

Smlouva o poskytování služeb servisní podpory

č. objednatele: 0097/23

č. poskytovatele: 2023_00009

Objednatel

Univerzita Pardubice

veřejná vysoká škola zřízená zákonem

Sídlo: Studentská 95, 532 10 Pardubice

Zastoupena: [REDACTED]

Peněžní ústav: Komerční banka, a.s.

Číslo účtu (CZK): 37030561/0100

E-mail pro zasílání faktur: fakturace@upce.cz

na straně jedné (dále jen Objednatel nebo též smluvní strana)

a

Seyfor, a.s.

Zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 7072

Sídlo: Drobného 555/49, Ponava, 602 00 Brno

Provozovna: BU CSC

Zastoupena: [REDACTED]

Zmocněn k podpisu Smlouvy: [REDACTED]

IČ: 01572377

DIČ: CZ01572377

Peněžní ústav: Raiffeisenbank a.s.

Číslo účtu (CZK): 6253399002/5500

E-mail pro zasílání faktur: faktury_CSC@seyfor.com

na straně druhé (dále jen Poskytovatel nebo též smluvní strana)

uzavírají tuto **Smlouvu o poskytování služeb servisní podpory** (dále jen Smlouva) v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli na svůj náklad a nebezpečí Služby spočívající v servisní podpoře provozu informačního systému a jeho rozvoji (dále též jen „**Služby**“) a závazek Objednatele platit za tyto poskytované Služby sjednanou cenu.
- 1.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v rozsahu a za podmínek uvedených v Příloze č. 2 a 4.
- 1.3. Poskytovatel je povinen postupovat při činnosti dle této smlouvy s odbornou péčí tak, aby dosáhl výsledku určeného v této smlouvě.

- 1.4. Objednatel se zavazuje provedené Služby převzít a zaplatit Poskytovateli za realizovanou Službu sjednanou cenu.

2. MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1. Místem plnění smlouvy bude sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této smlouvy a k provádění předmětu této smlouvy Objednatel umožní Poskytovateli vzdálený přístup do technické infrastruktury, na které je informační systém provozován, a to v rozsahu nezbytném k poskytování požadovaných Služeb. Poskytovatel bezpodmínečně akceptuje pravidla Objednatele pro užívání vzdáleného přístupu.
- 2.2. Poskytovatel si při plnění předmětu smlouvy musí počínat tak, aby co nejméně ztěžoval běžný pracovní provoz Objednatele.

3. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Služeb cenu dle Přílohy č. 4, která se skládá z následujících položek:
 - 3.1.1. z paušální částky za poskytované Služby dle Přílohy č. 4, bod 1
 - 3.1.2. úhrady za poskytnuté Služby v ceně dle Přílohy č. 4, bod 2
- 3.2. Strany se dohodly, že paušální částka uvedená v Příloze č. 4 obsahuje:
 - 3.2.1. zajištění sjednané úrovně Služeb dle Přílohy č. 2
- 3.3. Cenové ujednání dle odstavce 3.1. ve znění Přílohy č. 4 je platné a účinné vždy po dobu 1 roku od podpisu této smlouvy. Smluvní strany se zavazují nejpozději 2 měsíce před 1-letým výročí smlouvy zahájit jednání o cenách na další období.
- 3.4. Cena jednotlivých Služeb sjednaných nad rámec této smlouvy je mezi stranami výslovně sjednávána dle hodinové sazby dle Přílohy č. 4. Nejmenší fakturovatelnou jednotkou je jedna hodina za každý požadavek.
- 3.5. Služby v rámci předplacených hodin a Služby nad rámec předplacených hodin jsou rozděleny chronologicky dle čísla požadavku uzavřeného v daném fakturačním období. Předplacené hodiny jsou čerpány přednostně. Nacenění Služeb nad rámec předplacených hodin je závislé na prioritě požadavku. Požadavek typu A-Vysoká se nezahmuje do předplacených hodin.
- 3.6. Nevyčerpané předplacené paušální hodiny v rámci příslušného měsíce lze převést pouze do bezprostředně následujícího kalendářního měsíce, přičemž primárně jsou čerpány předplacené paušální hodiny připadající na příslušný měsíc a až po jejich vyčerpání lze čerpat paušální hodiny převedené z předchozího měsíce.
- 3.7. Sjednanou cenu služeb poskytovaných Poskytovatelem hradí Objednatel formou měsíčních úhrad. Fakturace bude provedena vždy k poslednímu dni v měsíci se splatností 14 dní ode dne jejího vystavení a doručení Objednateli. Za den zdanitelného plnění je pokládán poslední kalendářní den příslušného fakturovaného měsíce.

4. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 4.1. Objednatel se zavazuje předat Poskytovateli nebo mu umožnit přístup k nezbytným informacím a podkladům, které se týkají plnění této smlouvy, přičemž odpovídá za včasnost jejich předání, úplnost a správnost.
- 4.2. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytně nutnou pro řádné plnění této smlouvy Poskytovatelem.
- 4.3. Objednatel je rovněž povinen zajistit součinnost ostatních dodavatelů aplikačních systémů na straně Objednatele, pokud bude součinnost těchto dodavatelů nezbytná pro plnění této smlouvy Poskytovatelem.
- 4.4. Po dobu prodlení Objednatele se zajištěním informací a podkladů či s poskytnutím požadované součinnosti dle článků 4.1 až 4.3 se pozastavuje plynutí lhůt stanovených pro plnění Poskytovatele, které je závislé na řádném plnění Objednatele.
- 4.5. Objednatel má právo kontrolovat poskytování Služeb. Pokud Objednatel zjistí, že Poskytovatel postupuje v rozporu s ustanoveními této smlouvy nebo právních předpisů, je oprávněn dožadovat se toho, aby Poskytovatel zajistil nápravu a nadále poskytoval Služby řádným způsobem a/nebo odstranil vady vzniklé vadným postupem Poskytovatele.
- 4.6. Objednatel je povinen respektovat aktuální nároky na hardwarové a softwarové počítačové vybavení pro potřeby provozu APV.

5. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 5.1. Poskytovatel je povinen vykonávat činnost dle této smlouvy poctivě, s vynaložením odborné péče, v dobré víře, je povinen dbát zájmů a pokynů Objednatele a sdělovat Objednateli veškeré informace, které má v souvislosti s plněním této smlouvy k dispozici.
- 5.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou na základě obsahu dat vkládaných do systému či v jejich důsledku.
- 5.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v rozsahu a za podmínek uvedených v jednotlivých Přílohách této smlouvy.
- 5.4. V případě, že Poskytovatel plní tuto smlouvu u Objednatele, je při tom povinen postupovat v souladu s vnitřními organizačními předpisy Objednatele, které mu byly v písemné podobě včas poskytnuty.
- 5.5. Poskytovatel je oprávněn vykonávat činnost dle této smlouvy prostřednictvím třetích osob, přičemž jeho odpovědnost vůči Objednateli tím není dotčena.
- 5.6. Poskytovatel neodpovídá za škodu a porušení povinnosti, která byla způsobena vyšší mocí nebo okolnostmi, které nelze ovlivnit ani předvídat (např. přírodní katastrofy, války, stávky, výluky, pandemie) a které nevznikly z nedbalosti Poskytovatele.
- 5.7. Poskytovatel není provozovatelem cloudové služby, ke které je poskytována technická a systémová (servisní) podpora dle této smlouvy. Poskytovatel tedy není schopen dostupnost této služby jakkoliv zajistit, nebo ovlivnit. Z tohoto důvodu Poskytovatel neposkytuje ohledně dostupnosti cloudových služeb žádné záruky, ať již výslovné, odvozené, či jiné včetně záruk vhodnosti pro určitý účel.

6. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 6.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění dle této smlouvy si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“) nebo že jejich zaměstnanci či na plnění této smlouvy se podílející třetí osoby mohou získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 6.2. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této smlouvy.
- 6.3. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které si smluvní strany poskytnou v souvislosti s předmětem této smlouvy, a dále informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 6.4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě a/nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 6.5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
 - 6.5.1. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím přijímající strana,
 - 6.5.2. měla přijímající strana legálně k dispozici již před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - 6.5.3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 6.5.4. po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
- 6.6. Smluvní strany jsou oprávněny poskytnout důvěrné informace druhé strany svým zaměstnancům či třetím osobám, které se podílejí na plnění této smlouvy, a to pouze v rozsahu nezbytném pro plnění této smlouvy. Vždy však jsou povinny zajistit, že

osoby, kterým takové důvěrné informace budou poskytnuty, budou zavázány povinností jejich ochrany alespoň v rozsahu stanoveném touto smlouvou.

- 6.7. Ustanovení tohoto článku nejsou dotčena ukončením účinnosti smlouvy z jakéhokoli důvodu.

