

Smlouva o poskytování IT služeb

Objednatel

Základní škola a Mateřská škola Břeclav, Kupkova 1, příspěvková organizace

Kupkova 1020/1, 69002 Břeclav

IČO: 63434466

(dále jen „objednatel“) na straně jedné

Osoby pověřené jednáním v rozsahu této smlouvy:

████████████████████
████████████████████

a

Poskytovatel

veryMedia s.r.o.

Bělehradská 858/23, 120 00 Praha 2 - Vinohrady

IČO: 03580270

DIČ: CZ03580270

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 234100

Číslo bankovního účtu: ████████████████████

(dále jen „poskytovatel“) na straně druhé

zastoupená jednatelem Bc. Romanem Teichmanem

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu zákona č. 89/2012, Sb., Občanského zákoníku tuto Smlouvu o poskytování IT služeb, dále jen Smlouvu

I. Úvodní ustanovení a předmět plnění a trvání smlouvy

- Předmětem plnění je zajištění správy virtuálního serverového prostředí a poskytování odborné technické podpory informačních technologií.
- Služby budou poskytovány na prvcích IT specifikovaných v Příloze č. 2.
- Předmět plnění bude poskytován od 2.1.2024.

II. Termíny plnění

- SLA pro jednotlivé Servisní služby je popsáno v Příloze č. 2.
- Smluvní strany se dohodly, že Servisní služby podle Článku I. této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat v období specifikovaném v Servisním kalendáři. Servisní kalendář je definován v Pracovní dny min. 08:00 - 16:00 hod.

III. Cena a platební podmínky

- Objednatel se zavazuje zaplatit za služby paušální cenu. Cena činí celkem **6.980,- Kč bez DPH za měsíc** (sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy) pro aktuálně sjednané plnění, která se může v čase změnit dle tohoto čl. bod 2. Celková cena včetně 21 % DPH činí 8.445,80 Kč za měsíc, z toho DPH 1.465,80 Kč.
- Sjednaná cena se může změnit v případech:
 - implementace rozšiřujících služeb s následující správou Poskytovatelem objednaných

Objednatelem,

- v případě změny sazby DPH,
- s ohledem na vývoj inflace od roku, ve kterém byla cena naposledy upravena, přičemž inflací se rozumí meziroční inflace vyjádřena v procentech měřená vzrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb, kterou udává každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející.

3. V případě, že Objednatel nevyčerpá sjednaný rozsah Služeb, jejichž cena je hrazena paušální odměnou, nemá tato skutečnost vliv na povinnost Objednatele uhradit sjednanou paušální odměnu.

4. Úhrada služeb se provádí vždy na 1 měsíc předem bezhotovostně na účet Poskytovatele. V případě trvalé navýšení ceny, dle bodu 2 tohoto článku, bude uzavřen písemný dodatek ke smlouvě.

5. V případě, že si Objednatel vyžádá Servisní službu nad rámec předplacených hodin uvedených v Příloze č. 2.. nebo mimo rámec Servisního kalendáře zavazuje se Objednatel uhradit Poskytovateli cenu dle jednotkových sazeb specifikovaný v Příloze č. 3 této Smlouvy.

6. Cenu Služeb, které nejsou zahrnuty v paušální odměně, bude Poskytovatel fakturovat Objednateli zvlášť vždy do patnáctého (15) dne po skončení měsíčního období, za kterého je fakturováno.

IV. Komunikace oprávněných osob

1. Seznam Oprávněných osob Objednatele, včetně jejich kontaktních údajů a kontakt pro zadávání Požadavků je uveden v Příloze č. 4.

V. Místo plnění

1. Nebude-li v konkrétním případě sjednáno jinak, místem Plnění předmětu Smlouvy jsou:
Základní škola a Mateřská škola Břeclav, Kupkova 1, příspěvková organizace - Kupkova 1020/1, 69002 Břeclav, Česká republika

Základní škola a Mateřská škola Břeclav, Kupkova 1, příspěvková organizace - Sovadinova 1, 69002 Břeclav, Česká republika

VI. Způsob plnění

1. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:

- a) Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele Vzdálenou správou.
- b) Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele formou komunikace v service desku, telefonické konzultace, nebo elektronické pošty.
- c) Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele.
- d) Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele.
- d) Prostřednictvím Pracovníka Objednatele přímo na pracovišti Objednatele.
- e) Prostřednictvím Pracovníka třetí strany přímo na pracovišti Objednatele.

