo ústně) a jejich podoba (materializované nebo dematerializované). Poskytovatel se zavazuje zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, nebo subdodavatelů, pokud jim takové informace byly zpřístupněny. Stejně tak se poskytovatel zavazuje k ochraně osobních údajů, pokud s nimi přijde při plnění této smlouvy do styku.

- 4.5 Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby přístupová hesla či jakékoli podobné údaje, umožňující přístup či dálkový přístup do IT systému objednatele, systémů EZS a ACS objednatele apod. byla chráněna před neoprávněným přístupem, vyzrazením či zneužitím, chovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy, a pouze po tuto dobu. Po uplynutí trvání smlouvy musejí být veškeré důvěrné informace a data neprodleně zlikvidovány.
- 4.6 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení platnosti této Smlouvy.

5 Práva a povinnosti objednatele

- 5.1 Objednatel je povinen dodržovat technické a provozní podmínky a parametry prostředí potřebné pro řádnou funkci servisovaného zařízení.
- 5.2 Objednatel je povinen zajistit pro pracovníky poskytovatele vyhovující podmínky pro řádné plnění předmětu této smlouvy, tj. zejména zajistit poskytovateli vhodné prostory v rámci závodu, telefonní spojení v rámci závodu, přístup k zařízení poskytovatele v obvyklé pracovní době, kontakty na odpovědné zaměstnance objednatele atd. Objednatel se dále zavazuje, za účelem odstraňování poruch nebo provedení nezbytných technických změn, umožnit poskytovateli bez zbytečného odkladu přístup k zařízení poskytovatele i mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu.
- 5.3 Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy neumožnit provádění jakýchkoli servisních prací či jiných zásahů na zařízení poskytovatele třetím osobám.
- 5.4 V případě, že objednatel užívá zařízení poskytovatele je povinen chránit zařízení odpovídajícím způsobem před poškozením, ztrátou či zničením minimálně ve stejné míře jako svůj vlastní majetek. Objednatel odpovídá za poškození, ztrátu či zničení zařízení poskytovatele, pokud k němu nedošlo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost

6 Způsob ohlašování poruch

- 6.1 Není-li v Přílohách této smlouvy stanoveno jinak, ohlašuje se porucha NON-STOP na servisním webovém portále poskytovatele
[REDACTED]
- 6.2 Pokud není v Přílohách této smlouvy stanoveno jinak, je provoz s obsluhou k dispozici v pracovních dnech, a to v době od 8:00 do 17:00 hod, nebo dle smlouvou stanovených SLA.
- 6.3 Při hlášení poruchy (požadavku) je osoba objednatele povinna nahlásit kompletní kontaktní údaje na nahlašující osobu (název objednatele, jméno, příjmení, telefonní kontakt, email, adresu umístění zařízení, ke kterému se závada váže), minimálně stručný popis závady, v ideálním případě také vliv na chod infrastruktury objednatele.
- 6.4 Přihlašovací údaje do servisního portálu poskytovatele budou předány po podpisu této smlouvy na kontaktní email objednatele.
- 6.5 V případě, že objednatel neprovede nahlášení poruch (požadavků) do systému dle čl. 6 odst. 6.1–6.3, není poskytovatel zodpovědný za nedodržení termínů nástupu na odstranění takové závady, či jakéhokoliv dodržení času SLA, ale ani jiné následné komplikace či nefunkčnosti způsobené touto poruchou (požadavkem)

7 Důvěrné informace

- 7.1 Pro splnění požadavku NAŘÍZENÍ GDPR v rámci plnění předmětu této smlouvy, je stanoveno, že Správcem důvěrných informací je poskytovatel takové informace a Zpracovatelem je příjemce informace. Zpracovatel zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením 2016/679 a Zákonem o ochraně osobních údajů. Nad rámec bezpečnostních opatření plynoucích z Nařízení 2016/679 a Zákonu o ochraně osobních údajů je Zpracovatel povinen pro plnění této zakázky přijmout bezpečnostní opatření při předávání osobních údajů. Tyto povinnosti musí smluvně přenést na případného dalšího Zpracovatele.
- 7.2 Smluvní strany považují za důvěrné informace zejména veškeré poskytnuté doklady, technická a smluvní dokumentace, know-how a informace, bez ohledu na způsob či formu jejich poskytnutí, jsou zároveň považovány i za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku. Za důvěrné informace jsou také považovány provozní metody a postupy, obchodní strategie,
[REDACTED]

obchodní marketingové plány, návrhy, dohody, smlouvy, finanční, obchodní a další provozní údaje Smluvních stran, také ale informace o klientele a partnerech apod. Dále údaje podléhající ochraně podle zvláštních zákonů (zejména informace tvořící součást bankovních tajemství podle zák. c. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění), případně jiné informace, které jako důvěrné Správce označí.