7. ŘÍZENÍ BEZPEČNOSTI

- 7.1. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je správcem významných informačních systémů dle § 3 písm. e) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, a dalších informačních systémů nutných pro zajištění řádného chodu Objednatele coby veřejné vysoké školy zřízení zákonem, a to jak na úseku samosprávy, tak i na úseku státní správy.
- 7.2. Poskytovatel se zavazuje zavádět nezbytná technická a organizační opatření pro zajištění bezpečnosti služeb včetně informačních systémů a dat Objednatele, s cílem zajistit důvěrnost, dostupnost a integritu informačních systémů a informací a s cílem chránit veškeré informace, data a údaje před vyzrazením, pozměňováním, zničením, ztrátou, zkrácením, neoprávněným zpřístupněním a zpracováním, a to ať již by šlo o činnosti náhodné, neoprávněné či nezákonné.
- 7.3. Poskytovateli není bez výslovného oprávnění ze strany Objednatele povoleno jakékoliv používání, sdělování, šíření či přenášení důvěrných informací a dat Objednatele mimo informační systém Objednatele.
- 7.4. Poskytovatel bude v rozsahu poskytování Služeb respektovat povinnosti Objednatele uvedené zejména v § 18 až § 27 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti.
- 7.5. Poskytovatel se především zavazuje:
- a) používat jen takové zdroje a prostředky pro připojení k informačnímu systému Objednatele, které mu Objednatel poskytne, a to výhradně pro účely poskytování Služeb dohodnutých v rámci této smlouvy a v přísném souladu s bezpečnostními politikami informačního systému Objednatele, jejichž převzetí podpisem této smlouvy Poskytovatel potvrzuje;
 - b) pro on-line transakce realizované prostřednictvím webových technologií implementovat TLS/SSL certifikáty s cílem zajistit jejich důvěrnost, integritu a identitu komunikujících protistran;
 - c) na aktiva Objednatele neinstalovat a nepoužívat v prostředí Objednatele nástroje a programy, které nejsou nezbytnou součástí poskytovaných Služeb v rámci této smlouvy.
- 7.6. Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na zabezpečení kterékoliv poskytované Služby, zejména o všech kybernetických bezpečnostních incidentech. Poskytovatel uvedené povinnosti splní bez zbytečného odkladu po zjištění skutečnosti, která byla rozhodná pro vznik dané povinnosti.
- 7.7. V případě bezpečnostního incidentu na straně Poskytovatele, který měl dopad na data či systémy Objednatele, se Poskytovatel zavazuje nahradit Objednateli vzniklou škodu v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Poskytovatel je

povinen učinit veškerá opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění. Poskytovatel přebírá zodpovědnost i za své případné poddodavatele.

- 7.8. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě, kdy technické spojení Objednatele s Poskytovatelem narušuje chod služeb Objednatele, může být toto spojení ihned ukončeno bez předchozího upozornění, pokud tato smlouva nestanoví jinak.

8. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 8.1. Pro případ prodlení se zaplacením ceny nebo jakékoliv její části je Objednatel povinen zaplatit zákonný úrok z prodlení.
- 8.2. Úroky z prodlení jsou splatné na písemnou výzvu oprávněné smluvní strany.

9. DOBA TRVÁNÍ A ZPŮSOB UKONČENÍ SMLOUVY

- 9.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu dvanácti měsíců od data účinnosti této smlouvy.
- 9.2. Tato smlouva může být předčasně ukončena:
- 9.2.1. písemnou dohodou obou smluvních stran,
 - 9.2.2. odstoupením od smlouvy jednou ze smluvních stran.
- 9.3. Smluvní strana je oprávněna od této smlouvy odstoupit pouze v případě podstatného porušení této smlouvy druhou smluvní stranou, které není odstraněno ani ve lhůtě 20 pracovních dní ode dne doručení písemné výzvy k odstranění. Za podstatné porušení této smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje zejména prodlení s poskytováním jedné či více Služeb dle této smlouvy o více než 15 dní. Za podstatné porušení této smlouvy ze strany Objednatele se považuje zejména prodlení se zaplacením jakékoliv částky dle této smlouvy o více než 15 dní a neposkytnutí součinnosti dle této smlouvy o více než 15 dní. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného vyhotovení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu uveřejní v registru smluv Univerzita Pardubice. Pro účely uveřejnění nepovažují smluvní strany nic z obsahu této smlouvy ani z metadat k ní se vážících za vyloučené z uveřejnění. Plnění předmětu této smlouvy poskytnutá před účinností této smlouvy v souladu s podmínkami této smlouvy se považují za plnění poskytnutá podle této smlouvy.
- 10.2. Objednatel ani Poskytovatel není oprávněn bez písemného souhlasu druhé smluvní strany postoupit svá práva a povinnosti dle této smlouvy třetím osobám.

