

Smlouva o poskytování Service-level-agreement (dále jen „SLA“)

číslo smlouvy: 10100133-70100196

mezi

Smluvní strany:

1. **Aitcom s.r.o.**

se sídlem Luční 1866, Pardubice

Zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Hradci Králové v oddíle C, vložka 20916

Jednající: Jana Moravová, jednatel

IČO: 27470598

DIČ: CZ27470598

Bankovní spojení: Komerční Banka

č. účtu xxx

dále jen „zhotovitel“

a

2. **HOCKEY CLUB DYNAMO PARDUBICE, a. s.**

se sídlem Sukova třída 1735, 530 02 Pardubice

Zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Hradci Králové v oddíle B, vložka 1078

Jednající: Mgr. Ondřej Heřman, předseda představenstva

Mgr. Ivan Čonka, místopředseda představenstva

IČO: 60112476

DIČ: CZ60112476

Bankovní spojení: Komerční Banka a.s. , pobočka Pardubice

č. účtu: xxx

dále jen „objednatel“

Obsah smlouvy:

I.	Základní pojmy.....	3
II.	Předmět smlouvy.....	4
III.	Povinnosti zhotovitele.....	4
IV.	Povinnosti objednatele.....	5
V.	Bezpečnostní opatření	5
VI.	Cena díla	6
VII.	Autorská práva a vlastnictví díla	6
VIII.	Okolnosti vylučující odpovědnost - vyšší moc.....	6
IX.	Sankce.....	7
X.	Záruka a odpovědnost za vady.....	7
XI.	Salvátorská klausule	7
XII.	Závěrečná ujednání	7
	Příloha č. 1 Seznam pověřených osob a kontaktních informací.....	9
	Příloha č. 2 Popis IS/IT prostředí, seznam produktů a služeb krytých touto smlouvou	10
	Příloha č. 3 Katalog služeb SLA.....	122
	Příloha č. 4 Cenová specifikace SLA.....	222
	Příloha č. 5 Ceník služeb	233
	Příloha č. 6 Seznam objektů objednatele, které jsou místem realizace této smlouvy:.....	244

I. Základní pojmy

Níže v textu odstavce 1 jsou definovány pojmy používané v této smlouvě o dílo:

1. Problém:

disfunkce software nebo hardware objednatele

2. Požadavek:

žádost objednatele na provedení údržby, administrace nebo změny v nastavení na instalovaném hardware či software objednatele

3. Servisní případ:

každý *problém* či *požadavek*, nahlášený objednatelem zhotoviteli, nebo samostatný (proaktivní) administrační zákrok zhotovitele na hardware či software objednatele

4. Zahájení řešení servisního případu:

zahájením servisního případu se rozumí okamžik, kdy se servisní specialista zhotovitele dostaví na místo k řešení *servisního případu*. V případě řešení *servisního případu* po telefonu, nebo přes vzdálené připojení se za *zahájení řešení* považuje počátek telefonické konzultace servisního specialisty zhotovitele s příslušným pracovníkem objednatele, případně okamžik vzdáleného připojení do sítě či operačního systému počítače objednatele

5. Odezva - doba do zahájení řešení servisního případu:

dobou odezvy se rozumí maximální čas, který uplyne od nahlášení *problému* či *požadavku* do *zahájení řešení servisního případu*, pokud není v konkrétním případě po dohodě s objednatelem stanoveno jinak

6. Vyřešení servisního případu

vyřešením servisního případu se rozumí okamžik, kdy servisní specialista zhotovitele ukončí řešení *servisního případu*, tj. uvede software či hardware objednatele do stavu před nahlášením *problému*, nebo dokončí řešení nahlášeného *požadavku*. Ukončení řešení *servisního případu* může proběhnout na místě u objednatele, prostřednictvím telefonické konzultace, nebo přes vzdálené připojení do sítě či operačního systému počítače objednatele

7. Ukončení - doba do vyřešení servisního případu

dobou ukončení se rozumí maximální čas, garantovaný smluvními podmínkami, který uplyne od nahlášení *servisního případu* do jeho vyřešení servisním specialistou zhotovitele, pokud není v konkrétním případě po dohodě s objednatelem stanoveno jinak

8. Časové pokrytí – dostupnost:

dostupností se rozumí časové rozmezí, ve kterém je objednatel oprávněn nahlásit zhotoviteli problém či požadavek. V případě zhotovitelem přijatého hlášení problému či požadavku v době mimo *časové pokrytí* se jako termín nahlášení zaznamená čas začátku následujícího časového rozmezí *dostupnosti*

9. Produkt:

Produkt se rozumí software nebo hardware objednatele, který je skutečně udržován a opravován jako předmět služeb poskytovaných podle této smlouvy.

10. Spolehlivost:

Je vyjádřena jako procenta času dostupnosti dané služby v SLA listu dle parametru „Dostupnost“ a „Doba do opravy“

II. Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli služby dle přílohy č.3 – Katalog služeb SLA. Veškeré poskytované služby budou v přímé souvislosti s informačními systémy a technologiemi (dále jen „produkty“) objednatele.
2. Seznam produktů, kterých se týkají služby vyplývající z této smlouvy, tvoří přílohu č. 2 této smlouvy.