2. Poskytovatel provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Objednatele, který předá Objednateli a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány formou telefonické konzultace, elektronické pošty, komunikací v helpdesku, nebo formou vzdálené správy, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů.

3. Doprava a dopravné

a) Dopravu zajišťuje Poskytovatel

b) Cena dopravy (Dopravné) do sídla a provozoven Objednatele je specifikována v Příloze č. 3 této Smlouvy.

V. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Součinnost smluvních stran - pro zajištění řádné realizace Služeb požaduje Poskytovatel na Objednateli zejména následující součinnost:

a) Přístup k Provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb. Objednatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování Služeb podle této Smlouvy a zajistit efektivní součinnost svých odborných pracovníků.

b) Určení Odpovědné osoby Objednatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Objednatele.

c) Poskytování požadovaných podkladů, informací, případně zajištění spolupráce s třetími stranami, jejichž řešení se může týkat předmětu Plnění.

d) Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.

2. Práva a povinnosti Poskytovatele:

a) Poskytovatel svolává ve spolupráci s Objednatelem schůzky k řešení sporných otázek.

b) Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu Plnění,

c) Poskytovatel bezodkladně řeší ve spolupráci s Objednatelem závady vzniklé při plnění této Smlouvy.

d) Poskytovatel je povinen v průběhu realizace Služeb předávat Objednavateli informace o skutečnostech, které brání úspěšnému plnění Smlouvy.

e) Poskytovatel je oprávněn využít přímou podporu zástupců výrobce produktů v rámci Plnění této Smlouvy.

f) Poskytovatel je povinen provádět kontrolu a údržbu v pravidelných intervalech tak, aby nenarušovala chod infrastruktury a předcházela případným nefunkčnostem infrastruktury.

g) Poskytovatel je povinen řádně a včas (zjistí-li tuto skutečnost) informovat objednatel o možných nebezpečích, rizicích a nefunkčnostech infrastruktury včetně koncových zařízení.

3. Práva a povinnosti Objednatele:

a) V případě Monitorování a Vzdálené správy je Objednatelem zajištěn Vzdálený přístup Poskytovateli k Prvkům IT.

b) Objednatel předává Poskytovateli potřebné nebo vyžádané podklady a informace, související s realizací předmětu Plnění, nejpozději do tří (3) Pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se o obě strany nedohodnou jinak.

c) Objednatel svolává ve spolupráci s Poskytovatelem schůzky k řešení sporných otázek.

d) Objednatel se vyjádří písemně k předkládaným materiálům nejpozději do tří (3) Pracovních dnů od jejich obdržení, pokud není dohodnuto jinak.

e) Objednatel je povinen zajistit přístup Pracovníkům Poskytovatele do objektů a k pracovištím, v souvislosti s poskytováním Služeb.

f) Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli provádět pravidelnou kontrolu a údržbu infrastruktury a koncových zařízení, včetně možnosti jejich odstávky na nezbytně nutnou dobu.

g) Objednatel je povinen v případech hrozícího nebezpečí, rizika či nefunkčnosti infrastruktury, poskytnout bezodkladnou součinnost a aktivně se podílet na hledání řešení a

odstraňování problému.

h) Objednatel se zavazuje v rámci plnění této smlouvy zabezpečit ochranu poskytnutého know-how a obchodního tajemství Poskytovatele a zabránit jeho neoprávněnému užití jakoukoli třetí osobou nebo subjektem. Všechny ostatní dokumenty poskytované Poskytovatelem (koncepty, studie, analýzy, nabídky, návrhy, výstupy auditů atd.), jsou chráněny jako produkt Poskytovatele dle autorského zákona a jejich příjemce je tudíž povinen zabezpečit ochranu poskytnutého produktu Poskytovatele a zabránit jeho neoprávněnému užití jakoukoli třetí osobou.

i) Všechna know-how, technická a technologická řešení, zdrojové kódy software, zapojení a nastavení vzniklá při poskytování plnění Objednateli, jsou Duševním vlastnictvím Poskytovatele a uplatňují se na ně stejná práva a povinnosti, jako v bodě 3. h) tohoto článku.

j) Porušení bodů 3. h) a 3. i) tohoto článku zakládá Poskytovateli právo na okamžité odstoupení od smlouvy a právo na finanční vyčíslení a požadování po Objednateli nemajetkové a majetkové Škody, hodnoty duševního vlastnictví, hodnoty know-how a ušlého zisku.