- 10.3. Objednatel ani Poskytovatel není oprávněn započítat jednostranným úkonem své pohledávky vzniklé dle této smlouvy nebo v souvislosti s ní vůči pohledávkám druhé smluvní strany.
- 10.4. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou formou, přičemž pro tyto účely se při změně Přílohy č. 3 a za písemnou formu považuje také e-mailová zpráva řádně a prokazatelně odsouhlasená druhou smluvní stranou.
- 10.5. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 10.6. Odpověď strany této smlouvy na nabídku druhé strany, pokud obsahuje dodatek nebo odchylku od původní nabídky, není přijetím nabídky ani když podstatně nemění podmínky nabídky.
- 10.7. Strany výslovně potvrzují, že základní podmínky této smlouvy jsou výsledkem jednání obou smluvních stran a každá ze smluvních stran měla příležitost ovlivnit obsah základních podmínek této smlouvy.
- 10.8. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.

Seznam příloh:

Příloha č. 1 – Definice pojmů

Příloha č. 2 – Popis Služeb

Příloha č. 3 – Akceptace Služby

Příloha č. 4 – Ceník Služeb

Objednatel

V, dne



Objednatel

Poskytovatel

V, dne



Dodavatel

Příloha č. 1 – Definice pojmů

1. APV – Aplikační programové vybavení - jedná se o technologie
 - a. Microsoft M365
 - b. Windows Server
 - c. Active Directory
 - d. Exchange Server
 - e. System Center Configuration Manager
 - f. Intune
2. Definice stavů požadavků v Help Desku:
 - a. Nový (New) – v tomto stavu se nachází požadavek při založení nebo při změně stavu požadavku (viz. stav Čekající) ze strany Objednatele. Odpovědnost za požadavek v tomto stavu nese Poskytovatel.
 - b. Probíhající (In progress) – v tomto stavu se nachází požadavek, který Poskytovatel aktuálně zpracovává. Odpovědnost za požadavek v tomto stavu nese Poskytovatel.
 - c. Čekající (Pending) – v tomto stavu se nachází požadavek, který čeká na vyjádření Objednatele. Po vyjádření Objednatel změní stav na Vyřešený (v případě odsouhlasení hotového požadavku) nebo Nový (v případě doplnění informací, schválení pracnosti, vrácení otestovaného požadavku s připomínkami apod.). Odpovědnost za požadavek v tomto stavu nese Objednatel.
 - d. Vyřešený (Resolved) – v tomto stavu se nachází požadavek, který byl ze strany Poskytovatele vyřešen. V tomto stavu Objednatel nemůže s požadavkem pracovat. V případě potřeby založí Objednatel požadavek nový.
 - e. Uzavřený (Closed) – v tomto stavu se nachází požadavek, který byl vyfakturován. Tento stav je platný pouze pro servisní požadavky nebo změnové požadavky, které byly schváleny k fakturaci.
3. Incident - chybná funkčnost APV - vada (zhotoveného díla, realizovaného požadavku), jejíž oprava, vyjma priority Hot spot, není zpoplatněna.
4. Help Desk aplikace – je Služba Poskytovatele, která slouží k přijímání a evidenci všech požadavků (incidentů, servisních požadavků a změnových požadavků) od Objednatele. Jedná se o registr Požadavků.
5. Hot-line – telefonní linka Poskytovatele určená pro provádění telefonických konzultací týkajících se APV pro Objednatele a potvrzení požadavků typu Hot spot.
6. C - Nízká – jedná se o prioritu, která má minimální nebo nemá žádný vliv na podporované procesy Objednatele v souvislosti s APV nebo požadavek, který není v prioritě Vysoká, ani v prioritě Střední.
7. B - Střední – jedná se o prioritu, která má vliv nebo bude ovlivňovat uživatele APV, pokud nebude vyřešena. Dopad Střední priority je možné akceptovat v rámci ohraničeného časového úseku, případně může existovat alternativní řešení (např. nelze vytisknout daňový doklad, lze však po určitou dobu ručně vypisovat paragony).
8. A – Vysoká – jedná se o prioritu, při níž jsou vážně ohroženy obchodní procesy Objednatele s dopadem na práci velkého počtu uživatelů APV, bez jakéhokoliv alternativního řešení nebo

některé nebo všechny části APV podporující hlavní firemní procesy selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna informační podpora činnosti Objednatele (např. nelze se přihlásit do systému apod.).