- 7.3 Veškeré důvěrné informace vlastněné výhradně Poskytovatelem informace a poskytnuté Příjemci zůstávají výhradním vlastnictvím Poskytovatele. Příjemce musí udržet a chránit jejich důvěrný charakter se stejným úsilím, jaké věnuje ochraně vlastních důvěrných informací, nejméně však v míře obvyklé s přihlédnutím ke všem okolnostem a tak, aby předcházel škodám.
- 7.4 Zpracovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje a důvěrné informace pouze na pokyn Správce, ledaže ji jejich zpracování ukládá právo Unie nebo České republiky. (čl. 29).
- 7.5 Zpracovatel nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního písemného povolení správce.
- 7.6 Zpracovatel je povinen ohlásit Správci bez zbytečného odkladu zjištění jakéhokoliv porušení zabezpečení osobních údajů.
- 7.7 Zpracovatel je povinen vést záznamy o činnostech zpracování podle Nařízení 2016/679 článku 30, odstavce 1.
- 7.8 Zpracovatel je povinen vést záznamy o všech kategoriích činností zpracování podle Nařízení 2016/679 článku 30, odstavce 2.
- 7.9 Zpracovatel nepředá osobní údaje do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo České republiky. Zpracovatel má povinnost informovat o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zajmu.
- 7.10 Zpracovatel po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním všechny osobní údaje vrátí Správci a vymaže existující kopie, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů.
- 7.11 Zpracovatel poskytne Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v této smlouvě a umožní audit, včetně inspekce prováděné Správcem nebo jiným zplnomocněným zástupcem.
- 7.12 Smluvní strany poskytnou na vyžádání součinnost a veškeré informace potřebné k doložení toho, že splňují všechny povinnosti stanovené v Nařízení 2016/679 a Zákonem o ochraně osobních údajů, druhé smluvní straně nebo pověřenému auditorovi smluvních stran. Na tyto informace se bude vztahovat smlouva o mlčenlivosti.
- 7.13 Po celou dobu platnosti této smlouvy, ale i po jejím ukončení se smluvní strany zavazují zachovávat v tajnosti veškeré důvěrné informace týkající se jiné smluvní strany a používat důvěrné informace týkající se druhé smluvní strany pouze pro účely stanovené touto smlouvou. Za porušení povinnosti neposkytovat důvěrné informace není jejich poskytnutí poradcům a auditorům příslušné smluvní strany, a to po předchozím schválení objednatelem a případy, kdy jsou takové informace poskytovány třetím osobám na základě příslušných právních předpisů.

8 Sankce

- 8.1 Pro případ prodlení objednatele se zaplacením sjednané ceny, má poskytovatel nárok na smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení, a to od prvního dne následujícího po dni splatnosti sjednané částky. Zaplacené smluvní
- 8.2 úroky z prodlení nemají vliv na náhradu případně vzniklé škody. Smluvní úrok z prodlení je splatný do 15 dnů ode dne doručení výzvy objednateli k jejich zaplacení.
- 8.3 Poskytovatel se zavazuje při nedodržení lhůty pro poskytnuté služby podle této smlouvy zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1/10 měsíčního paušálu za každých 24 hodin prodlení. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na náhradu případně vzniklé škody. Smluvní pokuta je splatná do 15 dnů ode dne doručení výzvy poskytovateli k jejímu zaplacení.

- 8.4 V případě, že k prodlení s provedením servisního výkonu prokazatelně došlo z důvodu vyšší moci nebo z důvodu porušení některé z povinností objednatele podle této smlouvy, povinnost hradit smluvní pokutu podle této smlouvy poskytovateli nevznikne.
- 8.5 Za každé jednotlivé prokázané porušení povinnosti podle článku 7. této smlouvy je smluvní strana oprávněná po smluvní straně, která povinnost porušila, požadovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč. Tím není dotčen nárok na náhradu škody.

