**Smlouva o správě počítačové sítě**

mezi

**Smluvní strany:**

1. **Luděk Kovář**

se sídlem Náměstí Josefa Haška 14, Chroustovice, 53863

 IČO: 72931094

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: 35-6939170237/0100

dále jen „objednatel“

**Obsah smlouvy:**

[I Základní pojmy 3](#_Toc100166541)

[II Předmět smlouvy 3](#_Toc100166542)

[III Povinnosti zhotovitele 3](#_Toc100166543)

[IV Povinnosti objednatele 4](#_Toc100166544)

[V Bezpečnostní opatření 5](#_Toc100166545)

[VI Cena díla 5](#_Toc100166546)

[VII Autorská práva a vlastnictví díla 5](#_Toc100166547)

[VIII Okolnosti vylučující odpovědnost - vyšší moc 5](#_Toc100166548)

[IX Sankce 6](#_Toc100166549)

[X Záruka a odpovědnost za vady 6](#_Toc100166550)

[XI Závěrečná ujednání 6](#_Toc100166551)

[Příloha č. 1 - Seznam pověřených osob a kontaktních informací 8](#_Toc100166552)

[Příloha č. 2 - Popis IS/IT prostředí, seznam produktů a služeb krytých touto smlouvou 9](#_Toc100166553)

[Příloha č. 3 – Katalog služeb 11](#_Toc100166554)

[Příloha č. 4 - Cenová specifikace služeb 21](#_Toc100166555)

[Příloha č. 5 - Seznam objektů objednatele, které jsou místem realizace této smlouvy 22](#_Toc100166556)

## Základní pojmy

Níže v textu jsou definovány pojmy používané v této smlouvě o správě počítačové sítě:

1. Problém:

disfunkce software nebo hardware objednatele

1. Požadavek:

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

1. Servisní případ:

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

1. Zahájení řešení servisního případu:

zahájením řešení servisního případu se rozumí okamžik, kdy se zhotovitel 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 zhotovitele s příslušným pracovníkem objednatele, případně okamžik vzdáleného připojení do sítě či operačního systému počítače objednatele

1. 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

1. Vyřešení servisního případu:

vyřešením servisního případu se rozumí okamžik, kdy zhotovitel 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

1. Ukončení - doba do vyřešení servisního případu:

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

1. 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*

1. Produkt:

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

## Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli služby dle přílohy č.3 – Katalog služeb. 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.

## 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. B této smlouvy.
2. Zhotovitel garantuje dostupnost služby v rozmezí časového pokrytí, uvedeném v příloze č. 3 této smlouvy.
3. Zhotovitel se zavazuje dodržet uvedené lhůty pro řešení servisního případu, pokud nebude písemnou nebo telefonickou dohodou s objednatelem stanoveno 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.
4. Zhotovitel je povinen vyvinout pro plnění smluvních podmínek dle této smlouvy veškeré úsilí a uplatňovat špičkové oborové postupy.
5. Zhotovitel garantuje možnost telefonického kontaktu po celou dobu servisní služby. Seznam telefonních čísel je uveden v příloze č.1 odst. A této smlouvy.
6. 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 objednatelem 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 témuž 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.
7. Zhotovitel se zavazuje, že od okamžiku zahájení servisního zásahu budou potřebné práce v časovém pokrytí prováděny tak dlouho, dokud nebudou zjištěné problémy vyřešeny.
8. 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.
9. Zhotovitel zodpovídá za poškození, ztrátu nebo zničení software nebo datových souborů na HW objednatele, které sám zhotovitel nebo jím pověřené osoby zavinily.
10. 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

## 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.
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 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.

## 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.

## Cena díla

1. Cena za předmět smlouvy dle čl. II je na základě dohody smluvních stran stanovena na částku 144.000 Kč.
2. Ceny za odvedenou práci bude fakturována v pravidelných měsíčních platbách, ve výši 12.000 Kč. Tyto práce budou zahrnovat především činnosti uvedené v příloze č. 4.
3. Cenu uhradí objednatel na základě faktury zhotovitele s dobou splatnosti 30 dní ode dne doručení objednateli.
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. Za tímto účelem bude dodavatel úzce spolupracovat se společností Aitcom s.r.o, která bude dodavatelem tohoto HW a SW. V případě změny dodavatele HW a SW musí být objednatel o této skutečnosti neprodleně informován.
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 požadavku objednatele na provedení prací nad rámec činností uvedených v příloze č. 4 této smlouvy, dohodnou se obě strany na pevné ceně za realizaci takového požadavku, nebo na speciální hodinové sazbě. Takové práce budou fakturovány samostatně.

