

S m l o u v a o poskytování služeb

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

Dnešního dne tohoto měsíce

Základní škola a Mateřská škola Kladno (7. ZŠ)

IČ: 487 05 969

se sídlem Vodárenská 2115, Kročehlavy, 272 01 Kladno

zastoupená: PaedDr. Zuzanou Holečkovou – ředitelkou školy

na straně jedné (dále jen „**Odběratel**“)

a

ICT Kladno s.r.o.

obchodní společnost zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 352937

IČ: 11689170

DIČ: CZ11689170

se sídlem Vodárenská 2342, Kročehlavy, 272 01 Kladno

bankovní spojení: [redacted] vedený u Komerční banka, a.s.

zastoupená: Ing. Josefem Janečkem - jednatelem

na straně druhé (dále jen „**Dodavatel**“)

uzavírají tuto

smlouvu o poskytování služeb (dále také jen „Smlouva“):

I.

Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je

- závazek Dodavatele poskytovat Odběrateli na svůj náklad a nebezpečí níže specifikované služby v oblasti informačních a komunikačních technologií (ICT), a to zajištění provozu *Service Desk* a správa procesů služeb uvedených v kategoriích dle odst. 2 tohoto článku, řešení incidentů a požadavků na změny (dále jen „**Služby**“) a
- závazek Odběratele zaplatit za poskytnuté Služby Dodavateli odměnu dle čl. III Smlouvy.

2. Kategoriemi Služeb dle této Smlouvy jsou

- a) zajištění provozu *Service Desk* (dostupnost prostředí pro evidenci a odbavení TT);
- b) konektivita a přístup do internetu (zajištění procesu a zajištění provozu)
- c) kamerové systémy (zajištění procesu a správa provozu)
- d) zabezpečovací a přístupové systémy (zajištění procesů a správa provozu)
- e) hlášení a evidence bezpečnostních incidentů (GDPR) - zajištění procesu a správa provozu

3. Specifikace Služeb a parametry Služeb (včetně jejich garantované úrovně – SLA) jsou obsaženy v **Příloze č. 1 k této Smlouvě.**

II.

Práva a povinnosti

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby řádně a v souladu se Smlouvou a jejími přílohami.
2. Smluvní strany se dohodly, že Služby zařazené do kategorie uvedené v čl. I odst. 2, písm. a) této Smlouvy budou Dodavatelem poskytovány průběžně.
Služby zařazené do kategorií dle čl. I odst. 2, odst. b) – e) této Smlouvy budou poskytovány na základě jednotlivých objednávek Odběratele. Objednávky budou zadávány prostřednictvím příslušné funkcionality, kterou Dodavatel na své náklady vytvoří v rámci Service Desku Odběratele; do doby než bude tato funkcionality vytvořena, zašle Odběratel příslušnou objednávku na kontaktní údaje uvedené níže v čl. VII odst. 1 této Smlouvy.
3. Odběratel se zavazuje poskytovat Dodavateli všechny informace, které mohou mít vliv na poskytování Služeb. Odběratel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost nezbytnou pro poskytování Služeb.
4. Dodavatel je povinen při poskytování Služeb si počínat vždy tak, aby byly dodržovány platné a účinné právní předpisy, bezpečnostní předpisy, technické předpisy, vnitřní předpisy Odběratele (směrnice, organizační řád apod.).
5. Dodavatel prohlašuje, že pro poskytování Služeb je patřičně odborně vybaven a vystupuje v oblasti poskytování Služeb dle této Smlouvy proto jako odborník.
6. Dodavatel se zavazuje aktivně spolupracovat s Odběratelem a dbát při poskytování Služeb jeho pokynů a požadavků.
7. Dodavatel se zavazuje vést měsíční přehledy o Službách poskytnutých na objednávku dle odst. 2 tohoto článku. Měsíční přehled předloží Dodavatel Odběrateli vždy spolu s daňovým dokladem k úhradě sjednané měsíční odměny za poskytnuté Služby dle čl. IV této Smlouvy.

III.

Odměna za Služby

1. Smluvní strany se dohodly, že výše měsíční paušální odměny za Služby v kategorii uvedené výše v čl. I odst. 2, písm. a) této Smlouvy činí

15.000 Kč (slovy: patnáct tisíc korun českých)

s tím, že tato částka již zahrnuje DPH ve výši stanovené zákonem (dále jen „**Paušální odměna**“).