VI. Service desk

1. Poskytovatel zřídil pro Objednatele jednotné garantované kontaktní místo pro hlášení incidentů, nebo požadavků, tzv. Service desk či Help desk.
2. Incident, nebo požadavek se hlásí prostřednictvím webového rozhraní tohoto Service desku odpovědnou osobou Objednatele.
3. Service desk garantuje přijetí a zpracování požadavků v termínech definovaných Servisním kalendářem.
4. Service desk eviduje a poskytuje informace o aktuálním stavu požadavku, přiděleném řešiteli.
5. Webová adresa Service desku je <https://hello.verymedia.cz>

VII. Rozvoj infrastruktury

1. Poskytovatel se zavazuje navrhovat objednateli takový rozvoj a modernizaci infrastruktury, aby odpovídal požadavkům na provoz objednatele, bezpečnostním standardům a aktuálním trendům v rozvoji informačních technologií.
2. Poskytovateli náleží za realizovaný rozvoj infrastruktury odměna.

VIII. Licence výrobců software a hardware

1. Objednatel je povinen pokrýt příslušným počtem a typem licencí užívaný software a hardware v rámci jeho infrastruktury v souladu s licenčními podmínkami jejich výrobců.
2. Objednatel poskytuje Poskytovateli přístup k držným licencím, ten se zavazuje užít licence pouze pro potřeby Objednatele.
3. Evidenci potřebného počtu, typu a dodání licencí provádí Objednatel.
4. Poskytovatel je nápomocen Objednateli v orientaci v licenčních podmínkách výrobců software a hardware. Za takovou pomoc náleží Poskytovateli odměna.

IX. Odpovědnost za škodu a záruky

1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.
2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než Poskytovatelem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem Objednatele a v důsledku událostí vyšší moci.
3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena v důsledku chyby a selhání software nebo hardware.
4. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou Objednateli zaviněným porušením povinností stanovených touto Smlouvou, včetně škody na hmotném majetku Objednatele, za kterou ponese odpovědnost Poskytovatel.
5. Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, které by v příčinné souvislosti s plněním Smlouvy mohly vzniknout, se limituje u skutečné škody a u ušlého zisku celkem do výše hodnoty paušálního Plnění za tři (3) kalendářní měsíce poskytování Služeb podle této Smlouvy, přičemž v případě škody na hmotném majetku Objednatele, za kterou ponese odpovědnost Poskytovatele, bude hrazena škoda do výše zůstatkové ceny poškozeného hmotného majetku. Tyto částky představují současně maximální předvídatelnou škodu, která může případně vzniknout porušením povinností Poskytovatele.
6. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen zajistit bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Poskytovatel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Poskytovatelem, na které se záruka vztahuje.
7. Objednatel zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Poskytovatele a bylo toto zařízení zapůjčeno Objednateli do výše zůstatkové ceny poškozeného hmotného majetku.
8. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Objednatel je proto povinen zálohovat data na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo minimalizováno. Poskytovatel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích.
9. Na poskytované Služby a spotřební materiál poskytuje Poskytovatel záruku v délce 6 měsíců.
10. Na náhradní díly nebo součástky, použité k opravám nezáručního charakteru na zařízeních nebo jejich dílech, poskytuje Poskytovatel, nebude-li písemně uvedeno jinak, záruku v délce 6 měsíců.
11. Výše uvedené v čl. IX. nemá vliv na záruku poskytovanou ze zákona u zařízení nebo jejich dílů, které jsou v zákonné lhůtě záruky.

X. Prodlení, sankce

1. Jestliže je Objednatel v prodlení s placením peněžitého závazku nebo řádně a včas neplní závazky k věcné nebo časově umístěné součinnosti či spolupůsobení, z důvodů ležících na straně Objednatele, pak platí ujednání, kdy Objednatel souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z

důvodů ležících na straně Objednatele, které by vedlo ke změně termínů o více než tři (3) Pracovní dny, je Poskytovatel oprávněn přerušit práce na předmětu Plnění. Termíny Plnění se posouvají o dobu tohoto prodlení, i když k přerušeni prací nedojde. Prokazatelné náklady na straně Poskytovatele spojené s tímto přerušením je Objednatel povinen uhradit.