III. Povinnosti zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje poskytnout službu v intervalu časového pokrytí s dobou odezvy a dobou ukončení dle přílohy č.3 této smlouvy. Doba je počítána od termínu (datum a čas) nahlášení závady pověřenou osobou objednatele. Toto nahlášení je objednatel povinen souběžně potvrdit mailovou (resp. písemnou) formou. Seznam pověřených osob objednatele je uveden v příloze č.1 odst. A této smlouvy.
2. Zhotovitel garantuje pohotovostní službu v rozmezí časového pokrytí, uvedeném v příloze č. 3 této smlouvy.
3. Zhotovitel garantuje telefonické potvrzení zahájení plnění služby do 1 hodiny po obdržení požadavku nebo hlášení o závadě. Zhotovitel sdělí čas, ve kterém dojde k servisnímu zásahu.
4. Zhotovitel se zavazuje dodržet uvedené lhůty pro řešení servisního případu, pokud nebude písemnou nebo telefonickou dohodou s objednatel stanoven jinak. V případě neočekávaných komplikací a nedodržení termínu pro ukončení servisního případu, bude po skončení této stanovené doby proveden písemný záznam o stavu řešení, kdy zhotovitel předloží objednateli návrh na pokračování řešení.
5. Všechny osoby poskytující služby dle této smlouvy o dílo jsou zaměstnanci zhotovitele nebo jím pověřeného subdodavatele, a jako takoví podléhají výhradně řízení zhotovitele a zhotovitel odpovídá za jejich výkon prací dle této smlouvy o dílo.
6. Zhotovitel poskytne pro řešení problému servisní specialisty a potřebné náhradní díly včetně jejich transportu na místo, dále nezbytné nástroje a diagnostické prostředky.
7. Zhotovitel je povinen vyvinout pro plnění smluvních podmínek dle této smlouvy veškeré úsilí a uplatňovat špičkové oborové postupy.
8. Zhotovitel garantuje možnost telefonického kontaktu se servisním technikem po celou dobu servisní služby. Seznam telefonních čísel je uveden v příloze č.1 odst. B této smlouvy.
9. Zhotovitel se zavazuje zachovávat po dobu platnosti této smlouvy i po skončení její platnosti vůči třetím osobám mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s předmětem smlouvy, zejména o datových souborech, záznamech v informačních systémech, standardech a technologiích objednatele. Veškeré ústní a písemné informace předané objednatel bude považovat za důvěrné. V případě nutnosti předání dat třetím osobám, např. z důvodu provedení servisního zásahu subdodavatelem zhotovitele, bude toto provedeno po předchozím písemném souhlasu objednatele; obdobně platí tato podmínka i při nutnosti jakéhokoli exportu dat ze serveru objednatele (kromě případů naléhavé potřeby při hrozící škodě, kdy si je zhotovitel povinen obstarat souhlas objednatele ex post a v případě jeho neschválení provedeného postupu, navrátit vše v předešlý stav, je-li to alespoň částečně možné). Zhotovitel je povinen k těmto zavázat třetí osoby podílející se na plnění této smlouvy na straně zhotovitele. Zhotovitel je povinen předat objednateli po podpisu této smlouvy seznam osob (s jejich nacionále a kontaktními údaji) v listinné podobě v jednom stejnopisu, které budou pověřeny plněním této smlouvy u objednatele (ať již za zhotovitele nebo subdodavatele) a tento seznam udržovat v aktuálním stavu; strany se v souladu s § 6 zákona o ochraně osobních údajů domluvily, že objednatel bude uchovávat osobní údaje těchto osob v listinné podobě ve dvou kopiích bezpečně uschovaných před možností neoprávněného přístupu k nim (např. v trezoru), a to po dobu trvání této smlouvy a šest měsíců po jejím ukončení, kdy bude povinen uvedené listiny skartovat, ledaže bylo započato trestní nebo civilní řízení, v němž bude této listiny použito jako důkazu nebo za účelem kontaktování těchto osob jako svědků apod. Osoby neuvedené na seznamu není zhotovitel oprávněn pověřit plněním této smlouvy a objednatel jim může odmítnut přístup do svého sídla.
10. Zhotovitel se zavazuje, že od okamžiku zahájení servisního zásahu budou potřebné práce v časovém pokrytí prováděny tak dlouho, dokud nebudou zjištěné problémy vyřešeny.
11. Zhotovitel je povinen vést evidenci servisních zásahů a na vyžádání poskytnout objednateli report o průběhu řešení servisních případů.

12. Zhotovitel se zavazuje, že bude provádět činnosti, které jsou předmětem této smlouvy svým jménem, na vlastní účet a na vlastní nebezpečí. Je vázán pokyny objednatele.
13. Zhotovitel nezodpovídá za žádné poškození, ztrátu nebo zničení software nebo datových souborů na HW objednatele, které jím pověřené osoby nezavinily.
14. Zhotovitel negarantuje dobu pro vyřešení servisního případu, jestliže je závada přímo závislá na výpadku služeb třetích stran. Jmenovitě se jedná o:
 - Připojení do internetu
 - Sítě mobilních telefonů
 - Sítě pevných telefonů
 - Elektrická energie