2. Odměna za Služby poskytnuté na základě objednávky dle čl. II odst. 2 této Smlouvy je určena na základě časové náročnosti, a to v souladu s ceníkem služeb, který je obsažen v **Příloze č. 2** k této Smlouvě (dále také jen „**Odměna za Služby na objednávku**“).
3. Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel je oprávněn každoročně k 1. 1. kalendářního roku počínaje rokem 2023 navýšit Paušální odměnu a jednotlivé sazby odměn obsažené v ceníku dle Přílohy č. 2 k této Smlouvě, a to o míru inflace vyjádřenou jakožto přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlášeného Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok. Nová výše Paušální odměny a jednotlivých sazeb odměn obsažených v ceníku dle Přílohy č. 2 budou Odběrateli písemně oznámeny nejpozději do 31. 3. příslušného kalendářního roku. Nedoplatek na Paušálních odměnách nebo na Odměnách za Služby na objednávku za měsíce předcházející oznámení jejich zvýšení, který odpovídá rozdílu mezi jejich zvýšenou výší a dosavadní výší, bude Odběratelem uhrazen v nejbližší následující platbě, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak.

IV.

Platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že Paušální odměna a Odměna za Služby na objednávku bude placena následovně:
2. Dodavatel je oprávněn vyúčtovat Paušální odměnu a Odměnu za Služby na objednávku vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby poskytnuty, a to na základě vystavené faktury – daňového dokladu.
3. Přílohou každé faktury bude přehled – rozpis provedených Služeb, které byly poskytnuty na objednávku dle čl. II odst. 2 této Smlouvy. Odběratel se zavazuje případné námitky k rozpisu učinit ve lhůtě 5 pracovních dnů po jeho předložení, v opačném případě platí, že Odběratel k vykázaným Službám nemá námitek a rozpis se považuje za odsouhlasený. Námitky Odběratele k provedeným Službám se budou řešit prostřednictvím jednání oprávněných osob.
4. Splatnost faktury – daňového dokladu se sjednává v délce 14 dní od doručení Odběrateli.

V.

Trvání Smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou počínaje dnem **1. 2. 2022**.
2. Tato Smlouva může být ukončena:
 - a) dohodou smluvních stran nebo
 - b) výpovědí kterékoli smluvní strany; výpovědní lhůta činí **6 měsíců**, a počne běžet prvním dnem následujícího měsíce po měsíci, v němž bude tato výpověď doručena druhé smluvní straně.

VI.

Povinnost mlčenlivosti

1. Dodavatel se zavazuje, že se všemi informacemi týkajícími se jednotlivých úkolů v rámci poskytování Služeb dle této Smlouvy, jakož i s informacemi získanými v souvislosti s poskytováním jednotlivých Služeb, bude zacházet jako s důvěrnými a uchová absolutní mlčenlivost ohledně obsahu těchto důvěrných informací, jakož i ohledně obsahu všech informací, které se v této souvislosti dozví, a to od Odběratele nebo jinak (dále také jen „**Důvěrné Informace**“), a dále se zavazuje, že je nebude dále rozšiřovat nebo reprodukovat a nezpřístupní je třetí straně bez předchozího písemného souhlasu Odběratele.

Dodavatel se dále zavazuje nevyužít Důvěrné Informace ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetích osob.

2. Dodavatel se zavazuje zabezpečit uchování Důvěrných Informací v souladu se nejvyšší úrovní ochrany a zajistit jejich řádnou ochranu před krádeží, poškozením, ztrátou nebo nepovoleným přístupem, včetně způsobů umožňujících dálkový elektronický přístup.

Pověří-li Dodavatel k zajištění provedení některé ze Služeb třetí osobu, zavazuje se zajistit, aby tato osoba plnila všechny výše uvedené povinnosti mlčenlivosti.

3. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost i o dalších skutečnostech, jejichž sdělení třetím osobám by se mohlo jakýmkoli způsobem dotknout obchodních zájmů nebo dobrého jména Odběratele. Ustanovení odst. 2 tohoto článku se použije přiměřeně.

VII.

Kontaktní údaje

1. Smluvní strany si pro účely této Smlouvy sdělují následující kontaktní údaje:

Dodavatel

Pověřená osoba	e-mail	Telefon	Funkce
Ing. Josef Janeček			jednatel
Ondřej Barták, DiS.			vedoucí service desku

Odběratel

Pověřená osoba	e-mail	Telefon	Funkce
Mgr. Martina Mlynářová			zástupce ředitelky
Mgr. Jakub Holeček			administrátor

2. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu navzájem se informovat o změně kontaktních údajů uvedených v tomto článku.