2. Jestliže je Poskytovatel v prodlení s plněním některého svého závazku z důvodů ležících na straně Poskytovatele s výjimkou případů objektivní nemožnosti Plnění, pak platí ujednání, kdy Poskytovatel souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Poskytovatele, které by vedlo ke změně termínů o více jak tři (3) Pracovní dny, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu prokazatelných nákladů na straně Objednatele vzniklých v důsledku tohoto neplnění povinností Poskytovatelem.

3. Je-li Objednatel v prodlení s placením zálohy nebo faktury po dobu delší než patnáct (15) dnů, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat a Objednatel povinen zaplatit úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i uplynulý den prodlení až do zaplacení.

XI. Platnost a ukončení smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu 24 měsíců s automatickým prodloužením o dalších 24 měsíců za stejných podmínek, včetně ceny plnění, pokud ji některá ze stran nevypoví dříve z důvodů uvedených v této smlouvě.

2. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnost nastane dle čl. I.3. této smlouvy, případně jejím zveřejněním v registru smluv, je-li tak učiněno.

3. Tuto smlouvu lze ukončit dohodou smluvních stran nebo jednostranným odstoupením od smlouvy z těchto důvodů:

a) Podstatným porušením smlouvy na straně Poskytovatele s prodlením plnění smlouvy delší než třicet (30) dnů.

b) Podstatným porušením smlouvy na straně Poskytovatele z důvodu existence okolností vylučujících odpovědnost pokračovat v plnění závazku podle této smlouvy po dobu delší než třicet (30) dnů.

c) Objednatel je v prodlení s placením déle než třicet (30) dnů.

d) Druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjedнала nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě.

4. Odstoupení od smlouvy nebo její ukončení musí být provedeno písemnou formou na adresu druhé smluvní strany uvedenou v této smlouvě.

5. Odstoupení je účinné dnem doručení oznámení druhé smluvní straně nebo dnem, kdy se za doručené považuje, a to od počátku, strany si tak vrátí, co si vzájemně plnily.

6. V případě ukončení této smlouvy výpovědí se smluvní strany zavazují, že vypořádají své vzájemné závazky nejdéle do tří měsíců od ukončení smlouvy.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran, účinnost nastane dle čl. I.3. této smlouvy, případně jejím zveřejněním v registru smluv, je-li tak učiněno.

2. Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnou formou a to na základě písemných dodatků, které budou číslovány vzestupně počínaje číslem 1.

3. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

4. Poskytovatel bere na vědomí, že smlouva může být uveřejněna v registru smluv zřízeného podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel prohlašuje, že smlouva neobsahuje údaje, které tvoří předmět jeho obchodního tajemství podle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

5. Jestliže bude kterékoliv ustanovení této smlouvy určeno jako neplatné nebo nevykonatelné, bude toto ustanovení považováno za samostatné a oddělitelné od ostatních ustanovení této smlouvy a nezpůsobí jejich neplatnost nebo nevykonatelnost.

6. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou a přechodu této smlouvy při právním nástupnictví.

7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž všechny mají platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

8. Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně. Na důkaz dohody o všech článcích této smlouvy připojují pověření zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

V Břeclavi dne 10. 1. 2024

V Břeclavi dne 10. 1. 2024

.....

Objednatel

.....

Poskytovatel

Příloha č. 1

Definice pojmů

Business Day (zkráceně BD) - pracovní den.

Best Effort (zkráceně BE) - znamená, že Poskytovatel provede Incident nebo Požadavek bez zbytečného odkladu.

Člověkohodina - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.

Člověkoden - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne.

Doba odezvy (Response time - R) - Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servisní službu do začátku provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Pracovním kalendářem k řešení daného Požadavku.

Dopravné - zahrnuje dopravu z místa Poskytovatele do místa určeného Objednatelem, mimo místa Objednatele a dopravu zpět a ztrátu času na cestě při dopravě. Místem Poskytovatele se rozumí všechna pracoviště Poskytovatele,

Incident - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT nebo může způsobit nefunkčnost (přerušeni dodávky) Servisní služby.