IV. Povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje informovat zhotovitele o všech jemu známých skutečnostech, které by mohly ovlivnit průběh zhotovitelem poskytovaných služeb.
2. Objednatel se zavazuje, že umožní zhotoviteli přístup do všech prostor, v nichž se předpokládá činnost spojená s poskytovanými službami, tento přístup zásadně bude umožněn v době určené zhotovitelem. Zhotovitel je povinen dodržet předpisy pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci a předpisy objednatele vztahující se k pohybu třetích osob a je povinen obeznámit s nimi všechny osoby, jež pověřuje plněním této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje zapůjčit zhotoviteli po dobu nezbytně nutnou vybrané části technické dokumentace, která bude přímo souviset s předmětem smlouvy.
4. Objednatel umožní zhotoviteli bezplatně rozsahem přiměřené použití komunikačních prostředků (telefon, e-mail apod.) nutných pro výkon služeb.
5. Uplatňuje-li objednatel právo na záruční opravu zařízení, je povinen toto doložit záručním a dodacím listem, ledaže vyplývá záruka z jiných skutečností (např. ze zákona, obalu výrobku apod.). Zhotovitel garantuje uplatnění záruk i u třetích subjektů, s výjimkou neznačkových komponent, které byly nakoupeny jako součást kompletů jiných dodavatelů.
6. Veškeré ústní a písemné informace předané zhotovitelem budou považovány za důvěrné a určené pouze pro vlastní vnitřní potřebu objednatele a vice versa.
7. Objednatel poskytne zhotoviteli image typických instalací, které jsou předmětem smlouvy.
8. Objednatel je povinen dát zhotoviteli k dispozici přístupové kódy a hardwarové klíče, odst. 6 platí obdobně.
9. Objednatel je oprávněn provádět kontrolu činnosti zhotovitele a kontrolu plnění ustanovení této smlouvy. Vyskytnou-li se v činnosti zhotovitele nedostatky, je objednatel oprávněn požadovat jejich okamžité odstranění.

V. Bezpečnostní opatření

1. Zhotovitel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích objednatele, s nimiž je povinen se obeznámit.
2. Zhotovitel se seznámí s riziky na pracovištích objednatele, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele, a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví.
3. Zhotovitel upozorní objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti na pracovištích objednatele k ohrožení života a zdraví pracovníků objednatele nebo dalších osob, nebo k ohrožení provozu a bezpečného stavu technických zařízení a objektů.

VI. Cena díla

1. Cena za předmět smlouvy dle čl. II je na základě dohody smluvních stran stanovena na částku 141.600,-Kč bez DPH což odpovídá 240 hod/rok.
2. Cena se skládá z poplatku za odvedené práce dle přílohy č.4 odst. A, které budou fakturovány samostatně na základě výkazů činnosti. Tyto práce budou zahrnovat především činnosti uvedené v příloze č. 4, odst. C. Práce budou fakturovány dle ceníku služeb uvedeném v příloze č. 5 této smlouvy. Netýká se prací, krytých záručními podmínkami dodavatelů produktů.
3. Cenu uhradí objednatel na základě faktury zhotovitele s dobou splatnosti 30 dní ode dne doručení objednateli. Fakturovaná částka se bude skládat z následujících položek:
 - Vyúčtování prací za ukončené období dle čl. VI.odst. 1 (590,-Kč bez DPH/1 hod)
 - V období 10-12 měsíce trvání smlouvy bude zbytek nevyfakturované částka rozdělen na 1/3 fakturace v 10-12 měsíci trvání smlouvy
4. Částka za dodaný HW a SW dle požadavků objednatele a za schválené náhradní díly mimozáručního servisu, bude fakturována samostatnou fakturou, vždy po dodání daných produktů.
5. Každá změna počtu nebo typu produktů s požadavkem na zajištění servisu, dále pak změna servisních podmínek (odezva, ukončení, pokrytí, apod.), bude řešena uzavřením samostatného dodatku k této smlouvě, kde bude uveden nový nebo změněný katalogový list služby a zároveň změna cenové specifikace paušálního poplatku. O všech změnách počtu nebo typu produktu bude zhotovitel neprodleně informován.
6. V případě, že se před zahájením řešení požadavku, dohodnou obě strany na pevné ceně za dokončení požadavku, nebo na speciální hodinové sazbě, budou tyto práce vyňaty ze standardního vykazování činností, a budou fakturovány samostatně.

VII. Autorská práva a vlastnictví díla

1. Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona a zhotovitel provádí servisní služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software objednatelem nenese zhotovitel žádnou odpovědnost.
2. Tato smlouva neřeší licenční ustanovení systémů provozovaných u objednatele.
3. Bude-li výsledek některé z činností zhotovitele podle této smlouvy představovat předmět autorskoprávní ochrany (zpravidla tvůrčí řešení softwarového problému), poskytuje v takovém případě zhotovitel objednateli předáním takového výsledku činnosti nevýhradní licenci k jeho užití v neomezeném rozsahu všemi způsoby kdykoli požadovat zdrojový kód takového řešení. Odměna za tuto licenci je zahrnuta v ceně díla dle čl. VI.
4. Předáním věci zhotovitelem při plnění této smlouvy přechází na objednatele vlastnické právo k ní, nesjednájí-li strany jinak.