VIII.

Ostatní ujednání

1. Tato Smlouva nabývá platnosti jejím uzavřením, tj. podpisem obou jejích stran, a účinnosti v souladu s ust. § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., *zákon o registru smluv*, dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
2. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva i následné dodatky k ní mohou podléhat informační povinnosti dle zák. č. 106/1999 Sb., *o svobodném přístupu k informacím*, a dle zák. č. 340/2015 Sb., *o registru smluv*. Žádné ustanovení této Smlouvy nepovažují strany za obchodní tajemství a podpisem této Smlouvy bezvýhradně souhlasí s jejím uveřejněním včetně jejích změn a dodatků v rozsahu požadovaném českým právním řádem.
3. Smluvní strany společně prohlašují, že kterákoli z nich může být správcem osobních údajů subjektů údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „**Nařízení**“) a ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, a dále společně prohlašují, že případné osobní údaje fyzických osob, poskytnutých v rámci plnění této Smlouvy, získané v souvislosti s plněním této Smlouvy zpracovává pouze k účelu danému touto Smlouvou.
4. Podmínky zpracování osobních údajů budou blíže upraveny samostatnou písemnou dohodou uzavřenou mezi Dodavatelem a Odběratelem podle ustanovení čl. 28 odst. 3 Nařízení.

IX.**Společná a závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva je sepsána ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží po jednom.
2. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými a vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma jejími stranami. Smluvní strany tímto v souladu s ustanovením § 564 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, výslovně vylučují možnost provádět změny nebo doplnění této Smlouvy v jiné formě.
3. Smluvní strany společně prohlašují, že obsah jednotlivých pojmů užitých ve Smlouvě a jejích přílohách odpovídá obsahu, který je obvyklý v oblasti poskytování služeb informačních a komunikačních technologií (ICT), není-li v této Smlouvě nebo v jejích přílohách výslovně dohodnuto jinak.

Přehled nejdůležitějších zkratk užívaných v této Smlouvě a jeho přílohách je obsažen v **Příloze č. 3** k této Smlouvě.

4. Přílohami této Smlouvy jsou

Příloha č. 1 – Specifikace Služeb, parametry Služeb včetně SLA

Příloha č. 2 – Ceník Služeb poskytovaných na objednávku

Příloha č. 3 – Přehled nejdůležitějších použitých zkratk

5. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva byla sepsána podle jejich skutečné a svobodné vůle, tuto Smlouvu přečetli, s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy.

V Kladně dne
Základní škola a Mateřská škola
Vodárenská 2115
příspěvková organizace
Vodárenská 2115, 272 01 Kladno
IČO: 487 05 969, Tel.: 311 111 111

**Základní škola a Mateřská škola
Kladno (7.ZŠ)**
PaedDr. Zuzana Holečková
Odběratel

V Kladně dne 1.2.2022

ICT Kladno s.r.o.

Ing. Josef Janeček
jednatel

Dodavatel

**ZÁKLADNÍ ŠKOLA A MATEŘSKÁ ŠKOLA Kladno,
Vodárenská 2115**

datum doručení 9.3.22 č.j. 0618/2022/250415

počet listů 5 počet listů příloh 5

druh příloh

Podpora poskytovaná Dodavatelem	Kód služby
Údržba (Maintenance)	
Není SML na žádné služby	
Základní podpora	
SD – systém pro zadávání a sledování řešení servisních požadavků	(služba S210)
Řešení incidentů – (vyjmenované oblasti)	(služba S220)
Správa procesů SD (vyjmenované služby)	(služba S230)
Rozšířená podpora	
Objednávka služeb rozšířené podpory (nad rámec paušálu dle ceníku)	(služba S390)