9 Odpovědnost za škodu, omezení náhrady škody

- 9.1 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 9.2 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za případné škody způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany, respektive s neposkytnutím dostatečné součinnosti druhé smluvní strany.
- 9.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škody způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka, vzniklá nezávisle na vůli povinné strany.
- 9.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 9.5 Pokud není v přílohách této smlouvy uvedeno jinak, nenese poskytovatel odpovědnost za škody vzniklé ze ztráty dat nebo poškození paměťových médií, jenž nebyly způsobeny přímým zásahem poskytovatele. Poskytovatel se ale zavazuje bezodkladně a bezplatně spolupracovat při restaurování dat z posledního funkčního archivu, který je k dispozici.

10 Řešení sporů

- 10.1 Všechny spory, které by mohly vzniknout z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou primárně řešeny formou dohody na úrovni oprávněných zástupců obou smluvních stran. O těchto jednáních bude vždy vyhotoven písemný zápis podepsaný oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.2 Nedojde-li do 60 dní od začátku jednání podle odst. 10.1 této smlouvy k dohodě mezi smluvními stranami, bude příslušný spor, který vznikl z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, rozhodován příslušným soudem, přičemž si strany výslovně sjednávají místní příslušnost Městského soudu v Brně v souladu s věcnou příslušností soudu.

11 Trvání smlouvy

- 11.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu zástupci obou smluvních stran. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 28.2.2022.
- 11.2 Smluvní strany jsou oprávněny smlouvy vypovědět písemnou výpovědí i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou v délce 2 kalendářních měsíců. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 11.3 Jakékoliv změny této smlouvy je možné činit pouze písemně, a to formou dodatků číslovaných vzestupně a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

12 Doručování

- 12.1 Veškeré písemnosti dle Smlouvy budou doručovány druhé smluvní straně v listinné formě nebo elektronicky na emailovou adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy.
- 12.2 Strany si sjednaly, že ze shora uvedených forem komunikace je upřednostňovanou formou email.
- 12.3 Smluvní strany konstatují, že veškeré písemnosti v listinné se považují za došlé jejich doručením do sféry druhého účastníka za níže stanovených podmínek, přičemž se doručuje na poslední známou adresu druhé smluvní strany. V pochybnostech se má za to, že se jedná o poslední adresu či emailovou schránku oficiálně uvedené v záhlaví této smlouvy sdělenou řádně druhou smluvní stranou v případě její změny do doby odeslání písemnosti.

- 12.4 Při prokazování odeslání písemnosti je dostatečné, když odesílatel doloží, že písemnost v listinné formě byla doručena osobně nebo odeslána prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb a v případě zaslání elektronickou poštou, že odesílatel obdržel potvrzení o doručení od druhé smluvní strany.

13 Závěrečná ustanovení

- 13.1 Tato smlouva se spravuje českým právním řádem. Otázky výslovně neupravené v této smlouvě se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a předpisy souvisejícími.
- 13.2 Pokud se některé z ustanovení této smlouvy stane neplatným, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení této smlouvy ani platnost smlouvy jakožto celku. V takovém případě bude neplatné ustanovení nahrazeno ustanovením jiným, jež bude svým účinkem co nejlépe původnímu účelu neplatného ustanovení.
- 13.3 Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy uvedené v seznamu příloh.
- 13.4 Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně, na důkaz čehož připojují své podpisy.

Seznam příloh

- Příloha č. 1: Cena a rozsah sjednaných služeb
Příloha č. 2: Specifikace služeb a jejich SLA
Příloha č. 3: Popis sjednaných služeb

V Brně dne 1.3.2021

V Hodoníně dne 1.3.2021

Poskytovatel
NDC ICT Solutions s.r.o.