Infrastruktura - souhrn zařízení, software a prvků potřebných pro chod informačních technologií.

Know-how - soubor nepatentovaných praktických poznatků vyplývajících ze zkušeností a testování jeho vlastníka, který je utajený.

Koncová zařízení - počítače uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery).

Monitorování - sledování Prvků IT prostředky Vzdáleného přístupu, zda jsou funkční. Sledování, zda provozní charakteristiky Prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik.

Outsourcing - předání činností souvisejících s provozem, správou, údržbou a rozvojem informačních technologií na Poskytovatele.

Požadavek - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT.

Požadavek může zahrnovat:

- žádost o odstranění závady (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT)
- žádost o poskytnutí konzultace
- žádost o podporu při instalaci
- služby prevence a profylaxe
- žádost o provedení Změny

Požadavek může:

- být zadán Objednatelem jako jednorázový
- být zadán Objednatelem jako opakující se činnost
- vzniknout jako výstup Monitorování
- vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT

Požadavek zahrnuje službu spolupráce při řešení krizových stavů, obnovy systémů s produkty a řešeními uvedenými v seznamu podporovaných produktů / technologií. Jde o požadavek na řešení Incidentu, který má minimální až kritický dopad na výrobu nebo zisk Objednatele.

Pracovní den - pondělí až pátek, pokud není den státem uznaným svátkem nebo dnem pracovního volna v České republice.

Pracovní kalendář - období kdy je služba poskytována - od-do, které dny v týdnu (9x5).

Priorita Incidentu - závažnost Incidentu dle klasifikace Kontaktní osoby Objednatele, dělíme do následujících základních priorit:

Havárie - jedná se o závažný Incident, při kterém je výroba Objednatele zcela zastavena, nebo pokračuje, ale je významně narušena. Řešení tohoto Incidentu je nutné s ohledem na dlouhodobou produktivitu výroby.

Urgentní - problémy omezující užívání prvků, funkčnost prvků je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Problémy nemají vliv na kvalitu dat a jsou překonatelné dočasným náhradním postupem.

Běžný - jedná se o požadavek, který má minimální dopad na výrobu nebo zisk Objednatele.

Prvek IT - zařízení (Koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka.

Příloha - Nedílná součást této Smlouvy.

Report - dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.

Řešitel - Pracovník Poskytovatele, podílející se na řešení Požadavku.

Service desk - jednotné kontaktní místo pro zadávání Incidentu nebo Požadavku.

SLA - Service Level Agreement, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrik Služby.

Správa a údržba - provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu Prvků IT a provádění takových Změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu Prvku IT. Popis prováděných činností (Změn) je uveden v popisu Služby.

Vzdálená správa - provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Poskytovatele.

Změna - změna parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT. Mezi Změny patří i pravidelné opakující se činnosti, jako je například zálohování nebo profylaxe. Mezi Změny patří i administrace (vytváření, modifikování nebo rušení uživatelů systému a vytváření, modifikování nebo rušení jejich parametrů nebo práv).

Příloha. č. 2

Obsah služeb, SLA, sazby

Číslo služby	Popis	Cena za službu v Kč / měsíc bez DPH
1.	Správa 4 virtuálních serverů poskytující služby: Active Directory, DNS, DHCP, RADIUS, NPS, Bakaláři + správa Azure (Microsoft 365)	4.990,-
2.	Vzdálená technická podpora v rozsahu uvedeném níže v Servisním kalendáři	1.990,-
CELKOVÝ MĚSÍČNÍ PAUŠÁL ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY		6.980,-

Správa serveru: provoz serveru u Objednatele, monitoring serveru s garantovanou reakcí, zálohování a endpoint ochrana, bezpečnostní update a upgrade, nezbytné konfigurace nevyžádané Objednatelem

Rozsah vzdálené technické podpory: 3 hodiny Servisního požadavku pro koncové zařízení a podporu uživatelů, nebo 2 hodiny Servisního požadavku pro servery a infrastrukturu, nebo 1 hodina pro Servisní požadavky pro analytiku a bezpečnost

Priority požadavků

Číslo požadavku	Kategorie	SLA přijetí	SLA zahájení řešení	SLA vyřešení	Garance SLA
1.	Havárie	1h	do 4h	BE	Ano
2.	Urgentní	1h	Nejpozději následující pracovní den	BE	Ano
3.	Běžný	1h	Nejpozději do dvou pracovních dnů	BE	Ano