Katalogový list S210 – Service Desk	
Kategorie služby	Základní podpora
Kód služby	S210
Název služby	Service Desk (dále SD)
Popis služby	Předmětem služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa (SPOC) a komunikačních kanálů pro uživatele služeb (obecně Objednatele) se svými subdodavateli. Služba garantuje zprostředkovanou reakci ze strany Dodavatele nebo subdodavatele zajištěného: 1. vlastními silami Objednatele, 2. Dodavatelem 3. SMK pro efektivní komunikaci a jednotnou evidenci servisních požadavků, evidenci průběhu řešení a plnění SLA.
Rozsah a parametry služby	
V rozsahu 2 oprávnění pro zástupce Odběratele uvedené ve smlouvě. Konkrétní parametry služby SLA jsou definovány přílohou č. 1 částí Definice lhůt/termínů Parametry poskytovaných služeb vychází ze standardních parametrů servisních služeb, specifických odlišností funkčních celků a požadavků Objednatele.	
Detailní popis	
SD je jediným komunikačním kanálem (SPOC), všechny servisní požadavky budou vzneseny prostřednictvím této služby. Na požadavky vznesené jinou cestou, např. telefonicky, nemusí být ze strany Dodavatele garantována reakce. Služba SD je realizována prostřednictvím aplikace SD Alvao. Součástí služby je zajištění provozu a odbavení oprávněných a smluvních požadavků. Aplikace SD Alvao je v majetku SMK a Dodavatel byl oprávněn a vyzván vlastníkem k poskytování služeb pro organizace založené a zřízené SMK. Poskytování samotného SW a HW tak není součástí ceny a poskytovaných služeb Dodavatele, je poskytováno ze strany SMK. Kontaktní údaje SD Primární kontakt www stránky aplikace SD: http://servicedesk.mestokladno.cz Další kontakty Email: servicedesk@mestokladno.cz Tel.: 312 604 800 Zásady komunikace na SD Objednatel ohlásí požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do aplikace SD. Ve výjimečném případě, kdy nelze použít Primární kontakt, může oprávněná osoba Objednatele ohlásit požadavek na poskytnutí služby e-mailem na adresu Dodavatele (Další kontakt). V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí SD aplikace Dodavatele, je Objednatel povinen učinit zápis do SD neprodleně, jakmile je to možné. Dodavatel vede evidenci všech ohlášených požadavků (SPOC) a stavu jejich řešení v SD. Kvalita služeb a reporting Dodavatel reaguje na požadavky v termínech definovaných u příslušných služeb, které napřímo	

zajišťuje viz. Rozsah a parametry služby

Měření kvality služby je prováděno nebo pro ostatní řešitele poskytováno v systému SD.

O službách poskytnutých v průběhu každého kalendářního období zpřístupní na vyžádání Dodavatel Výkaz poskytnutých služeb přes SD.

Výkaz může obsahovat:

1. soupis všech poskytnutých služeb v příslušném kalendářním období,
2. pracnost všech služeb poskytnutých v příslušném kalendářním období.
3. hodnoty plnění SLA, pokud je má Objednatel uvedeny ve smlouvách s příslušným dodavatelem a poskytne je pro konfiguraci procesů.

Výkaz je dostupný v systému SD a trvale dostupný manažerům Objednatele.

Evidence požadavku:

Požadavek je evidovaný požadavek Zadavatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:

1. Požadavek přijat do evidence „Nový“ – požadavek Zadavatele byl přijat do evidence
2. Požadavek v „Řešení“ – požadavek je přiřazen řešiteli a na požadavku Zadavatele se právě pracuje;
3. Požadavek pozastaven – nabývá dvou podstavů:
 - čeká se na vyjádření Zadavatele
 - čeká na dodávku třetí strany,
4. Požadavek „Vyřešen“ – řešení požadavku bylo ze strany Dodavatele nebo Subdodavatele ukončeno,
5. Požadavek „Uzavřen“ – po předání Zadavateli.
6. Zvláštní procesní stavy dle modelu procesu modifikovaného Zadavatelem, pokud má tuto službu dostupnou a smluvně zajištěnou.

Garantované funkce aplikace SD:

1. založení požadavku Zadavatel, obvykle Odběratel:
 - na základě přímého zadání přes webové rozhraní SD Dodavatele;
2. řízení stavu požadavku a kontrola dodržování SLA (eskalace) – řešitelská skupina nemusí být shodná s Dodavatelem;
3. notifikaci Zadavatele o změnách stavu jeho požadavku ze strany Řešitele;
4. notifikaci Zadavatele o komunikaci v rámci řešení;
5. dostupné měření, vyhodnocování kvality poskytovaných servisních služeb Objednateli je dostupné v prostředí SD.