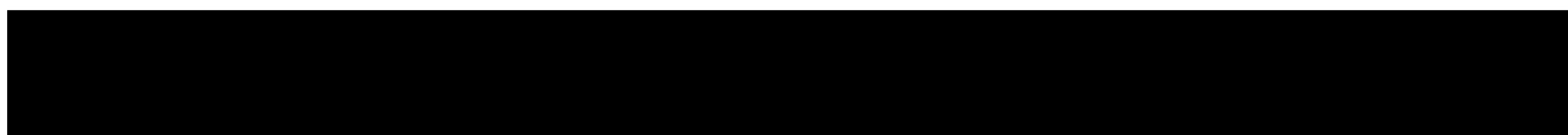
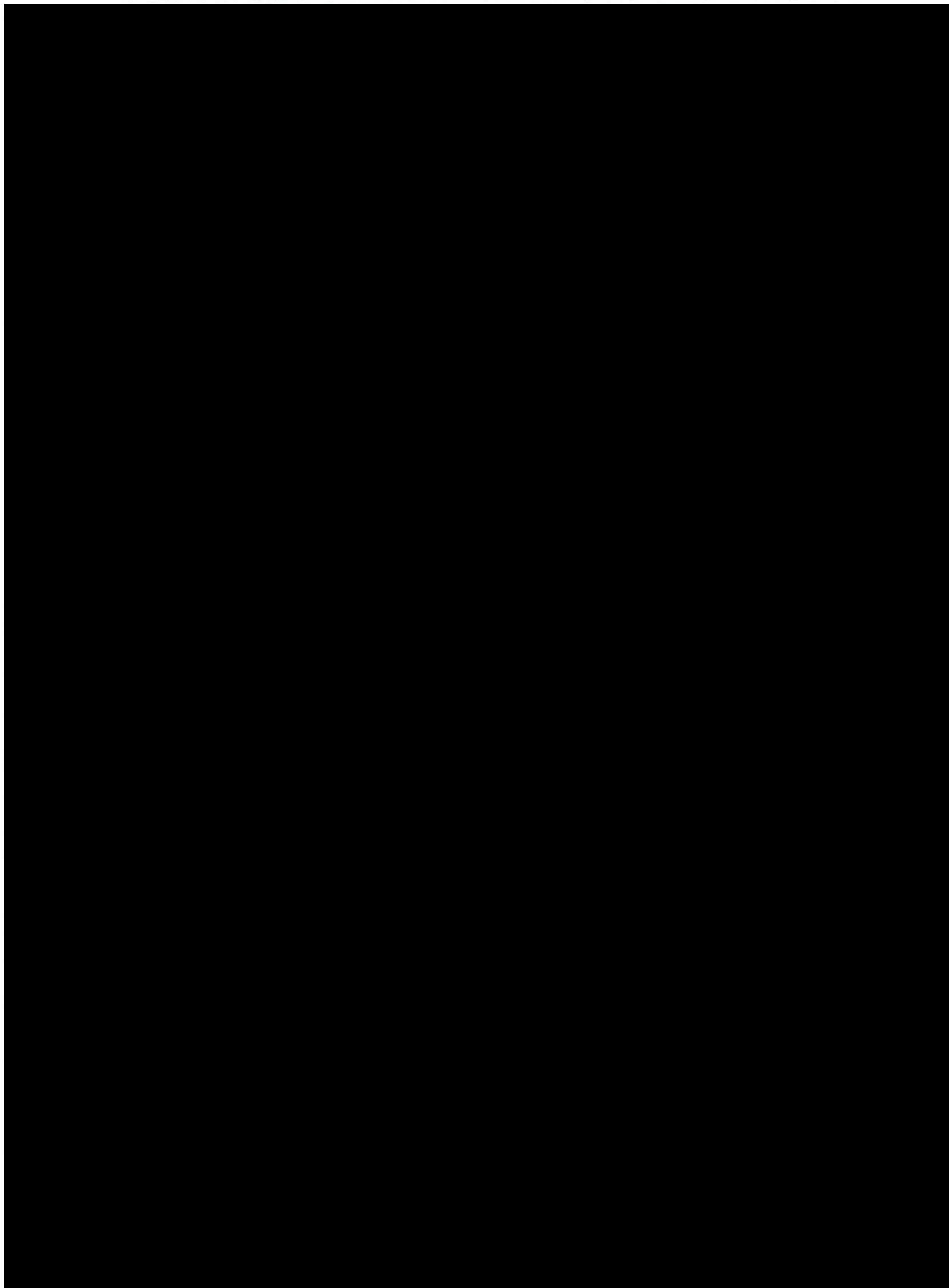
Základní
organizace

