

SMLOUVA

o poskytování servisní podpory a služeb pro hybridní prostředí M365

Číslo smlouvy objednatele: 2023/0698/UIT

Číslo smlouvy poskytovatele: _____

Statutární město Kladno

se sídlem: náměstí Starosty Pavla 44, 272 01 Kladno
zastoupené: Mgr. František Bureš, statutární náměstek primátora
kontaktní osoba: Bc. Petr Jorg, MBA
IČ: 00234516
DIČ: CZ00234516
(dále jen „Objednatel“)

a

ORBIT s.r.o.

se sídlem: Olšanská 263/1a, 130 00 Praha 3, Žižkov
zastoupené: Pavel Šebera, jednatel společnosti
kontaktní osoba: Petr Šamonil, Key Account Manager
IČ: 16628110
DIČ: CZ16628110
Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 156620
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s. XXXXXXXXXX
(dále jen „Poskytovatel“)

kteří jsou dále společně označováni jako „**smluvní strany**“, uzavírají tuto smlouvu (dále jen „**Smlouva**“) podle ustanovení § 1746 odst. 2 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“).

PREAMBULE

1. Poskytovatel prohlašuje, že uzavřením této smlouvy současně akceptuje veškeré podmínky uvedené Objednatel v zadávací dokumentaci k veřejné zakázce malého rozsahu „Poskytování servisní podpory a služeb pro hybridní prostředí M365“ (dále jen „**veřejná zakázka**“) zadávané v souladu s §§ 6, 27 a § 31 zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon ZVZ**“).
2. Objednatel prohlašuje, že na základě smlouvy o dílo ze dne 31.08.2021 uzavřené se společností ICT Kladno s.r.o. se sídlem Vodárenská 2342, Kročehlavy, 272 01 Kladno, IČ: 11689170 (dále jen „**Zástupce objednatele**“), jejíž předmětem jsou mj. práce a činnosti v oblasti poskytování služeb informačních a komunikačních technologií Objednatele, je Zástupce objednatele oprávněn zastupovat ho ve věcech technických.

I. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Předmětem této Smlouvy je poskytování servisní podpory a služeb Poskytovatelem Objednateli pro hybridní prostředí M365. Specifikace hybridního prostředí M365 a přehled servisní podpory a služeb v rámci této Smlouvy jsou uvedeny v příloze č. 2 Smlouvy.

II. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně si poskytovat nezbytnou součinnost pro řádné a včasné plnění povinností ze Smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen postupovat při zařizování záležitostí v rámci plnění s odbornou péčí.
3. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o všech skutečnostech, které by mohly ovlivnit plnění předmětu smlouvy. Zjistí-li Poskytovatel při plnění této Smlouvy skryté překážky, které znemožňující poskytnutí plnění dohodnutým způsobem, je povinen to oznámit Objednateli bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu v řešení.

III. DOBA TRVÁNÍ A ZÁNİK SMLOUVY

1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu **určitou**, a to buď:
 - a. na 12 (dvanáct) měsíců od zveřejnění této smlouvy v registru smluv anebo
 - b. do doby, kdy celková odměna za poskytnuté plnění dle čl. I. této Smlouvy účtovaná dle této Smlouvy Poskytovatelem dosáhne maximální částky 900.000 Kč (slovy: devět set tisíc korun českých) bez DPH, podle toho, který z okamžiků nastane dříve.
2. Tato Smlouva může být ukončena takto:
 - a. výpovědí bez udání důvodu kterékoliv ze smluvních stran, přičemž výpovědní doba činí 1 (jeden) měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně;
 - b. písemnou dohodou smluvních stran;
 - c. odstoupením kterékoliv ze smluvních stran.
3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
 - a. Poskytovatel opakovaně nebude řádně a včas plnit své povinnosti podle této Smlouvy, a to ani po předchozím písemném upozornění Objednatele s výzvou k nápravě.
 - b. bude-li se nacházet v úpadku;
 - c. vstoupí-li do likvidace;
4. Každá ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od této Smlouvy, pokud:
 - a. druhá smluvní strana bude v prodlení s kteroukoli platbou nebo její částí a tato platba nebude provedena do **15 (patnácti) kalendářních dnů** od obdržení písemné výzvy k zaplacení;
5. Odstoupení nabývá účinnosti doručením písemného odstoupení druhé straně, případně osobním předáním písemného odstoupení. Smluvní strany si dále sjednávají, že odstoupením nedochází ke zrušení Smlouvy od počátku, ale až od okamžiku, kdy bylo písemné odstoupení druhé straně doručeno.
6. V případě ukončení této Smlouvy odstoupením některé smluvní strany má Poskytovatel nárok na úhradu prokazatelně vynaložených nákladů snížených o smluvní pokuty, újmu a další související náklady, které je Objednatel oprávněn uplatnit podle této Smlouvy.