Katalogový list S220 – Řešení incidentů	
Kategorie služby	Základní podpora
Kód služby	S220
Název služby	Řešení incidentů
Popis služby	Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti infrastruktury či systému s cílem současně minimalizovat důsledky výpadků na Objednatele a uživatele
Rozsah a parametry služby	
Parametry služby jsou definovány příloze č.1 SLA.	
Funkční celek	Vztahuje se na komponenty řešení vymezené na: 1. Zajištění přístupu do metropolitní sítě SMK 2. Zajištění přístupu k internetu (evidence incidentů Dodavatele či jiného subdodavatele)
Detailní popis	
1. Pro subjekty s přístupem do metropolitní sítě SMK a přístupem do internetu se služba se týká evidence TT a zajištění provozu sítě a přístupu do internetu. 2. Pro subjekty bez přístupu do metropolitní sítě SMK a bez přístupu do internetu se služba týká možnosti evidence a řízení incidentů (TT) vůči dalším subdodavatelům. Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému. V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu systému, přijaté službou SD, které Objednatel navrhuje s klasifikací „REKLAMACE“. Dodavatel v rámci této služby garantuje: Prvotní reakci – zahájení řešení incidentu, Úplné odstranění závady. Definice pojmů Viz. příloha č.3 Incident, Vada, Pracovní doba, Postup při řešení incidentů/vad Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby oznámí Dodavateli incident. Dodavatel není povinen reflektovat na hlášení incidentu, jestliže požadavek ohlásí jiná než oprávněná osoba Objednatele. Dodavatel zahájí v termínu uvedeném níže řešení požadavku, a jakmile je to možné, vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně: A) Dodavatel vyhodnotí situaci tak, že se jedná se o vadu: 1. Dodavatel pokračuje v řešení požadavku, 2. Dodavatel průběžně informuje notifikacemi SD Objednatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení problému, případně o požadavcích na součinnost, 3. požadavek bude vyřízen bez dalších nákladů pro Objednatele, 4. po vyřešení vady potvrdí Objednatel na SD převzetí opravy – ukončení hlášení, 5. jestliže bude Dodavatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se nejedná o vadu, postupuje	

dále dle následujícího článku B.

B) Dodavatel vyhodnotí situaci tak, že se nejedná o vadu:

1. Dodavatel sdělí Objednateli, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku,
2. Objednatel na základě reakce Dodavatele rozhodne, zda hlášení ukončí, nebo požaduje pokračování řešení požadavku, tzn. původní reklamační požadavek uzavře a vytvoří nový změnový požadavek (s využitím funkce kopírování),
3. Dodavatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud dostane od Objednatele pokyn k realizaci,
4. jestliže Objednatel dá Dodavateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen buď v rámci čerpání služeb „Rozšířené podpory“, nebo nad rámec paušální nabídkové ceny jako zvláštní požadavek Objednatele,
5. když Objednatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na SD) svůj pokyn k řešení, bude Dodavatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku,
6. jestliže bude Dodavatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro Objednatele.

Kvalita služeb a reporting

Měření kvality služby je prováděno v systému SD provozovaném Dodavatelem

Omezení služby

Je-li požadavek zapsán mimo provozní služby, lhůta pro prvotní reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem a časem zahájení provozní doby.

Do doby řešení Dodavatelem se nezapočítává čas, kdy Objednatel nebo jeho další subdodavatelé řešili oprávněné požadavky Dodavatele na doplnění podkladů nebo součinnosti.

V případě, že je požadavek znovu otevřen, je doba potřebná k jeho opětovnému vyřešení přičtena k době, po kterou byl požadavek již řešen. Platí výhradně pro požadavky, které nebyly korektně vyřešeny Dodavatelem (tj. neplatí pro nový výskyt obdobného incidentu).

Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění Objednatelem.

Nárok na bezplatné odstranění vady/vyřešení incidentu

se mj. nevztahuje na případy, kdy incident/vada byl způsoben:

1. chybami HW (počítače a síťové prostředky, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.),
2. nevhodným nebo neautorizovaným používáním software,
3. neodborným zásahem do instalace či nastavení parametrů software vč. chybným konfigurováním přístupových práv,
4. chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti,
5. naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v software.

Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

1. Objednatel užívá software v rozporu se všeobecnými licenčními podmínkami,
2. požadavek není dostatečně konkrétní a objektivní,
3. požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadaným v systému SD,
4. řešení požadavku je v kompetenci klíčového uživatele Objednatele,
5. požadavek se netýká produkčního prostředí Objednatele.