## 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 činnosti 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, nesjednají-li strany jinak.

## 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 subdodavateli, 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 jíž 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 (pokud možno písemně). 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.

## 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 500 Kč za každý den prodlení, maximálně však do výše celkového měsíčního paušálu dle čl. VI. odstavce 2. 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 zprostí 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.

## 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:
	* 1. zaviněním zhotovitelem
		2. plněním, které je odchylné od této smlouvy.
		3. za vady podle ust. § 2615 odst. 1 z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění a za
		4. 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 (popřípadě mailem) a vady musí být srozumitelně a dostatečně popsány.
3. Zhotovitel se své odpovědnosti zprostí, pokud bude zjištěno, že vada byla způsobena neodborným zásahem do software, hardware či systémového prostředí ze strany objednatele.
4. Vady, za které zhotovitel odpovídá, je povinen vždy odstranit na své náklady.

.

## Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá účinnosti dne 01.05.2022
2. Smlouva je uzavřena na dobu určitou a to do 30.4.2023, 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 smlouvy 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 správě počítačové sítě 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 správě počítačové sítě 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.
8. 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.
9. Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
10. Účastníci si smlouvu přečetli a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz čehož připojují své podpisy.

V Pardubicích dne 29. 4. 2022

**Objednatel:**

......................................….

 Mgr. Ondřej Heřman, předseda představenstva

 HOCKEY CLUB DYNAMO PARDUBICE, a. s.

......................................….

 Mgr. Ivan Čonka, místopředseda představenstva

 HOCKEY CLUB DYNAMO PARDUBICE, a. s.

**Zhotovitel:**

......................................….

Luděk Kovář

## Příloha č. 1 - Seznam pověřených osob a kontaktních informací

1. **Seznam pověřených osob za stranu zhotovitele:**
2. Hlavní obchodní a technický patron této smlouvy:

Luděk Kovář Tel: xxxxx

 Email: xxxxx

1. **Seznam pověřených osob za stranu objednatele:**
2. Hlavní odpovědná osoba, pověřená mj. schvalováním změn smlouvy a fakturace nad rámec měsíčního paušálu.

Mgr. Ivan Čonka Tel: xxxxx

 Email: xxxxx

1. Osoby oprávněné nahlašovat problémy a požadavky

Ing. Vladislava Tatarová Tel: xxxxx

Email: xxxxx

## 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 | Homogenní |
| Počet domén | 1 |
| Počet uživatelů |  |
| Typ LAN (kabely, wifi, kombinace) | LAN Cat6 1Gbps  |
| WAN (propojení poboček) | ANO |
| Služby využívané u poskytovatele internetu | Ne |
| Hostované/Interní www stránky | Ne / Ne  |
| Hostované/Interní e-mail schránky | MS Office 365 / NE |
| Centrální správa SW uživatelů | Ne |
| Centrální zálohování dat | Pro servery - sdílené serverové úložiště Synology Diskstation DS214 |
| Centrální správa zabezpečení (antivir, firewall, …) | Ano – Avast Business Cloud Management Console |
| Interní síťové služby (AD, DNS, DHCP, FS, DFS, IIS (HTTP, FTP) RAS | AD, DNS, DHCP, FS |
| Zpracovaný „Disaster recovery plan“ | Ne |
|  |  |

1. **Hardware**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Druhy zařízení** | **Zařízení** | **Počty** | **Typy (výrobci, názvy, technologie)** |
| Servery | Vlastní servery | 1 | HP ML310eG8v2 |
|  | Zálohovací zařízení | 1 | Synology Diskstation DS214 NAS |
|  | UPS | 1 | APC/HP |
| Pracovní stanice | PC (Desktop, MT, apod.) | 8 | Různí výrobci, různé modely |
|  | Notebooky | 9 | Různí výrobci, různé modely |
| Akt. prvky sítí | Switche, huby | 4 | TP-Link TL-SG2424, HP ProCurve |
|  | Routery | 3 | Pfsense, Mikrotik, RB750GL, ASUS |
|  | WiFi | 10 | Unifi AP, Zyxel. Asus |
| Storage | NAS DS214 | 1 | Synology |
|  | NAS DS1821+ | 1 | Synology |
| Ostatní zařízení | Klimatizace serveroven |  |  |
|  | Skříně RACK |  | Triton |