IV. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena Poskytovatele za plnění dle čl. I. této Smlouvy byla stanovena na základě zadávacího řízení veřejné zakázky je uvedena v příloze č. 3 Smlouvy. K ceně bude připočteno DPH ve výši stanovené platnými právními předpisy.

2. Cena za plnění předmětu Smlouvy je stanovena jako pevná a obsahuje veškeré běžné náklady k řádnému plnění předmětu Smlouvy. Celkový nepřekročitelný finanční rámec ceny této Smlouvy činí **900.000,- Kč bez DPH slovy: devět set tisíc korun českých**.
3. Poskytovatel na konci každého kalendářního měsíce písemně předá Objednateli výkaz poskytnutého plnění dle čl. I. této Smlouvy za daný měsíc, který bude vyhotoven v souladu s přílohou č. 2 Smlouvy, a který po podpisu oběma smluvními stranami bude přílohou faktury za daný kalendářní měsíc.
4. Cena bude Objednatelům hrazena bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený na faktuře. Celková cena je splatná měsíčně, a to vždy na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Faktury budou sloužit jako daňové doklady.
5. Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu, který bude mít formální náležitosti účetního a daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a její součástí musí být Objednatelům písemně odsouhlasený výkaz provedení plnění dle čl. I. této Smlouvy za daný měsíc v souladu s odst. 3. tohoto článku.
6. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli oprávněně fakturovanou částku se splatností uvedenou na faktuře, přičemž lhůta splatnosti faktur je 30 (třicet) kalendářních dnů ode dne doručení Objednateli.
7. V případě, že faktura Poskytovatele nebude obsahovat některou povinnou náležitost dle odst. 5. tohoto článku nebo ji bude obsahovat neúplně nebo nesprávně, nebude proplacena a bude Objednatelům vrácena Poskytovateli k přepracování. Objednatel je oprávněn vrátit takovou fakturu do data splatnosti. Termín splatnosti nově vyhotovené či doplněné faktury je 14 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
8. Faktury mohou být Poskytovatelem zasílány v elektronické podobě opatřené zaručeným elektronickým podpisem v souladu s ustanoveními zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu v platném znění, na adresu: posta@mestokladno.cz.

V. SMLUVNÍ POKUTY A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. Při prodlení Poskytovatele s poskytováním plnění dle čl. I. této Smlouvy oproti lhůtám či termínům uvedených v příloze č. 2 této Smlouvy, zaplatí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši **1.000,- Kč bez DPH** za každou/ý i započatou/ý hodinu/den prodlení.
2. Při prodlení Objednatelů s úhradou faktury je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši **0,05 %** z dlužné částky za každý den prodlení.
3. V případě porušení povinností Poskytovatel stanovených čl. VI. této Smlouvy ve vztahu k ochraně důvěrných informací, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši **50.000,- Kč**, a to za každý případ porušení povinností.
4. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody, která vznikla v příčinné souvislosti s důvodem, na jehož základě je smluvní pokuta účtována a vymáhána.
5. Smluvní sankce musí být druhé smluvní straně písemně vyúčtována a vyúčtování jí musí být doručeno. Na vyúčtování musí být uvedena výše smluvní sankce a její důvod. Smluvní pokuta či sankce je splatná do **15 (patnácti) kalendářních dnů** ode dne doručení vyúčtování.

VI. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy:
 - a. si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“),
 - b. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.
2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této smlouvy získala od druhé smluvní strany.