Další ujednání

- Primární způsob zahájení řešení je formou komunikace na Service desku, případně zabezpečeného Vzdáleného připojení či formou telefonické konzultace.
- Požadavky s reakční dobou v den nahlášení a havarijní požadavky, je nutno potvrdit telefonicky.
- Požadavky zadané mimo Pracovní kalendář, budou řešeny následující pracovní den Pracovního kalendáře.
- V případě, že je Objednatelem požadováno zahájení řešení či vyřešení v době kratší, než je garantováno Poskytovatelem, pokusí se Poskytovatel provést řešení dle požadavku Objednatele. Pokud bude Poskytovatelem splněno požadované řešení ve zkrácené době, náleží Poskytovateli příplatek ve výši 100% rozdílu doby mezi garantovaným zahájením řešení či vyřešením požadavku. Požadavek Objednatele na zkrácení doby řešení, musí být Poskytovateli zadán písemnou formou elektronické komunikace v service desku. Pokud není v daný okamžik technicky možné elektronické zadání, bude Objednatelem písemný požadavek vystaven dodatečně a to do nejpozději do třetího (3) dne, ve kterém byl zadán.
- Kontaktní osoba, nebo Řešitel Poskytovatele sdělí při přijetí Požadavku, zda zahajuje řešení, nebo do doby zahájení řešení kontaktuje Kontaktní osobu Objednatele pomocí Service desku, případně telefonu, eventuálně emailu a zahajuje řešení Požadavku dle garantovaných metrik.

- Řešitel řeší Požadavek do doby vyřešení. O úspěšném vyřešení informuje Kontaktní osobu Objednatele v místě zásahu v Service desku, telefonicky, nebo formou elektronické pošty.
- Způsob řešení požadavku určuje Poskytovatel s přihlédnutím k požadavkům Objednatele.
- Poskytovatel negarantuje u jiných než havarijních stavů dobu vyřešení požadavku, ale požadavek řeší tak, jak je technicky obvyklé a nejrychleji možné, až do jeho úplného vyřešení.
- Požadavek se považuje za vyřešený, je-li akceptován Objednatelem formou podepsané servisní zakázky Poskytovatele, nebo potvrzený Objednatelem pomocí Service desku Poskyvateli.

Součinnost

- Pro poskytování služeb technické podpory je nutné zajistit potřebné informace pro včasné řešení incidentů a problémů, dále přístupy a příslušná systémová oprávnění k technickým prostředkům, na nichž bude poskytována podpora a zajištění vzdáleného přístupu k IT infrastruktuře po dobu platnosti smluvního kontraktu.
- V rámci řešení některých typů požadavků (např. v rámci podpory při havarijních situacích) může být zaměstnanec, nebo třetí strana Objednatele požádán (a) o provedení činností k vymezení incidentu / problému tak, jak bylo navrženo podporou Poskytovatele. Činnosti k vymezení Incidentu / problému mohou zahrnovat sledování sítě, zachycení chybových hlášení a shromažďování informací o konfiguraci. Dále může být zaměstnanec, nebo třetí strana Objednatele též požádán(a) o provedení činností vedoucí k řešení incidentu / problémů, což zahrnuje změnu konfigurace produktů, instalaci nových verzí softwaru nebo nových komponent či modifikaci procesů.

Prodloužení doby zahájení řešení

- V rámci řešení některých požadavků může být zahájení řešení prodlouženo o dobu reakce a součinnost třetí strany (např. výměna prvku v návaznosti na předplacené služby HW podpory daného výrobce, analýza logu servisní podporu výrobce, vydání neveřejného opravného balíčku apod.).
- Při výjezdu k Objednateli, je doba řešení posunuta o Čas technika na cestě do provozovny Objednatele.

Služby vyjmuté z metriky garantované doby zahájení řešení

Všechny služby, u kterých je potřeba součinnost třetí strany, typicky subdodavatelé Objednatele.