Katalogový list S230 – Správa procesů SD			
Kategorie služby	Základní podpora		
Kód služby	S230		
Název služby	Správa procesů a konfigurace SD		
Popis služby	Předmětem služby je poskytnutí služby správy procesů a konfigurace SD. Nezbytnou součástí této služby je služba S210. Jedná se o službu zajištění funkčnosti v rámci životního cyklu procesů (Založení, příprava změny a modifikace, ukončení služby).		
Rozsah a parametry služby			
Jedná se o následující oprávněné služby:			
1. Kamerové systémy (správa procesu a konfigurace SD) 2. Zabezpečovací a Přístupové systémy (správa procesu a konfigurace SD) 3. Konektivita a přístup do internetu (správa procesu a konfigurace SD) 4. Hlášení a evidence bezpečnostních incidentů (GDPR) (správa procesu a konfigurace SD)			
Dostupné služby:			
Pro výkon správy těchto služeb je nutné mít zajištěnu dostupnost služby Správa služeb v SD (Žádost o novou službu, Žádost o změnu ve službách)			
Konkrétní parametry služby SLA jsou definovány přílohou č. 1 SLA			
Detailní popis			
Jakékoliv požadavky jsou vznášeny prostřednictvím služeb SD. Viz. katalogový list S210.			
Objednatel ohlásí požadavek na modifikaci služby 1-4 výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do aplikace SD. Ve výjimečném případě, kdy nelze použít Primární kontakt, může oprávněná osoba Objednatele ohlásit požadavek na poskytnutí služby e-mailem na adresu Dodavatele (Další kontakt).			
Záznam TT je doručen Řešiteli, který na něm začne pracovat. Řešitel odbavuje TT podle příchozího termínu a podle priority/dopadu.			
Manažer TT monitoruje odbavení a plnění služby.			
Informativní řešení incidentů na těchto službách.			
Služba	Zadavatel	Manažer	Řešitel
1. Kamerové systémy	Škola/školka nebo MP za Š/Š	OŘBR	OŘBR/sub dodavatel
2. Zabezpečovací a Přístupové systémy	Škola/školka nebo MP za Š/Š	OŘBR	OŘBR/sub dodavatel
3. Konektivita a přístup do internetu	Škola/školka	Dodavatel	Dodavatel
4. Hlášení a evidence bezpečnostních incidentů (GDPR)	Škola/školka MP	OŘBR	OŘBR/jiné
Kvalita služeb a reporting			
Dodavatel reaguje na požadavky v termínech definovaných u příslušných služeb, které napřímo zajišťuje viz. SLA			
Měření kvality služby je prováděno nebo pro ostatní řešitele poskytováno v systému SD.			
O službách poskytnutých v průběhu každého kalendářního období zpřístupní na vyžádání Dodavatel Výkaz poskytnutých služeb přes SD.			

Výkaz může obsahovat:

Viz. Popis S210

Evidence požadavku:

Viz. Popis S210

Definice lhůt/termínů

Provozní doba SD

Provozní doba SD je 7x24 (7 dní v týdnu, 24 hod. denně) mimo servisní okna.

Den	Doba od - do	Poznámka
Po - Ne	0:00 – 24:00	Mimo servisní okna

Pracovní doba - IT / reakční doba (ICT Kladno s.r.o.)

Den	Doba od - do	Poznámka
Po	07:30 – 16:00	
Út	07:30 – 15:00	
St	07:30 – 16:00	
Čt	07:30 – 15:00	
Pá	07:30 – 12:30	

Doba pouze za vyjmenované služby, poskytované Dodavatelem.

SLA (A) – řešení incidentů (nefunkčnosti)

	max. Reakční doba	max. Doba do vyřešení
	hod.	hod.
Infrastruktura (S220)	4	21
Aplikace SD-(S210)	4	40

Hodiny a dny uváděny pro režim dostupnosti v pracovní dny a pracovní dobu.

Za vyřešení je považováno i dočasné řešení pomocí Workaround

SLA (B) – řešení změnových požadavků

	max. Reakční čas	max. Čas do vyřešení
	dny	dny
Správa procesů SD pro služby 1-4 (S230) OBJ Služeb rozšířené podpory (S390)	5	30 nebo dle dohody

Hodiny a dny uváděny pro režim dostupnosti v pracovní dny a pracovní dobu.