3. Za třetí osoby se nepovažují:
 - a. zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - b. orgány smluvních stran a Kladna a jejich členové,
 - c. ekonomičtí a právní poradci smluvních stran,
 - d. za předpokladu, že se podílejí nebo mají zájem se podílet na plnění této Smlouvy nebo jsou jinak spojeni s plněním dle této Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této smlouvě.

4. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemně jinak, považují se za Důvěrné informace implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. zejména, nikoli však výlučně 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 o činnosti smluvních stran a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
 - a. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné informace nepovažují informace, které:
 - b. se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - c. měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - d. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - e. po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - f. pokud je jejich zpřístupnění třetím osobám stanoveno zákonem nebo pravomocným rozhodnutím soudního nebo správního orgánu.

5. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, vztahujících se k ochraně osobních údajů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této smlouvy.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva se řídí českým právním řádem, především občanským zákoníkem.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv v souladu s § 6 odst. 1 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.
3. Měnit nebo doplňovat text smlouvy je možné jen formou písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných zástupci ve věcech smluvních obou smluvních stran. Smluvní strany sjednávají, že § 564 občanského zákoníku se nepoužije, tzn., měnit nebo doplňovat text smlouvy je možné pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Možnost měnit smlouvu jinou formou smluvní strany vylučují.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 (dvou) stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
5. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva i následné dodatky k ní mohou podléhat informační povinnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů a v souladu se zákonem 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, a prohlašují, že žádné ustanovení této smlouvy nepovažují za obchodní tajemství ani za důvěrný údaj a smlouva může být zveřejněna v plném znění včetně jejích příloh a dodatků.

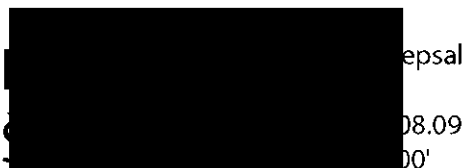
6. Poskytovatel prohlašuje, že bere na vědomí tu skutečnost, že je Objednatel ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) správcem osobních údajů subjektů údajů a že zpracovává a shromažďuje osobní údaje Poskytovatele za účelem realizace této smlouvy. Objednatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Poskytovatele pouze k účelu danému touto Smlouvou, bez využití jiného zpracovatele údajů. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom všech svých zákonných práv v souvislosti s poskytnutím svých osobních údajů k účelu danému touto smlouvou. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny na oficiálních webových stránkách Objednatele www.mestokladno.cz v sekci Ochrana osobních údajů.
7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1: Kontaktní údaje
 - Příloha č. 2: Specifikace hybridního prostředí M365 a přehled servisní podpory a služeb
 - Příloha č. 3: Cena dle čl. IV. Smlouvy

Smluvní strany shodně prohlašují, že v plném rozsahu splňují podmínky a požadavky potřebné pro uzavření této smlouvy a jsou oprávněny smlouvu uzavřít, že si její text přečetly, souhlasí s ní a smlouvu uzavírají, aniž by na ně byl činěn jakýkoliv nátlak, na základě své pravé a svobodné vůle, na důkaz čehož připojují své podpisy.

Za poskytovatele:

V Praze

Dne:


...epsal
...08.09
...00'

Pavel Šebera
jednatel

Za objednatele:

V Kladně

Dne:


...odepsal
...Bureš
...23.08.14
...02'00'

Mgr. František Bureš,
statutární náměstek primátora

PŘÍLOHA Č. 1: KONTAKTNÍ ÚDAJE

1. Kontaktní osoby Poskytovatele:

Kontaktní osoba Poskytovatele:	
Jméno a příjmení	Leo Štěpán, Technical Director
Telefon:	
E-mail:	

Kontaktní osoba Poskytovatele:	
Jméno a příjmení	Petr Šamonil, Key Account Manager
Telefon:	
E-mail:	

Service Desk Poskytovatele:	
Jméno a příjmení	ServiceDesk ORBIT
Telefon:	+420 840 180 180
E-mail:	podpora@orbit.cz