Příloha č. 1
Cena a rozsah sjednaných služeb

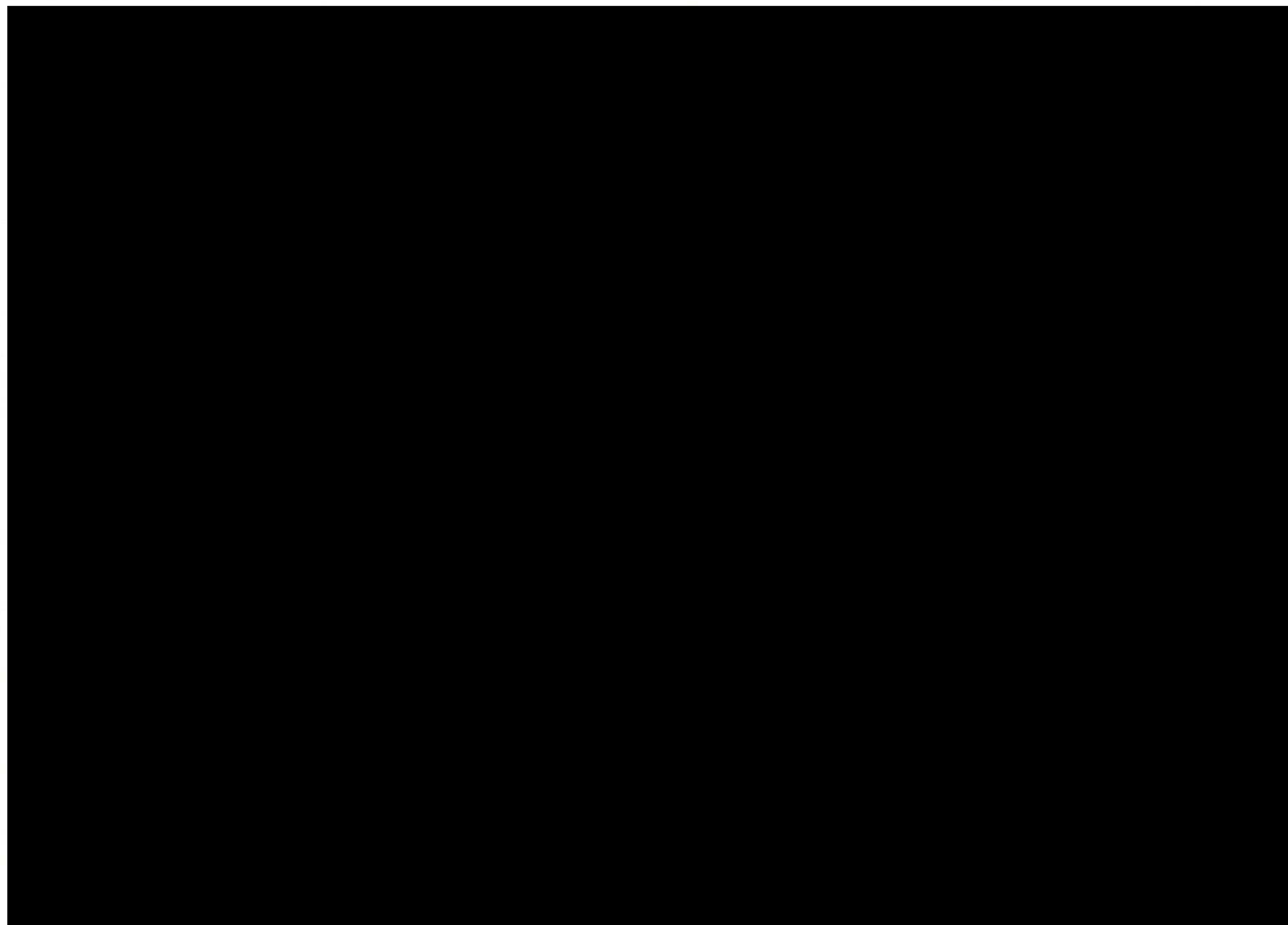
MÍSTO PLNĚNÍ:

Poskytovatel bude udržovat IT zařízení v síti zákazníka na adrese:
Vančurova 3423/2, 695 01, Hodonín a to následně:

Poskytované služby v rámci měsíčního outsourcingu dle specifikace a počtu, jenž jsou součástí ceny:



CENA SLUŽEB SEVISNÍ SMLOUVY:



Cena po slevě za platební morálku	10 %	9 517,50 Kč
--	-------------	--------------------

Pokud není uvedeno jinak, jsou ceny vždy bez DPH.

Příplatkové služby SLA jsou vždy kalkulovány individuálně.

Pokud není v přílohách smlouvy uvedeno jinak, jsou všechny ceny kalkulovány v pracovních dnech.