1. **Software**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Druhy SW** | **Typ SW** | **Počty** | **Typy (výrobci, názvy, technologie)** |
| Server systémy | Operační systém | 3 | Windows Server 2012 R2 |
|  | Poštovní systém | 1 | MS Office 365 – 54 mailboxů |
|  | Backup systém | 1 | VMs na úrovni hypervizoru Altaro VM Backup. |
|  | Central Antivirus, antispam, … | 1 | Avast Business Cloud Managemend Console |
|  | ERP, CRM, DMS | 1 | Signys |
|  | Jiné databázové systémy (klient-server) | 1 | Firebird pro potřeby Signys |
| Klientské syst. | Operační systém | 20 | Windows 10. |
|  | Kancelářský SW | 20 | MS Office |
|  | Antivirový SW | 20 | Avast Business |

## Příloha č. 3 – Katalog služeb

**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** | 8:00 – 16:00 (v pracovních dnech) |
| **Doba do opravy** | – NBD do konce následujícího pracovního dne |
| **Odezva** | 6 hod. |
| ***Omezení*** |
| **Zátěž** | 20 ks PC, notebook |
| **Doplňková informace** | Předpokladem je, že se uživatel nachází v prostoru sídla společnosti, počítač je připojen na síť a jsou k dispozici veškeré instalační sady.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. 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** | 8:00 – 16:00 (v pracovních dnech) |
| **Doba do opravy** | 3BD – do konce třetího pracovního dne  |
| **Odezva** | 8 hod. |
| ***Omezení*** |
| **Zátěž** | 20 ks PC, notebook  |
| **Doplňková informace** | Předpokladem je, že se uživatel nachází v prostoru sídla společnosti, počítač je připojen na síť a jsou k dispozici veškeré instalační sady.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. 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** | 8:00 – 16:00 (v pracovních dnech) |
| **Doba do opravy** | 2BD – do konce druhého pracovního dne |
| **Odezva** | 6 hod. |
| ***Omezení*** |
| **Zátěž** | 4 ks multifunkce |
| **Doplňková informace** | 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.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. 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** | 8:00 – 16:00 (v pracovních dnech) |
| **Doba do opravy** | 5BD – do konce pátého pracovního dne |
| **Odezva** | 8 hod. |
| ***Omezení*** |
| **Zátěž** | 4ks multifunkce |
| **Doplňková informace** | 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.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. 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** | 8:00 – 16:00 (v pracovních dnech) |
| **Doba do opravy** | NBD – do konce následujícího pracovního dne |
| **Odezva** | 6 hod. |
| ***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** | 8:00 – 16:00 (v pracovních dnech) |
| **Doba do opravy** |  NBD - do konce následujícího pracovního dne |
| **Odezva** | 6 hod. |
| ***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** | 8:00 – 16:00 (v pracovních dnech) |
| **Doba do opravy** | 5BD – do konce pátého pracovního dne |
| **Odezva** | Nestanoveno |
| ***Omezení*** |
| **Zátěž** |  20 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** | 3 |
| ***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** | 8:00 – 16:00 (v pracovních dnech) |
| **Doba do opravy** | 5BD – do konce pátého pracovního dne |
| **Odezva** | Nestanoveno |
| ***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** | 8:00 – 16:00 (v pracovních dnech) |
| **Doba do opravy** | Dle schváleného harmonogramu a definovaných termínů průběžně. |
| **Odezva** | Nestanoveno |
| ***Omezení*** |
| **Zátěž** | Neznámá |
| **Doplňková informace** | Vedení údržbových a rozvojových projektů* 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
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kat. list č.** | **Název položky** | **Odezva v hod.** | **Ukončení** | **Dostupnost** |
| 001 | Serv PC High | 6 | NBD | 8:00-16:00 (v pracovních dnech) |
| 002 | Serv PC Low | 8 | 3BD | 8:00-16:00 (v pracovních dnech) |
| 003 | Serv Per High | 6 | 2BD | 8:00-16:00 (v pracovních dnech) |
| 004 | Serv Per Low | 8 | 5BD | 8:00-16:00 (v pracovních dnech) |
| 005 | Serv LAN | 6 | NBD | 8:00-16:00 (v pracovních dnech) |
| 006 | Serv Internet | 6 | NBD | 8:00-16:00 (v pracovních dnech) |
| 007 | Adm PC | - | 5BD | 8:00-16:00 (v pracovních dnech) |
| 008 | Adm LAN | - | 5BD | 8:00-16:00 (v pracovních dnech) |
| 009 | Vedení projektu | - | - | 8:00-16:00 (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

## Příloha č. 4 - Cenová specifikace služeb

 **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
* 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,…)
* Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou vč. 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. 5 - 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.