2. Osoby oprávněné provádět plnění smlouvy dle čl. I. této Smlouvy za stranu Poskytovatele:

Kontaktní osoba Poskytovatele:	
Jméno a příjmení – činnost	Václav Skála – servisní podpora
Telefon:	
E-mail:	

Kontaktní osoba Poskytovatele:	
Jméno a příjmení – činnost	Tomáš Nejtek – servisní podpora
Telefon:	
E-mail:	

Kontaktní osoba Poskytovatele:	
Jméno a příjmení – činnost	Jan Cudrác – servisní podpora
Telefon:	
E-mail:	

Kontaktní osoba Poskytovatele:	
Jméno a příjmení – činnost	Pavel Bártl – M365
Telefon:	
E-mail:	

Kontaktní osoba Poskytovatele:	
Jméno a příjmení – činnost	Dominika Říhová – PM M365
Telefon:	
E-mail:	

3. Kontaktní osoby Objednatele a Zástupce objednatele:

Kontaktní osoba Objednatele:	
Jméno a příjmení	Petr Jorg
Telefon:	312 604 445
E-mail:	

Kontaktní osoba Zástupce Objednatele:	
Jméno a příjmení	Matěj Šteigauf
Telefon:	
E-mail:	

Service Desk objednatele:	
Jméno a příjmení	ServiceDesk Mestokladno.cz
Telefon:	312604800
E-mail:	servicedesk@mestokladno.cz

PŘÍLOHA Č. 2: SPECIFIKACE HYBRIDNÍHO PROSTŘEDÍ M365 A PŘEHLED SERVISNÍ PODPORY A SLUŽEB

A. SPECIFIKACE HYBRIDNÍHO PROSTŘEDÍ M365

Podporované prostředí: Microsoft Office 365 prostředí s aktuálně provozovanými licencemi

- Prostor řízený lokálním AD
 - MS Exchange v hybridním modu (365 + On-premise)
 - Klíčové aplikace z pohledu Objednatele a uživatelů
 - Microsoft Outlook – poštovní klient
 - Microsoft Teams
 - SharePoint Online
 - OneDrive
 - Word/excel
 - Bezpečnost tenant (včetně on-premise částí) dle aktuálních požadavků a best practices Microsoft a dodavatele
- Zajištění úrovně bezpečnosti se rozumí:
- na straně cloudových služeb úplný rozsah provedení a provozování potřebných bezpečnostních opatření, včetně souvisejících úkonů správy
 - na straně on-premise částí hybridního řešení pak
 - poskytnutí všech potřebných poradenských doporučení pro zajištění harmonizované úrovně bezpečnosti on-premise částí pro týmy zajišťující jejich správu
 - poskytnutí podpory ve formě vzorových konfigurací nebo podpory provedení konfigurace on-premise částí pro týmy zajišťující jejich správu
 - zajištění pravidelné kontroly a návrhu příslušných opatření, vzešlých z nálezů takových kontrol, pro udržení potřebné míry technické shody k zajištění bezpečnosti celku řešení (cloud a on-prem)
 - poskytnutí všech potřebných poradenských doporučení pro zajištění harmonizované úrovně bezpečnosti on-premise částí v procesu plánování a řízení kybernetické bezpečnosti

B. PŘEHLED SERVISNÍ PODPORY A SLUŽEB

Rozsah a postup řešení služeb – zahájení řešení a vyřešení

Obsahuje řešení procesů Incident, Problem, Change a Release managementu. Standardní poskytování služeb je vzdáleně prostřednictvím vzdáleného přístupu nebo dle potřeby a rozhodnutí Poskytovatele na místě u Objednatele či Zástupce objednatel. Požadovaná doba poskytování služeb v Tabulce č.1 je doba odpovídající poskytování služeb ze strany Objednatele či Zástupce objednatel svým klientům. Služba je k dispozici v běžné pracovní dny a mimo svátky následujícím způsobem.

Tabulka č. 1 Doby poskytování Služeb (celkem 40 hod v týdnu):

Pondělí	7:30 – 18:00
Úterý	7:30 – 15:00
Středa	7:30 – 18:00
Čtvrtek	7:30 – 15:00
Pátek	7:30 – 12:30

Služby poskytované v paušální částce

Paušální služby uvedené v bodech 1. až 5. této přílohy předpokládají rozsah (předplaceno) v průměru 16 hodin měsíčně na činnosti spojené s řešením TT, nasazováním oprav, konfigurací, zálohováním konzultací, správou podporovaného prostředí.