VIII. Okolnosti vylučující odpovědnost - vyšší moc

1. Smluvní strany této smlouvy budou zproštěny své odpovědnosti za nesplnění svých smluvních závazků částečně nebo úplně, jestliže a do té míry takové neplnění bylo způsobeno okolnostmi vyšší moci.
2. Za okolnosti vyšší moci se pokládají takové nevyhnutelné události, které žádná strana této smlouvy nemohla předvídat v době uzavření smlouvy a které straně této smlouvy brání plnit smluvní závazky. Za okolnost vyšší moci se považují války, invaze, občanské války, povstání a občanské nepokoje nikoli nepodstatného rozsahu, embargo, zásah státu nebo vlády, živelné události. Za okolnosti vyšší moci se nepovažují zpoždění dodávek subdodavatelů, výpadky výroby, nedostatek energie, nejsou-li rovněž způsobeny okolnostmi vyšší moci, dále pak stávky (nejsou-li spojeny s některou z událostí dle předchozí věty).
3. Strana, jež se octla v prodlení z důvodu vyšší moci, nebo již takové prodlení hrozí, je povinna neprodleně poté, co se o existenci vyšší moci nebo její hrozbě dozví uvědomit o ní druhou stranu prostředky komunikace na dálku, jinak odpovídá druhé straně za škodu způsobenou jí prodlením s oznámením hrozby nebo existence vyšší moci.

Toto oznámení musí být okamžitě potvrzeno písemně, doporučeným dopisem. Stejným způsobem oznámí druhé straně konec okolností vyšší moci. Strana odvolávající se vyšší moci musí druhé straně na vyžádání předložit uspokojivé důkazy o okolnostech, na které se odvolává, případně umožnit druhé straně osobně se přesvědčit o vzniku vyšší moci.

4. V případě trvání okolností vyšší moci po dobu delší než 3 měsíce, se strany sejdou, aby se dohodly na dalších krocích a našly vzájemně přijatelné řešení. Nedospěje-li se k žádné dohodě, má každá strana právo smlouvu vypovědět s okamžitou účinností.

IX. Sankce

1. V případě zhotovitelem (jím pověřených osob) zaviněného překročení odezvy na problém nebo požadavek o více než jeden den, zavazuje se zhotovitel uhradit smluvní pokutu ve výši 500Kč za každý den prodlení, maximálně však do výše celkového měsíčního paušálu dle čl. VI. odstavce 1. této smlouvy..
2. Opozdí-li se objednatel s poukázáním platby dle čl. VI. této smlouvy, zaplatí zhotoviteli při prodlení splatnosti úroky z prodlení ve výši 0.5% z dlužné částky za každý den prodlení.
3. Zhotovitel se zproští odpovědnosti za náhradu škody vyplývající ze ztráty dat, ušlého zisku a dalších náhodných nebo následných škod v tom případě, že průkazně nebyly zaviněny jím, resp. jím pověřenými osobami. Objednatel bude zhotoviteli nápomocen v případě uplatňování regresních nároků na subdodavatelích.

X. Záruka a odpovědnost za vady

1. Obě smluvní strany se výslovně dohodly na následujícím rozsahu odpovědnosti a záruk zhotovitele:
Zhotovitel odpovídá zejm. za vady svého plnění způsobené :
 - a) zaviněním osob zhotovitelem k plnění této smlouvy na straně zhotovitele pověřených;
 - b) plněním, které je odchylné od této smlouvy.
 - c) za vady podle ust. § 2615 odst. 1 z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění a za
 - d) škody způsobené nastavením, které neodpovídá právnímu řádu a předpisům platným ke dni předání díla.
2. Objednatel uplatní nárok na odstranění vad podle zákona, a to písemně na adrese zhotovitele uvedené v této smlouvě. Nárok na odstranění vad musí být uplatněn vždy písemně a vady musí být srozumitelně a dostatečně popsány.
3. Zhotovitel se své odpovědnosti zproští, pokud bude zjištěno, že vada byla způsobena neodborným zásahem od software, hardware či systémového prostředí ze strany objednatele.
4. Vady, za které zhotovitel odpovídá , je povinen vždy odstranit na své náklady.

XI. Salvátorská klausele

1. Pokud by některé ustanovení této smlouvy bylo částečně neplatné, není tímto dotčena platnost zbývajících ustanovení. V takovém případě smluvní strany dohodnou jeho nahrazení novým, které se nejvíce přiblíží hospodářskému účelu neplatného ustanovení.

XII. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá účinnosti dne 01.05.2021