Virtuální server pro školy a školky	5 000 Kč	Měsíc*
*Ceny jsou uvedeny včetně DPH Virtuální server je technicky výkon a prostor na průměrnou školu/školku kryjící jejich potřebu. • Přidělený výkon cca 2 jádra z procesoru včetně HT • Přidělený diskový prostor SSD+HDD cca 1 TB • Přidělená paměť cca 16 GB • Síť na serveru 10Gb/s • Redundantní provoz, zálohování dat (DC – napájení, UPS, DA, chlazení, hašení) • Provozní SW a monitoring Virtuální server v základní podobě neobsahuje žádné aplikace, databáze, OS apod. (obvykle mají zajištěny školy, je možno vyjednat)		
Práce analytika	850 Kč	Hodina**
Školení u uživatele	750 Kč	Hodina**
Konzultace u uživatele	750 Kč	Hodina**
Programátor, projektový manažer interní	1 150 Kč	Hodina**
Programátor, projektový manažer externí	1 880 Kč	Hodina**
**Ceny jsou uvedeny bez DPH, bude připočteno dle zákonné výše Interní = personálně z ICT Kladno s.r.o. Externí = subdodavatelsky zajištěn		

Zkratka	Definice
Čas do vyřešení	Se rozumí předané funkční řešení (odstraněná nahlášená vada, nefunkčnost), nebo zprovoznění pomocí Workaround.
D3S	Dodávka třetí strany, Subdodavatel.
Garant	Osoba z odborné komunity a znalá velmi dobře práce se systémem, patřící k lepším uživatelům se znalostmi s přesahem do vazeb na okolní systémy a do IT.
ICT	Informační a komunikační technologie.
Incident	Incident je jakákoliv událost znamenající výpadek služby nebo snížení kvality s dopadem na uživatele systému či jeho zákazníky. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.
L1	Jedná se o úroveň podpory při práci SD tzv. základní podpora evidence a řízení služby (TT – záznam o požadované službě).
L2	Zvýšená druhá úroveň podpory SD, vykonávaná odborně vyškoleným IT pracovníkem, mnohdy garantem oblasti (z řad klíčových uživatelů), nebo placenou podporou třetího subjektu, mnohdy dodavatele komponenty.
Portfolio	Seznam připravovaných projektů s popisem cílů, časovou a finanční náročností, požadovanou interní a externí součinností a vzájemnou vazbou na ostatní projekty, s ohodnocením rizik a návrhem na jejich eliminaci.
Provozní doba	Provozní doba SD je doba možného přístupu do SD pro soupis, nebo řešení jednotlivých stavů TT.
Reakční čas	Se rozumí potvrzení přijetí požadavku a zahájení jeho řešení. Je-li požadavek zapsán mimo uvedenou pracovní dobu, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližším pracovním dnem.
SD	Service Desk je nástroj pro evidenci a podporu procesů řízení služeb
SPOC	Single Point of Contact – jediné místo pro evidenci záznamů (incidentů, problémů a požadavků na změnu).
Subdodavatel	Libovolný jiný dodavatel SW nebo HW komponent řešení Odběratele, který není společností ICT Kladno s.r.o.
SW	Software aplikace potřebné pro výkon činností či nutné pro zajištění provozu a bezpečnosti ICT řešení Objednatele.
Vada (obecně)	Se rozumí stav, který je v rozporu: 1. se standardní funkčností systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému, 2. s funkcionalitou definovanou v implementační smlouvě (jejích přílohách), případně akceptačním protokolu implementace systému, 3. s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu Objednatelem.
Workaround	Je náhradní řešení umožňující provozovat službu, byť v omezeném režimu, nebo sníženým komfortem.
Zadavatel TT	Je oprávněná osoba určená Objednatelem pro zadávání požadavků na Dodavatele nebo na Subdodavatele. Přehled oprávněných osob je součástí této smlouvy.
Manažer TT	Manažer požadavku na službu je osoba odpovědná za monitorování a řízení požadavku. Může to být i Zadavatel.
Řešitel TT	Je osoba, zastupující řešitelský tým obvykle smluvního dodavatele (servis kamer, datové připojení, pronájem serveru, servis IT, opravy vody, el., ...). Zajišťuje dodávku specifikovanou včetně parametrů jako je termíny a kvalita plnění ve smluvním vztahu.
TT	Trouble Ticket (záznam o požadované službě)