[REDACTED]

Název	[REDACTED]	[REDACTED]	Cena za MJ po slevě
CENA SLUŽEB NAD RÁMEC SMLOUVY			
[REDACTED]			
[REDACTED]			
[REDACTED]			
[REDACTED]			
[REDACTED]			
[REDACTED]			
[REDACTED]			
[REDACTED]			
[REDACTED]			
[REDACTED]			
[REDACTED]			

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Příloha č. 2. Specifikace služeb a jejich SLA

SERVISNÍ POŽADAVKY A ZPŮSOBY JEJICH VYŘEŠENÍ

Požadavky zákazníka jsou v rámci servisní smlouvy kategorizovány na POŽADAVEK a PROBLÉM. Ke každé kategorii jsou definované úrovně SLA dle tabulky níže.

Kategorie „POŽADAVEK“

Požadavek zákazníka na změnu, výměnu, instalaci, rekonfiguraci, dodání zboží či obměnu.

SLA 1 – NÍZKÁ	SLA 2 - NORMÁLNÍ	SLA 3 - VYSOKÁ	SLA 4 – URGENTNÍ
Požadavek na změnu s možností odkladu.	Požadavek na inovaci s nutnou přípravou pro nasazení.	Požadavek na změnu, bez níž hrozí vysoké riziko vzniku „problému“.	Požadavek na změnu, který nesnese odklad s nutností autorizace odpovědné osoby zákazníka.
REAKCE 3BD	REAKCE 2BD	REAKCE NBD	REAKCE 2HOD
VYŘEŠENÍ BE	VYŘEŠENÍ 3BD	VYŘEŠENÍ 2BD	VYŘEŠENÍ NBD

Kategorie „PROBLÉM“

Kategorie definující problém jednotlivce, či celé společnosti dle tabulky níže

SLA 1 – NÍZKÁ	SLA 2 - NORMÁLNÍ	SLA 3 - VYSOKÁ	SLA 4 - URGENTNÍ
Problém ovlivňující práci jednotlivce s možností omezeného fungování	Problém ovlivňující práci jednotlivce, či společnosti znemožňující práci, ale s existencí možnosti náhradního řešení.	Problém znemožňující práci jednotlivce, či části společnosti bez možnosti omezeného či náhradního řešení.	Problém znemožňující práci většiny společnosti, či fungování větší části uživatelů.
REAKCE 1BD	REAKCE 8HOD	REAKCE 1HOD	REAKCE 15MIN
VYŘEŠENÍ 2BD	VYŘEŠENÍ NBD	VYŘEŠENÍ 8HOD	VYŘEŠENÍ 4HOD

Dodržení SLA je přímo závislé na technickém vybavení a náhradním zařízení zákazníka, nebo na zakoupeném HW SLA.

POUŽITÉ TERMÍNY

Doba používání	Termín Doba používání se vztahuje k časovému oknu, kdy lze systém používat. Systém je v tuto dobu monitorován.
Provoz s obsluhou	Rozdělujeme na 4 časová pásma. 8x5 znamená v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin, 10x5 znamená v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin, 12x5 znamená v pracovní dny od 6:00 do 18:00 hodin, 24x7 znamená celotýdenní provoz i ve svátcích. Během provozu s obsluhou jsou k dispozici zaměstnanci, kteří se mohou začít věnovat jakémukoliv problému. SLA jsou měřeny vzhledem k tomuto časovému oknu.
Provoz bez obsluhy	Všechna ostatní časová okna.
Reakce	Doba, ve které je požadavku zákazníka, který zadal prostřednictvím tiketovacího systému, emailem, nebo telefonicky, přidělena prioritou a odpovědná osoba NDC k řešení.
Vyřešení	Moment, ve kterém je požadavek/problém zákazníka vyřešen s přihlédnutím ke spolupráci případných zákaznických dodavatelů aplikací/zařízení.
BD	Business day
BE	Best effort

Příloha č. 3. Popis sjednaných služeb

HELPDESK A TICKET SYSTÉM

Tato služba zahrnuje:

- Centrální bod pro příjem požadavků uživatelů,
- Záznam požadavku v rámci definované úrovně služeb,
- Přidělení požadavku na další úroveň řešení pro požadavky,
- Získání dat od zákazníka a následná klasifikace, kategorizace a prioritizace s využitím ticket systému,
- Předání řešení za podmínek odpovídajících SLA,
- Evidence požadavků, sledování řešení požadavků,
- Filtrace požadavků dle jednotlivých uživatelů,
- Přidělení práv uživatelů – kdo uvidí i kritické incidenty,
- Výběr možností reportování:
 - celkový počet a průměrné rozložení den, týden nebo měsíc,
 - celkový přehled požadavků dle priorit řešení,
 - celkový přehled požadavků dle kategorií,