2. Smlouva je uzavřena na dobu určitou a to do 30.4.2022, avšak co se týče licencí dle čl. VII. odst. 3. je uzavřena na dobu určitou, tj. na celou dobu trvání majetkových práv autorských k příslušnému tvůrčímu řešení.
3. Ukončení smlouvy jednou ze smluvních stran je možné pouze formou písemné výpovědi s tříměsíční výpovědní lhůtou, ledaže je smlouva vypovězena s okamžitou účinností dle odst. 5. tohoto článku nebo dle čl. VIII odst. 4. Výpovědní lhůta začíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně. Výpovědí smlouvy není dotčeno trvání licence dle čl. VII. odst. 3.
4. Objednatel je oprávněn vypovědět smlouvu s okamžitou platností, pokud ze strany zhotovitele dojde k porušení čl. III odst. 9. této smlouvy.
5. Jestliže kterákoliv ze smluvních stran nedodrží své závazky dané touto smlouvou o dílo a v takovém jednání pokračuje po dobu 1 měsíce po obdržení písemného upozornění na tuto skutečnost s poukazem na toto ustanovení, druhá strana může odstoupit od této smlouvy v celku nebo v souvisejících částech, aniž by se tím zbavovala jakýchkoliv jiných práv. Odstoupení je účinné ex nunc od prvního dne měsíce následujícího po doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní strany. Odstoupením není dotčeno plnění, které si strany poskytly do okamžiku účinnosti odstoupení (strany si tedy nejsou povinny nic vracet), ani trvání licence.
6. Tuto smlouvu, včetně všech příloh, je možno měnit pouze písemnou formou se souhlasem obou smluvních stran.
7. Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran. Nicméně žádná ze smluvních stran nemá právo postoupit tuto smlouvu o dílo ani jakákoliv práva či povinnosti z ní plynoucí, bez předcházejícího písemného souhlasu druhé strany, kromě případu dle čl. VII. odst. 3. Nicméně, zhotovitel má právo provádět služby prostřednictvím subdodavatelů, aniž by se tím zbavoval povinností z této smlouvy plynoucí. Strany mají též právo postoupit své případné nesplacené peněžní pohledávky plynoucí z plnění této smlouvy, resp. z jejího porušení.
8. Není-li touto smlouvou výslovně stanoveno jinak, platí ustanovení obchodního zákoníku v platném znění a souvisejících právních předpisů. Místem k projednávání veškerých sporů v souvislosti se smlouvou o dílo budou příslušné soudy České republiky.
9. Veškerá ustanovení této smlouvy jsou považována za důvěrná. Z tohoto důvodu je žádná ze vstupních stran neposkytne k dispozici třetí straně (třetím osobám) a přijme veškerá opatření, aby se smlouva nedostala do nepovolaných rukou.
10. Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
11. Účastníci si smlouvu přečetli a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz čehož připojují své podpisy.

V Pardubicích dne

Objednatel:

.....
Mgr. Ondřej Hejmen, předseda představenstva
HOCKEY CLUB DYNAMO PARDUBICE, a. s.

.....
Mgr. Ivan Čonka, místopředseda představenstva
HOCKEY CLUB DYNAMO PARDUBICE, a. s.

Zhotovitel:

.....
Jana Moravová, Jednatel
Aitcom s.r.o.

Příloha č. 1

Seznam pověřených osob a kontaktních informací

A) Seznam pověřených osob za stranu zhotovitele:

1. Hlavní obchodní patron této smlouvy:

xxx Tel: xxx
 Email: [xxx](#)

2. Hlavní technický patron této smlouvy:

xxx Tel: xxx
 Email: [xxx](#)

Oba hlavní patroni smlouvy jsou mj. odpovědni za řešení mimořádných událostí.

B) Seznam kontaktních telefonních a faxových čísel zhotovitele pro hlášení problémů a požadavků.

1. Centrální linka Aitcom (8:00 – 17:00):

Tel: xxx
Fax: xxx
Email: [xxx](#)
www: <http://www.aitcom.cz/zavady.htm>

C) Seznam pověřených osob za stranu objednatele:

1. Hlavní odpovědná osoba, pověřená mj. schvalováním změn smlouvy a fakturace nad rámec měsíčního paušálu.

xxx Tel: xxx
 Email: xxx

2. Osoby oprávněné nahlašovat problémy a požadavky

xxx Tel: xxx
 Email: [xxx](#)

Příloha č. 2

Popis IS/IT prostředí, seznam produktů a služeb krytých touto smlouvou

1. Obecné charakteristiky IT prostředí

Charakteristika	Ano/Ne/Počet/Popis/...
Typ síťového prostředí	
Počet domén	
Počet uživatelů	
Typ LAN (kabely, wifi, kombinace)	
WAN (propojení poboček)	
Služby využívané u poskytovatele internetu	
Hostované/Interní www stránky	
Hostované/Interní e-mail schránky	
Centrální správa SW uživatelů	
Centrální zálohování dat	
Centrální správa zabezpečení (antivir, firewall, ...)	
Interní síťové služby (AD, DNS, DHCP, FS, DFS, IIS (HTTP, FTP) RAS	
Zpracovaný „Disaster recovery plan“	

2. Hardware

Druhy zařízení	Zařízení	Počty	Typy (výrobci, názvy, technologie)
Servery	Vlastní servery		
	Zálohovací zařízení		
	UPS		
Pracovní stanice	PC (Desktop, MT, apod.)		
	Notebooky		
Akt. prvky sítí	Switche, huby		
	Routery		
	WiFi		
Ostatní zařízení	Klimatizace serveroven		
	Skříňe RACK		

3. Software

Druhy SW	Typ SW	Počty	Typy (výrobci, názvy, technologie)
Server systémy	Operační systém	3	
	Poštovní systém	1	

	Backup systém	1	
	Central Antivirus, antispam, ...	1	
	ERP, CRM, DMS	1	
	Jiné databázové systémy (klient-server)	1	
Klientské syst.	Operační systém	17	
	Kancelářský SW	17	
	Antivirový SW	20	