Pokud nedojde k vyčerpání všech předplacených hodin poskytovaných v ceně dle čl. IV Smlouvy v rámci daného měsíce, dojde k převodu nevyčerpaných hodin do následujícího kalendářního měsíce.

1. Služba – Service Desk (SD)

Dostupnost Služby SD Poskytovatele je 7 dnů x 24 hodin denně.

Služba umožňuje kdykoliv nahlásit problém či požadavek za účelem vyžádání služby. Řešené služby probíhá podle SLA Služby a uvedené kategorie.

Jednotné místo pro hlášení všech požadavků na SD, kde Incidentsy, Požadavky na změny, Požadavky na konfigurace budou nahlášeny jedním z následujících způsobů:

- a. primárně e-mailem ze SD objednatel s číslem TT na e-mail adresu SD dodavatele (nebo přes API)
- b. webovým formulářem do SD Poskytovatele
- c. telefonicky

Pro pověřené pracovníky Objednatel je dostupný ServiceDesk (dále také „SD“) Poskytovatele, kde mají možnost sledovat stav hlášených požadavků.

2. Služba – Profylaxe systémů

Četnost služby 1 x za 3 měsíce, tj. služby zahrnuje minimálně rozsah:

- Pravidelná analýza Systému za účelem identifikace jeho problémů a zejména předcházení závadám (výpadkům služeb). Výstupem služby je analytický dokument/výstup uložený do SD. Výsledný dokument reportování stavu obsahuje návrhy na zlepšení formou Change request (std. struktura/šablona) a aktualizaci Systému realizovanou po schválení manažerem/kontaktní osobou v definovaném časovém oknu.
- Klíčové části profylaxe minimálně v rozsahu
 - Analýza konfigurace tenantu dle doporučení MS
 - Analýza Secure Score, privilegovaných účtů
 - Návrh opatření pro zvýšení bezpečnosti
 - Kontrola využívání licencí
 - Kontrola a návrhy změn v oblasti Conditional Access, Defender, Oprávnění
 - Školení uživatelů/administrátorů
- Vedení projektu ze strany Poskytovatele odstranění nálezů profylaxe, kde konzultant Poskytovatele koordinuje a řídí odstranění nálezů profylaxe podle dohodnutých a vzájemně odsouhlasených termínů, s cílem zajistit odstranění nálezů.
- Aktualizace platné technické dokumentace, kde technická dokumentace je aktualizována na úvod platnosti Smlouvy a následně každé 3 měsíce. Nové informace jsou aktualizovány průběžně.

3. Služba Reporting služeb:

- Průběžně dostupná služba – Pro kontaktní osoby Objednatel či Zástupce objednatel je na servisním portále Poskytovatele k dispozici sledování zadaných požadavků.
- Průběžně dostupná služba – Status řešených požadavků bude zasílán i s komentářem e-mailem do SD Objednatel s původním číslem TT zadávajícího e-mailu (TT)
- Měsíčně je zasílán výkaz realizovaných činností v rámci zajišťování služeb podpory. Bude sloužit i jako podklad pro fakturaci
Obsahem přílohy bude minimálně:
 - Číslo TT Objednatel
 - Název úkonu
 - Obsah prací, z něhož bude alespoň částečně zřejmý úkon/y bez náhledu do detailní dokumentace (TT)
 - Vykázaný čas
 - Poznámka

4. Služba Pravidelné koordinační schůzky:

- S četností – minimálně jedenkrát měsíčně budou probíhat pravidelné koordinační schůzky zástupců Objednatele a týmu Poskytovatele za účelem revize všech úkolů vyplývajících z plnění všech služeb provozně servisní podpory.
- S četností – jedenkrát za 3 měsíce budou probíhat technické a manažerské zhodnocení průběhu plnění podmínek Smlouvy, revize řešených incidentů, eskalací. Koordinace řešení požadavků Objednatele. Výstup schůzky bude zaznamenán v zápise jednání.