Service Level Agreements pro službu	
Dostupnost	Po – Ne, 0:00 – 24:00 hod.
Provoz s obsluhou	Dle smluvní servisní pohotovosti

MONITORING A DOHLED

Tato služba zahrnuje:

- Monitoring serverů, diskových polí, UPS a zálohování,
- Monitoring centrálních řídicích a síťových prvků,
- Monitoring vybraných serverových služeb,
- Pravidelný reporting a vyhodnocování.

Tato služba přináší zadavateli jistotu, že dodavatel bude případný problém řešit proaktivně a s předstihem dříve, než dojde k omezení nebo snížení efektivity provozu IT zákazníka.

Service Level Agreements pro službu	
Dostupnost	Po – Ne, 0:00 – 24:00 hod.
Provoz s obsluhou	Dle smluvní servisní pohotovosti

ZAPŮJČENÍ NÁHRADNÍHO ZAŘÍZENÍ PRO PŘÍPAD URGENTNÍHO PROBLÉMU

Tato služba zahrnuje:

- V případě urgentního problému, zařízení obdobných parametrů,
- Zapůjčení náhradního zařízení na dobu až 30 dní.

Service Level Agreements pro službu	
Dostupnost	Po – Ne, 0:00 – 24:00 hod.
Provoz s obsluhou	Dle smluvní servisní pohotovosti
Maximální reakční doba	Dle SLA
Maximální doba řešení	Dle SLA

KONTROLA ZÁLOHOVACÍCH PLÁNŮ

Tato služba zahrnuje:

- Pravidelná kontrola záloh,
- Kontrola konzistence záloh,
- Pravidelná kontrola zálohovacího plánu.

ZAJIŠTĚNÍ TECHNICKÉ PODPORY PRO OBJEDNATELE

Tato služba zahrnuje:

- Poskytování poradenství v oblasti informačních technologií,
- Znalostní databáze,
- Konzultační činnost.

Service Level Agreements pro službu	
Dostupnost	Po – Ne, 0:00 – 24:00 hod.
Provoz s obsluhou	Dle smluvní servisní pohotovosti

SPRÁVA SERVERŮ A SAN

Tato služba zahrnuje:

- Instalace, konfigurace, údržba a správa HW serverů, jejich zálohování a ochrana,
- Administraci a správu HW pro zálohování,
- Administraci a správu OS serverů,
- Administraci a správu zálohovacího SW,
- Administraci a správu virtualizačního SW,
- Update firmware a OS,
- Řešení problémových stavů,
- Odstraňování chyb,
- Pravidelný reporting a vyhodnocování,
- Poskytování konzultací v rámci dalšího rozvoje HW serverů, posouzení, doporučování a zajištění finančně výhodných dodávek serverových technologií.

Service Level Agreements pro službu	
Dostupnost	Po – Ne, 0:00 – 24:00 hod.
Provoz s obsluhou	Dle smluvní servisní pohotovosti
Zálohování dat	Dle zálohovacích plánů
Maximální reakční doba	Dle SLA
Maximální doba řešení	Dle SLA

SPRÁVA KONCOVÝCH STANIC, NOTEBOOKŮ A TABLETŮ

Tato služba zahrnuje:

- **Instalace*:** Standardní nová instalace nebo reinstalace definované pracovní stanice,
- **Přesun:** Přesun zařízení (pracovní stanice nebo periferie),
- **Rozšíření:** Rozšíření pracovní stanice či periferie o hardware nebo software, včetně přenosu dat,
- **Změna:** Změny v hardware a software,
- **Odstranění:** Deinstalace pracovní stanice,
- Vedení evidence koncových zařízení, jejich vydávání,
- Poskytování konzultací v rámci dalšího rozvoje, posouzení, doporučování a zajištění finančně výhodných dodávek koncových stanic, notebooků a tabletů.

*Specifikace přesného instalovaného software na koncové stanice se provádí až na základě provedeného auditu HW a SW.