Příloha č. 3

Katalog služeb SLA

Katalogový list č. 001

Specifikace prvku služby	
Identifikace prvku	Serv PC High
Název prvku služby	Servis kritických problémů PC
Stupeň důležitosti	1
Definice prvku služby	
Popis prvku služby	Řešení problémů PC a notebooků. Týká se všech případů, kdy má uživatel problém s HW, OS nebo aplikačním SW (dle seznamu schváleného SW), který uživateli znemožňuje práci. Nevztahuje se na problémy způsobené sítí.
Místo poskytnutí	Na místě u nahlašovatele nebo pomocí vzdáleného připojení
Kvalitativní požadavky	
Spolehlivost	90%
Dostupnost	7:00 – 16:00 (v pracovních dnech)
Doba do opravy	– do konce pracovního dne
Odezva	Nestanoveno
Spokojenost uživatele	Měřeno interním průzkumem
Omezení	
Zátěž	15 ks PC, notebook

Doplňková informace	<p>Předpokladem je, že se uživatel nachází v prostoru sídla společnosti, počítač je připojen na síť a jsou k dispozici veškeré instalační sady.</p> <p>V případě hardwarové poruchy využije zhotovitel náhradní zařízení objednatele a zprostředkuje provedení záruční nebo pozáruční opravy u dodavatele zařízení. V tomto případě nemůže zhotovitel garantovat stanovenou dobu pro vyřešení.</p>
----------------------------	--

Katalogový list č. 002

Specifikace prvku služby	
Identifikace prvku	Serv PC Low
Název prvku služby	Servis nekritických problémů PC
Stupeň důležitosti	3
Definice prvku služby	
Popis prvku služby	Řešení problémů PC a notebooků. Týká se všech případů, kdy má uživatel problém s HW, OS nebo aplikačním SW (dle seznamu schváleného SW), který uživateli zásadně nebrání ve výkonu práce. Jedná se o drobné nefunkčnosti, chybové hlášky nebo problémy s nastavením, HW chyby (klávesy, myši, chyby zobrazení. Nevztahuje se na problémy způsobené sítí.
Místo poskytnutí	Na místě u nahlašovatele nebo pomocí vzdáleného připojení
Kvalitativní požadavky	
Spolehlivost	90%
Dostupnost	7:00 – 16:00 (v pracovních dnech)
Doba do opravy	3BD – do konce třetího pracovního dne
Odezva	Nestanoveno
Spokojenost uživatele	Měřeno interním průzkumem
Omezení	
Zátěž	15 ks PC, notebook

Doplňková informace	<p>Předpokladem je, že se uživatel nachází v prostoru sídla společnosti, počítač je připojen na síť a jsou k dispozici veškeré instalační sady.</p> <p>V případě hardwarové poruchy využije zhotovitel náhradní zařízení objednatele a zprostředkuje provedení záruční nebo pozáruční opravy u dodavatele zařízení. V tomto případě nemůže zhotovitel garantovat stanovenou dobu pro vyřešení.</p>
----------------------------	--

Katalogový list č. 003

Specifikace prvku služby	
Identifikace prvku	Serv Per High
Název prvku služby	Servis kritických problémů periferií
Stupeň důležitosti	2
Definice prvku služby	
Popis prvku služby	Řešení problémů s periferiemi (tiskárny, plotry scanery) Týká se všech problémů, které znemožňují práci s periferií.
Místo poskytnutí	Na místě u nahlašovatele nebo pomocí vzdáleného připojení
Kvalitativní požadavky	
Spolehlivost	90%
Dostupnost	7:00 – 16:00 (v pracovních dnech)
Doba do opravy	2BD – do konce druhého pracovního dne
Odezva	Nestanoveno
Spokojenost uživatele	Měřeno interním průzkumem
Omezení	
Zátěž	6 ks tiskáren, scanner, multifunkce
Doplňková informace	<p>Oprava v daném časovém limitu se týká všech drobnějších, běžně odstranitelných, mechanických závad a chyb v nastavení. V případě rozsáhlejší vady bude periferie vyřazena z provozu po celou dobu probíhající opravy.</p> <p>V případě hardwarové poruchy využije zhotovitel náhradní zařízení objednatele a zprostředkuje provedení záruční nebo pozáruční opravy u dodavatele zařízení. V tomto případě nemůže zhotovitel garantovat stanovenou dobu pro vyřešení.</p>

Katalogový list č. 004

Specifikace prvku služby	
Identifikace prvku	Serv Per Low
Název prvku služby	Servis nekritických problémů periferií
Stupeň důležitosti	3
Definice prvku služby	
Popis prvku služby	Řešení problémů s periferiemi (tiskárny, plotry scanery) Týká se drobnějších problémů, kdy je možno periferii v omezeném provozu (s omezenými funkcemi) používat.
Místo poskytnutí	Na místě u nahlašovatele nebo pomocí vzdáleného připojení
Kvalitativní požadavky	
Spolehlivost	90%
Dostupnost	7:00 – 16:00 (v pracovních dnech)
Doba do opravy	5BD – do konce pátého pracovního dne
Odezva	Nestanoveno
Spokojenost uživatele	Měřeno interním průzkumem
Omezení	
Zátěž	multifunkce
Doplňková informace	<p>Oprava v daném časovém limitu se týká všech drobnějších, běžně odstranitelných, mechanických závad a chyb v nastavení. V případě rozsáhlejší vady bude periferie vyřazena z provozu po celou dobu probíhající opravy.</p> <p>V případě hardwarové poruchy využije zhotovitel náhradní zařízení objednatele a zprostředkuje provedení záruční nebo pozáruční opravy u dodavatele zařízení. V tomto případě nemůže zhotovitel garantovat stanovenou dobu pro vyřešení.</p>