Doba garantovaného zahájení řešení se může prodloužit v důsledku:

- událostí vyšší moci (překážka na cestě, nepříznivé počasí atd.).
- nesprávného, nebo neadekvátního přístupu Objednatele.
- neposkytnutí součinnosti ze strany Objednatele.
- nedostupnosti prvku nebo náhradního dílu či software
- požadavku vzneseného třetí stranou.
- garance času opravy třetí stranou.
- nesprávného, nebo neadekvátního přístupu třetí strany. - neposkytnutí součinnosti třetí stranou

Údržba a prevence páteřní infrastruktury

- Údržba a prevence páteřních částí infrastruktury není součástí měsíčních paušálních služeb. Objednatel je povinen zajistit provoz páteřních prvků infrastruktury (datové linky, switche, routery, hw servery).
- Předplacené služby, určené pro údržbu a prevenci serverových částí infrastruktury nelze čerpat k jinému účelu, Předplacená služba Technické podpory je realizována prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení, pomocí komunikace přes service desk, pomocí elektronické pošty či telefonickou konzultací.
- Servis virtuálních serverů zahrnuje běžnou kontrolu stavu prvků a jejich funkcionalit, základní aktualizace software a firmware prvků a to zejména bezpečnostní aktualizace, základní obnovu funkcionality restartem prvku, služby či software, doporučení, návrh řešení a informaci směrem k Objednateli o dalším postupu v případě odchylky od standardního stavu.
- Servis virtuálních serverů nezahrnuje rozšiřování funkcionalit stávajících prvků, změnu jejich konfigurace, navyšování nebo snižování kapacit a prostředků, instalace servisních a opravných balíčků programů třetích stran mimo operační systém, migrace a aktualizace na vyšší či nové verze produktů, ladění a optimalizaci výkonu, či jiné nestandardní úkony,
- V případě, že nebude možné údržbu provést v běžné pracovní době Poskytovatele, viz Servisní kalendář, bude po dohodě s Objednatelem provedena tato Služba mimo pracovní dobu. Objednateli bude v takovém případě vyúčtována nad rámec paušální služby cena za práci Poskytovatelem mimo Servisní kalendář uvedená v Příloze č. 3.

Příloha č. 3

Ceník služeb nad rámec paušálu (bez DPH)

Číslo služby	Typ požadavku	Kategorie	Cena v Kč / hodinu nebo jinou jednotku
1.	Servisní požadavek pro koncové zařízení a podporu uživatelů	Havárie	1400,-
2.	Servisní požadavek pro koncové zařízení a podporu uživatelů	Urgentní	1100,-
3.	Servisní požadavek pro koncové zařízení a podporu uživatelů	Běžný	825,-
4.	Servisní požadavek pro servery, síť a infrastrukturu	Havárie	2100,-
5.	Servisní požadavek pro servery, síť a infrastrukturu	Urgentní a běžný	1161,-
6.	Servisní požadavek pro analytiku a bezpečnost	Havárie	2700,-
7.	Servisní požadavek pro analytiku a bezpečnost	Urgentní a běžný	2250,-
8.	Dopravné do lokality Objednatele	Doprava	300,-

Ustanovení k jednotlivým sazbám

- Sazby jsou hodinové, nejmenší možná účtovatelná položka je 0,5 hod.
- Pokud je potřeba k vyřešení požadavku více řešitelů, například jeden v místě zásahu a druhý formou vzdáleného připojení, bude za zásah účtován součet hodin odpracovaných všemi řešiteli.
- Sazby zde neuvedené budou účtovány dle dohody.

Ostatní náklady

Jednotkové sazby za práce Poskytovatele mimo Servisní kalendář se automaticky navyšují o 100% z ceny jednotkové sazby a pro práce mimo Pracovní den o 100% z ceny jednotkové sazby. Takové práce však musejí být písemně formou zápisu v Service desku schváleny Objednatelem. Pokud není v daný okamžik technicky možné zadání do Service desku, bude Objednatelem písemný požadavek vystaven dodatečně a to do nejpozději do třetího (3) dne ode dne, kdy byl zadán.

Příloha č. 4

Oprávněné osoby Objednatele

Jméno, příjmení	Pozice	Telefon	E-mail

Oprávněné osoby Objednatele jsou osoby, které mohou zadávat a řešit servisní požadavky a mohou být Poskytovateli nápomoci při řešení požadavků

Odpovědné osoby Objednatele

Jméno, příjmení	Pozice	Telefon	E-mail

Jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy a schvalují či potvrzují servisní požadavky nad rámec paušálu.