Service Level Agreements pro službu	
Dostupnost	Po – Ne, 0:00 – 24:00 hod.
Provoz s obsluhou	Dle smluvní servisní pohotovosti
Maximální reakční doba	Dle SLA
Maximální doba řešení	Dle SLA

SPRÁVA SERVEROVÝCH APLIKACÍ A SLUŽEB

Tato služba zahrnuje:

- Údržba, update,
- Instalace a konfigurace,
- Provoz a administrace poštovních schránek dle stanovených politik zákazníka,
- Performance a capacity management pro zajištění dohodnutých SLA,
- Management verzí a korektur (patch & version management),
- Záloha a obnova,
- Pravidelný reporting a vyhodnocování,
- Reportování shody s dohodnutými SLA.

Service Level Agreements pro službu	
Dostupnost	Po – Ne, 0:00 – 24:00 hod.
Provoz s obsluhou	Dle smluvní servisní pohotovosti
Záloha dat	Dle zálohovacích plánů
Maximální reakční doba	Dle SLA
Maximální doba řešení	Dle SLA

SPRÁVA SÍŤOVÝCH PRVKŮ A WIFI ZAŘÍZENÍ

Tato služba zahrnuje:

- Správa, údržba, servis a zabezpečení síťových prvků, wifi sítí a souvisejících wifi zařízení,
- Administrace a správa záložních zdrojů,
- Administrace a konfigurace aktivních prvků,
- Administrace a správa pasivní části sítě,
- Update firmware,
- Řešení problémových stavů,
- Odstraňování chyb,
- Pravidelný reporting a vyhodnocování,
- Poskytování konzultací v rámci dalšího rozvoje sítě, posouzení, doporučování a zajištění finančně výhodných dodávek síťových prvků.

Service Level Agreements pro službu	
Dostupnost	Po – Ne, 0:00 – 24:00 hod.
Provoz s obsluhou	Dle smluvní servisní pohotovosti
Zálohování konfigurací	Dle zálohovacích plánů
Maximální reakční doba	Dle SLA
Maximální doba řešení	Dle SLA

SPRÁVA KAMEROVÉHO SYSTÉMU

Tato služba zahrnuje:

- Instalace, konfigurace a údržba kamerového systému, jejich zálohování a ochrana,
- Administraci a správu HW pro záznam,
- Řešení problémových stavů,
- Odstraňování chyb.

SPRÁVA EZS, ACS SYSTÉMŮ

Tato služba zahrnuje:

- Konfigurace a údržba EZS a ACS systému,
- Administraci a správu HW,
- Řešení problémových stavů,
- Odstraňování chyb.

ŘÍZENÍ A SPRÁVA IT PROJEKTŮ

Tato služba zahrnuje:

- Příprava, vedení, realizace a správa IT projektů,
- Organizace a asistence při výběrových řízeních,
- Návrhy na obnovu a rozvoj IT infrastruktury a její realizace,
- Návrhy na zvyšování podpory firemních procesů,
- Plánování a organizace školení pro uživatele,
- Pravidelný reporting a vyhodnocování.

ŘÍZENÍ ORGANIZACE IT A JEJÍ ROZVOJ

Tato služba zahrnuje:

- Tvorba a údržba strategie dle platné legislativy a vývoje v IT odvětví,
- Definice a údržba IT infrastruktury a IT dokumentace,
- Vyhodnocování činností IT,
- Návrhy na změny a rozvoj IT,
- Příprava plánů investic a kontrola nákladů,
- Pravidelný reporting a vyhodnocování.

SPRÁVA LICENCÍ SW

Tato služba zahrnuje:

- Správu licencí veškerého používaného SW,
- Pravidelný audit licencí SW,
- Podpora při inventarizaci SW,
- Poskytování konzultací v rámci doporučení finančně výhodných dodávek SW v souladu s licenční politikou tvůrce SW,
- U SW a systémů s externí podporou: správa systémů z hlediska funkčnosti a správy uživatelů v součinnosti s externím dodavatelem SW.

SLUŽBA – „HW SLA“

Tato služba zahrnuje:

- Zajištění identického náhradního HW,
- Provázání dvou Serial.No. jednoho Part.No.

Služba je kalkulována vždy nad rámec servisní smlouvy a ve vztahu k danému HW.

Poznámka ke garancím:

Vzhledem ke skutečnosti, že HW a SW je majetkem zákazníka, poskytovatel nemůže ovlivnit jeho stáří a technickou způsobilost.

Poskytovatel může pouze upozornit na možné problémy se zařízením a navrhnout řešení.

Garance SLA na služby poskytované třetími stranami není v této smlouvě poskytnuta.