Katalogový list č. 005

Specifikace prvku služby	
Identifikace prvku	Serv LAN
Název prvku služby	Servis lokální sítě
Stupeň důležitosti	1
Definice prvku služby	
Popis prvku služby	Řešení veškerých problémů znemožňujících provoz na lokální síti (síťové služby na serveru, tiskové služby, aktivní prvky, kabeláž, zásuvky)
Místo poskytnutí	Na místě u nahlašovatele nebo pomocí vzdáleného připojení
Kvalitativní požadavky	
Spolehlivost	90%
Dostupnost	7:00 – 16:00 (v pracovních dnech)
Doba do opravy	NBD – do konce následujícího pracovního dne
Odezva	6 hod
Spokojenost uživatele	Měřeno interním průzkumem
Omezení	
Zátěž	3 ks servery, 7 ks aktivních prvků
Doplňková informace	V případě hardwarové poruchy využije zhotovitel náhradní zařízení objednatele a zprostředkuje provedení záruční nebo pozáruční opravy u dodavatele zařízení. V tomto případě nemůže zhotovitel garantovat stanovenou dobu pro vyřešení.

Katalogový list č. 006

Specifikace prvku služby	
Identifikace prvku	Serv Internet
Název prvku služby	Servis dostupnosti internetu v síti
Stupeň důležitosti	2
Definice prvku služby	
Popis prvku služby	Řešení problému při nedostupnosti Internetu
Místo poskytnutí	Na místě u nahlašovatele nebo pomocí vzdáleného připojení
Kvalitativní požadavky	
Spolehlivost	90%
Dostupnost	7:00 – 16:00 (v pracovních dnech)
Doba do opravy	do konce pracovního dne
Odezva	Nestanoveno
Spokojenost uživatele	Měřeno interním průzkumem
Omezení	
Zátěž	2 přípojky do internetu, 7 ks aktivních prvků
Doplňková informace	V případě hardwarové poruchy využije zhotovitel náhradní zařízení objednatele a zprostředkuje provedení záruční nebo pozáruční opravy u dodavatele zařízení. V tomto případě nemůže zhotovitel garantovat stanovenou dobu pro vyřešení.

Katalogový list č. 07

Specifikace prvku služby	
Identifikace prvku	Adm PC
Název prvku služby	Administrace a údržba PC
Stupeň důležitosti	3
Definice prvku služby	
Popis prvku služby	Řešení požadavků pro PC a notebooky. Jedná se o nové drobné požadavky s HW, OS nebo aplikačním SW (dle seznamu schváleného SW). Např. instalace nového HW/SW, změna nastavení OS nebo aplikačního SW, proaktivní dohled, update
Místo poskytnutí	Na místě u nahlašovatele nebo pomocí vzdáleného připojení
Kvalitativní požadavky	
Spolehlivost	90%
Dostupnost	7:00 – 16:00 (v pracovních dnech)
Doba do opravy	5BD – do konce pátého pracovního dne
Odezva	Nestanoveno
Spokojenost uživatele	Měřeno interním průzkumem
Omezení	
Zátěž	15 ks PC, Notebooky
Doplňková informace	Předpokladem je, že se uživatel nachází v prostoru sídla společnosti, počítač je připojen na síť a jsou k dispozici veškeré instalační sady.

Katalogový list č. 08

Specifikace prvku služby	
Identifikace prvku	Adm LAN
Název prvku služby	Administrace a údržba lokální sítě
Stupeň důležitosti	1
Definice prvku služby	
Popis prvku služby	Administrace, údržba a správa sítě – síťové služby, uživatelé, emaily, síťové aplikace, logy, zálohování, bezpečnost. Řešení běžných administračních požadavků instalované báze síťových produktů a služeb.
Místo poskytnutí	Na místě u nahlašovatele nebo pomocí vzdáleného připojení
Kvalitativní požadavky	
Spolehlivost	90%
Dostupnost	7:00 – 16:00 (v pracovních dnech)
Doba do opravy	NBD – do konce následujícího pracovního dne
Odezva	Nestanoveno
Spokojenost uživatele	Měřeno interním průzkumem
Omezení	
Zátěž	3 ks servery, 7 ks aktivních prvků
Doplňková informace	Proaktivní administrační práce budou prováděny průběžně, podle uvážení a potřeby zhotovitele. Požadavky budou plněny do stanovené doby pro vyřešení. Práce budou prováděny na místě u zákazníka nebo vzdáleným připojením administrátora.