9. D – požadavek

- a. Servisní požadavek - jakákoli objednávka od Objednatele týkající se APV, která je klasifikována jako placený požadavek (úprava dat, analýza disproporcí dat, telefonická konzultace, školení apod.).
- b. Požadavek – Požadavkem se rozumí incident, servisní požadavek nebo změnový požadavek, evidovaný v aplikaci Help Desk.
- c. Změnový požadavek - jakákoliv objednávka Objednatele na změnu APV.

10. Odstranění dopadu – Vztahuje se na požadavky typu Incident a Servisní požadavek. Jedná se o alternativní řešení, které umožní dočasně vyřešit požadavek. Poskytovatel vykoná analýzu a provede Odstranění dopadu na obchodní procesy Objednatele v dohodnutém čase.

11. Potvrzení převzetí – Poskytovatel potvrdí převzetí požadavku Objednatele v Help Desk aplikaci a zajistí adekvátní reakci.

12. Akceptační protokol – dokument, který potvrzuje realizaci Služby nad rámec potvrzení v Help Desk aplikaci.

13. Rozšířené Služby – Služby, které překračují rámec sjednaný v Servisní smlouvě a které Poskytovatel může poskytnout Objednateli, pouze na základě písemného požadavku/zvláštní objednávky Objednatele (např. práce v noci či o víkendu).

14. Uživatel - jedná se o pracovníky Objednatele, kteří ke své práci využívají APV.

Příloha č. 2 – Popis Služeb

1. Základní podpora aplikace

- Help Desk aplikace – Poskytovatel zajistí pro Objednatele zpřístupnění elektronického portálu Help Desk pro zadávání a sledování požadavků a objednávek na Služby spojené s údržbou a rozvojem poskytnutých APV a produktů Poskytovatele. Help Desk aplikace je dostupná 24 hod. denně, 7 dnů v týdnu.
- Help Desk aplikace bude dostupná na adrese: <https://helpdesk.mainstream.cz>
- Garance dostupnosti v rámci servisních hodin - Služby jsou poskytovány v rámci sjednaných servisních hodin: v pracovní dny v době od 9:00 hodin do 17:00 hodin (tedy pondělí až pátek vyjma státních svátků v České republice).
- Reakční doby ve zvolené úrovni Služeb – pro zadávání požadavků a incidentů jsou stanoveny priority, viz obchodní podmínky. Poskytovatel garantuje dostatečnou kapacitu pro zajištění dohodnuté reakční doby.

Poskytovatel zajistí adekvátní reakci na incidenty a servisní požadavky s danou prioritou následovně:

A-Vysoká		B-střední		C-Nízká		D-Požadavek	
Reakční doba	Technická podpora	Reakční doba	Technická podpora	Reakční doba	Technická podpora	Reakční doba	Technická podpora
4h	Režim 5x8, (prac dny*)	NBD	Režim 5x8 (prac. Dny*)	NBW	Režim 5x8 (prac. Dny*)	NBW	Režim 5x8 (prac. Dny*)

Specifikace Kategorie incidentu:

Kategorie incidentu	Charakteristika	Popis	Příznaky
A – Vysoká	Řešení není použitelné ve svých základních funkcích. Tento stav může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona v časovém horizontu do jednoho týdne. Služba nebo její kritické funkce jsou nedostupné	Provozní incidenty znemožňující užívání software nebo hardware; tj. způsobuje "zamrznutí" nebo "zhroucení" systému během normálního používání, způsobuje ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání software nebo hardware, způsobuje, že významná část software nebo hardware je nefunkční, přičemž tomu nemůže být zabráněno použitím běžných postupů v kompetenci správce systému Zákazníka.	Technologie nenabíhají nebo se samovolně opakovaně restartují Výpadek více jak jednoho prvku ve farmě, Jsou nedostupné diskové prostředky řešení, Nefunkční síťová komunikace, Dochází k četným (několikrát za den) výpadkům služeb řešitelných restartem prvků