5. Služba školení:

Služba umožňuje seznamovat a školit týmy koncového zákazníka i servisní tým.

Služby poskytované nad rámec paušální částky

Pokud budou předplacené hodiny přečerpány, vzniká Poskytovateli po dopředném odsouhlasení Objednatelem či Zástupcem objednatel nárok na účtování víceprací, spojených s definovanými činnostmi dle smluvních hodinových sazeb v příloze č. 3 této Smlouvy.

Časový rozsah poskytovaných služeb

- V rámci paušálu se provádějí služby 1-5 dle přílohy č. 2 Smlouvy s předpokládaným rozsahem 2MD (16 hod.) průměrně za kalendářní měsíc.
- Vícepráce nad rámec poskytnutého plnění je možné účtovat za rozvoj prostředí, a to v rozsahu maximálně 30MD za kalendářní rok

C. POŽADOVANÉ ČASY (SLA) PRO REAKCI DLE KATEGORIE UDÁLOSTÍ

MS 365 je zařazen mezi klíčové systémy SMK

č.ř	Název	Popis	Režim poskytování služby
Řešení vzniklých incidentů (nefunkčnosti)			
1	High	Popis Havárie: Služba pod správou Smlouvy není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost uživatelů v rámci služby. Tento stav má přímo či nepřímo okamžitý a vážný dopad na podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo na činnost uloženou Objednateli zákonem. Neexistuje žádný způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem.	Dle tab. 2
2	Standard	Služba pod správou Smlouvy není použitelná nebo částečně použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost uživatele v rámci služby. Tento stav nemusí mít přímo či nepřímo okamžitý a vážný dopad na podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo na činnost uloženou Objednateli zákonem. Existuje Work Around, zajišťující náhradní funkcionalitu umožňující po omezenou dobu práci.	Dle tab. 2
3	Low	Identifikace a lokalizace závad, řešení závad, a základě požadavků pracovníků Objednatele. Zajišťování řešení požadavků, které nezpůsobují zásadní omezení nebo výpadek poskytované služby. Existuje Work Around, zajišťující náhradní funkcionalitu umožňující i případně se sníženým uživatelským komfortem práci.	Dle tab. 2
Řešení požadavků (Změna mění stávající funkcionalitu)			
4	Změnové požadavky	Objednatel žádá o provedení prací nebo činností. Nastavení produktu, konzultace k produktu, úpravy uživatelských práv a další požadavky probíhající na základě požadavků pracovníků Objednatele. Poskytovatel připravuje podklady ke změně a rozhodnutí o její realizaci formou projektu nebo realizace krátké změny. O realizaci na základě podkladů dodavatele rozhoduje Objednatel včetně termínu nasazení/implementaci změny.	Dle tab. 2

Tabulka 2 – Smluvní SLA

SLA – řešení incidentů (nefunkčnosti)

		max. Reakční čas			max. Čas do vyřešení		
		High	Standard	Low	High	Standard	Low
Aplikace	Klíčová	hod	hod	hod	hod	hod	hod
		1	2	4	3	4	6

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

SLA – řešení změnových požadavků

	max. Reakční čas	max. Čas do vyřešení
		dny
Aplikace	5	20 nebo dle dohody

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

PŘÍLOHA Č. 3: CENA DLE ČL. IV. SMLOUVY

Poskytované služby technické podpory
Základní hodinová sazba Kč/hod.
Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Název služby	Rozsah	Cena za měsíc	Cena za 12 měsíců
Měsíční podpora *) (Příloha č. 2 služby 1-5)	2MD (16 hod) Za kal. měsíc	31 650,00 Kč	379 800,00 Kč
Vícepráce rozvoj prostředí	maximálně 30MD/ kal. rok	14 000,00 Kč	420 000,00 Kč
Celkové náklady na poskytované služby			799 800,00 Kč

*) V případě nevyčerpání měsíčního časového rozsahu za kalendářní měsíc, bude nevyčerpaný čas převeden kumulativně do následujícího kalendářního měsíce.
Cena služeb technické podpory za 12 měsíců bude činit maximálně 900 000 Kč bez DPH.