Katalogový list č. 09

Specifikace prvku služby	
Identifikace prvku	Vedení projektu
Název prvku služby	Řízení projektů údržby a rozvoje IS/IT
Stupeň důležitosti	2
Definice prvku služby	
Popis prvku služby	Řízení projektů a drobných aktivit při údržbě a rozvoji IS/IT, v rámci společnosti Identifikační systémy, na základě požadavků.
Místo poskytnutí	Na místě u nahlašovatele nebo pomocí vzdáleného připojení
Kvalitativní požadavky	
Spolehlivost	90%
Dostupnost	7:00 – 16:00 (v pracovních dnech)
Doba do opravy	Dle schváleného harmonogramu a definovaných termínů průběžně.
Odezva	Nestanoveno
Spokojenost uživatele	Měřeno interním průzkumem
Omezení	
Zátěž	Neznámá
Doplňková informace	Vedení údržbových a rozvojových projektů <ul style="list-style-type: none">• poradenství při výběru technologií• pomoc při plánování rozvoje• analýzy a zpracování podkladů nového řešení• implementace nového řešení• řízení aktivit interních pracovníků a subdodavatelů• správa incidentů• údržba dokumentace

Příloha č. 4

Cenová specifikace SLA

A) Poskytované služby kryté paušálním poplatkem zahrnují:

- servisní pohotovost – dle garantované doby odezvy a pokrytí
- kontroly stavu IT infrastruktury, základní údržba – aktualizace
- údržba znalostního potenciálu instalované báze IS/IT
- základní režie a poradenství při údržbě a rozvoji
- poradenství při plánování rozvoje
- tvorba a údržba interní dokumentace IS/IT
- doprava technika do sídla objednatele

Kat. list č.	Název položky	Odezva	Ukončení	Dostupnost
001	Serv PC High	-		7:00-16:00 (v pracovních dnech)
002	Serv PC Low	-	3BD	7:00-16:00 (v pracovních dnech)
003	Serv Per High	-	2BD	7:00-16:00 (v pracovních dnech)
004	Serv Per Low	-	5BD	7:00-16:00 (v pracovních dnech)
005	Serv LAN	6 hod	NBD	7:00-16:00 (v pracovních dnech)
006	Serv Internet	-		7:00-16:00 (v pracovních dnech)
007	Adm PC	-	5BD	7:00-16:00 (v pracovních dnech)
008	Adm LAN	-	NBD	7:00-16:00 (v pracovních dnech)
009	Vedení projektu	-	-	7:00-16:00 (v pracovních dnech)

- **NBD** = do konce následujícího pracovního dne (next business day)
- **2BD, 3BD, nBD** = do konce druhého, třetího pracovního dne, resp. n-tého pracovního dne

B) Poplatky za odvedené práce

Samostatně fakturované práce, dle předmětu této smlouvy, budou zahrnovat především následující činnosti:

- Servis, administrace a údržba stanic koncových uživatelů, včetně periferií
- Servis, administrace a údržba sítě, serverů, e-mail účtů a připojení do internetu
- Servis, administrace a údržba systému ERP a dalších definovaných systémů
- Profylaktické kontroly HW/SW a sítě
- Řízení údržbových a rozvojových projektů IS/IT (analýzy, instalace, nastavení,...)

Příloha č. 5

Ceník služeb

- Kat 1.** Vedení projektů, poradenství při plánování a rozvoji IS/IT a poradenské práce pro produkt SAP Business One. Konzultace designu sítí, odborné analýzy, projektování sítí vč. projektové dokumentace, projektování SW systémů, poradenství pro nasazení síťových systémů infrastruktury, ERP, CRM, DMS, ... Řešení závažných SW havarijních situací, práce na business critical systémech, analyticko-vývojové SW práce. Tato kategorie zahrnuje i další práce podobného charakteru jako uvedené.
1500,- Kč/hod
- Kat 2.** Projektování serverů a síťových aktivních prvků. Konfigurace serverů a aktivních prvků (switche, mikrovlné jednotky, routery, ...) vč. vypracování dokumentace. Ostatní síťové konfigurační práce, konfigurace aplikačních serverů, údržba, vzdálený dohled, zálohování, administrace, atd. SW řešení havarijních situací, běžné vývojové SW práce. Tato kategorie zahrnuje i další práce podobného charakteru jako uvedené.
1000,- Kč/hod
- Kat 3.** Veškeré instalační, konfigurační a údržbové práce na uživatelských stanicích, perifériích a sítích typu peer-to-peer. Tato kategorie zahrnuje i další práce podobného charakteru jako uvedené.:
650,- Kč/hod

Množstevní slevy (netýká se služeb poskytovaných třetími stranami)

Více než 30 h v měsíci	sleva 10%
Více než 60 h v měsíci	sleva 20%
Více než 100 h v měsíci	sleva 35%
Více než 150 h v měsíci	sleva 50%

- Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou bez DPH
- Zhotovitel si vyhrazuje právo účtovat každou započatou 1/2 hodinu
- V případě, že bude ze strany objednatele vyžádán nadstandardní termín pro zahájení řešení, dokončení řešení, nebo termín mimo dostupnost služby, je možno po dohodě obou stran stanovit pro danou akci speciální hodinovou sazbu.

Příloha č. 6

Seznam objektů objednatele, které jsou místem realizace této smlouvy:

HOCKEY CLUB DYNAMO PARDUBICE, a. s.
Sukova třída 1735,
530 02 Pardubice

- Místo plnění této smlouvy je objednatel oprávněn jednostranně měnit, případně určit několik takových míst, budou-li se však nacházet mimo území města Pardubice, je povinen hradit zhotoviteli cestovní, v případě nutnosti i ubytovací /je-li místo podstatně vzdáleno/ náklady s tím spojené.