B – Střední	Některé funkce řešení pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona v časovém horizontu kratším jednoho měsíce. Služba je dostupná, ale kritické funkce jsou omezeny	Provozní incidenty omezující užívání software nebo hardware, tj. způsobuje významné potíže při používání, avšak je překonatelná dočasným náhradním postupem nebo způsobuje, že část dodaného software se významně odchyluje od specifikace v dokumentaci, avšak neomezuje významně jeho funkčnost	Nedostatek zdrojů pro systém Náhodný neopakovaný výpadek prvku nebo služeb, ostatní prvky jsou funkční Dochází k nepravidelným výpadkům služeb řešitelným restartem služby
C – nízká	Není nebezpečí přímého ohrožení podnikatelské činnosti Objednatele. Služba je dostupná, ale některé funkce jsou omezeny	Provozní incidenty, které komplikují postupy při práci se software nebo hardware, projevující se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.	Systémy jsou v provozuschopném stavu, přesto se v logu vyskytují chyby nebo maximálně varování Nelze provést změnu nastavení nebo se změna neukládá či neaplikuje korektně Došlo ke zpomalení odezvy systému, systém je ale stabilní.
D – požadavek	Požadavky na telefonické a/nebo osobní konzultace k činnosti technologie/řešení, ostatní služby a rozvoj	Systémy jsou v provozuschopném stavu. Je potřeba upravit nebo změnit funkčnost řešení. Požadavek na rozšíření. Požadavek na službu. Instalace opravných balíčků a další podobné zásahy. Konzultace.	

- Za rozhodný datum a čas pro další kroky je považován datum a čas písemného zadání dle Help Desk aplikace Poskytovatele.
- Výše uvedené časy a reakce platí pro sjednané servisní hodiny, hodiny mimo sjednané servisní hodiny se do reakční doby nepočítají.

2. Poskytované činnosti v rámci podpory

- Rozhraní Service Desk v režimu 5x8
- Zajištění dostupnosti technické podpory, zajištění dostupnosti konzultační a poradenské služby.
- Servisní podporu budou provádět dedikovaní specialisté pro jednotlivé technologie s odpovídající certifikací a praxí

3. Podporované technologie

- Microsoft M365
- Windows Server

- c. Active Directory
- d. Exchange Server
- e. System Center Configuration Manager
- f. Intune

Příloha č. 3 – Akceptace Služeb

1. Veškeré sjednané servisní Služby poskytnuté Objednateli budou Poskytovatelem vyznačeny v Help Desk aplikaci (stav "K Akceptaci/To Accept"). Datum vyznačení v Help Desk aplikaci se považuje za poskytnutí Služby. Objednatel je povinen do 3 kalendářních dnů od poskytnutí Služby provést v Help Desk aplikaci její akceptaci (tj. potvrzení „accept solution“) požadavku nebo vytknout vady poskytnuté Služby (a to určitě a srozumitelně tak, aby bylo možno vady jednoznačně identifikovat a odstranit a odmítnutí pomocí „Reject solution“). Neprovede-li Objednatel akceptaci ani nevytkne vady v době a způsobem uvedeným v předchozí větě, považuje se poskytnutá Služba za akceptovanou uplynutím stanovené doby.
2. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Objednateli potvrzení poskytnutí Služby písemnou formou v Akceptačním protokolu. Výše uvedený odstavec se co do postupu, doby, fikce akceptace se v případě předávacího protokolu uplatní obdobně.
3. Osoby oprávněné určit a měnit oprávněné osoby s přístupem do Help Desku a dále oprávněné zadávat a schvalovat placené požadavky:

Jméno a příjmení	Funkce	Telefon	e-mail

4. Osoby oprávněné pro přístup do Help Desku, zadávání požadavků a jejich řešení s Poskytovatelem:

Jméno a příjmení	Funkce	Telefon	e-mail

Příloha č. 4 – Ceník Služeb

Uvedené smluvní ceny nezahrnují DPH.

1. Paušální měsíční poplatky

Název Služby	Sazba v Kč	Celkem Kč za službu
Podpora prostřednictvím Service Desk v režimu 5x8 (po-pá 9:00 – 17:00)	5000,-	5000,-
Řízení životního cyklu	21.400,-	21.400,-
Cena celkem		26.400,-

2. Služby poskytované nad rámec činností podpory (v režimu Time & Material)

V režimu Time & Material budou účtovány ceny za jednotky následovně:

Činnost	Cena (Kč)	Jednotka
Řešení incidentů – IT specialista	1780	hod
Servisní dny (remote) Realizace změnových požadavků Spolupráce při řešení a nasazení změn Konzultace	2190	hod
Služby Microsoft specialisty	40000	MD
Cestovné (mimo Prahu)	10	km

31944