

Smlouva o poskytování služeb řízení informačních technologií Objednatele „IT Management“ číslo: ITM-2024-001

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 odstavce 2 občanského zákoníku,
ve znění pozdějších předpisů.
(dále jen smlouva)

I. Smluvní strany

Pražský Servis IT, s.r.o.

sídlo: Na Zatlance 1330/11, 150 00 Praha 5 - Smíchov

IČ: 28941161, DIČ: CZ28941161

zapsána v obchodním rejstříku – spisová značka C 154592 vedená u Městského soudu v Praze
zastoupená jednatelem Ing. Radkem Červeným
na straně jedné jako **Poskytovatel**

a

Základní škola a mateřská škola Praha 5 - Radlice, Radlická 140/115, příspěvková organizace

sídlo: Radlická 115/140, PSČ 15000

IČ: 69781931

zastoupená ředitelem Mgr. Bc. Daliborem Neckářem
na straně druhé jako **Objednatel**

II. Pojmy a názvosloví

1. pro potřeby této smlouvy a související prováděcí dokumentaci evidujeme následující pojmy, zkratky a názvosloví:

- **Služba, nebo-li Plnění dle této smlouvy**
 - služba „Řízení a správa informačních technologií Objednatele“, neboli tzv. „IT Management“ (dále též jen ITM), jakož i veškeré její dílčí části
- **SLA:**
 - dohoda o úrovni poskytovaných služeb (anglicky Service Layer Agreement, dále též jen SLA)
 - jde o nedílnou přílohu této smlouvy
 - veškeré změny SLA musí být dělány formou posloupně číslovaných nových verzí v plném znění, kterými se nahrazuje původní znění podmínek a rozsahu Plnění. Nové znění SLA nabývá účinnosti až po podpisu zástupců obou smluvních stran, oprávněných či zmocněných ke změnám této smlouvy.

- Strana 1 (celkem 6) -



Pražský Servis IT, s.r.o.
Na Zatlance 1330/11
150 00 Praha 5

www.PrazskyServis.it
IČ: 28941161
DIČ: CZ28941161

III. Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje provádět pro Objednatele službu „Řízení a správa informačních technologií Objednatele“, neboli tzv. „IT Management“, v rozsahu specifikovaném Katalogem služeb (dále též jen „Katalog“), který je nedílnou součástí SLA.

IV. Doba trvání smlouvy

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zahájení plnění, které je specifikováno v SLA.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

V. Odpovědné osoby smluvních stran

1. Veškeré požadavky a závazná rozhodnutí smí činit pouze osoby k tomu kompetentní a zmocněné.
2. Jména konkrétních osob za obě smluvní strany jsou součástí SLA. Podpisem SLA dochází i k oficiálnímu zmocnění těchto osob pro potřeby této smlouvy a jí upraveného smluvního vztahu
3. Za Objednatele smí činit závazná rozhodnutí pouze:
 - a) ve věcech smluvních: statutární zástupce Objednatele, či jeho zmocněnec
 - b) ve věcech provozního Plnění smlouvy: IT Referent, specifikovaný v SLA
 - c) ve věcech Plnění nad rámec smlouvy: IT Referent, specifikovaný v SLA
4. Za Zhotovitele smí činit závazná rozhodnutí pouze:
 - a) ve věcech smluvních: statutární zástupce Objednatele, či jeho zmocněnec
 - b) ve věcech Plnění předmětu smlouvy: IT Garant, specifikovaný v SLA
 - c) ve věcech Plnění nad rámec smlouvy: IT Garant, specifikovaný v SLA

VI. Způsob komunikace smluvních stran

1. Veškeré požadavky v rámci i nad rámec smlouvy musí být sdělovány pomocí komunikačních kanálů, specifikovaných v SLA
2. Veškeré změny podmínek a rozsahu Plnění smlouvy mohou platit, jsou-li zapracovány do dodatku smlouvy, respektive do nové verze SLA a odsouhlaseny a podepsány statutárními zástupci obou smluvních stran, nebo jejich zmocněnci.

VII. Čas a způsob Plnění předmětu smlouvy

1. Čas Plnění i veškeré reakční doby a další případné časové závazky jsou specifikované aktuálně platnou verzí SLA.

VIII. Místo Plnění

1. Místem pro Plnění předmětu smlouvy je sídlo Objednatele, případně jiné místo specifikované v aktuálním znění SLA.

- Strana 2 (celkem 6) -



Pražský Servis IT, s.r.o.
Na Zatlance 1330/11
150 00 Praha 5

www.PrazskyServis.it
IČ: 28941161
DIČ: CZ28941161



1. Cena za Plnění Zhotovitele die smlouvy je stanovena „Cenovým ujednáním“, které je nedílnou součástí s právními předpisy.
 2. Vyúčtování cen za Plnění proběhne na základě daňových dokladů – faktur, vystavených Zhotovitelem ke konci sjednaného a v SIA specifikovaného zúčtovacího období (stanoveného 1 kalendářním měsícem). Cena se má za zaplacenou okamžikem jejího připsání na účet Zhotovitele, případně potvrzeným předáním a převzetím odpovídající hotovosti zástupci obou smluvních stran.
 3. V případě prodlení Objednatelé s úhradou jakéhokoli peněžitého závazku podle této Smlouvy je Zhotovitel oprávněn změnit formu účtování cen za Plnění na Zálohové faktury, vystavené před začátkem zúčtovacího období.
 4. V případě neuhrazení fakturované částky do dne splatnosti faktury je Zhotovitel povinen písemně či elektronicky informovat Objednatelé o nepřihlazení závazků vůči Zhotoviteli. Pokud Objednatel do 5ti pracovních dnů od odeslání takového upozornění neprovede nápravu, je Zhotovitel oprávněn poskytnout Plnění podle této smlouvy v plném rozsahu přerušit a není zodpovědný za jakékoli poškození Objednatelé, způsobené tímto pozastavením.
 5. Nad rámec ceny Plnění má Zhotovitel nárok na náhradu Objednatelem předem odsouhlasených a účelně vynaložených nákladů, které mu vznikly v bezprostřední souvislosti s poskytováním služeb dle této Smlouvy. Zhotovitel je povinen Objednateli prokázat, že náklady, jež má nárok po Objednateli požaduje, skutečně vynaložil a že tak učinil v primě souvislosti s poskytováním služeb dle této Smlouvy. Náhrada účelně vynaložených nákladů může být účtována spolu s cenou běžného Plnění, případně může být vyúčtována samostatnou fakturou.
 6. V případě, že Zhotovitel při Plnění svých povinností podle této smlouvy zakoupí pro Objednatelé předem odsouhlasenou věc, kterou následně použije k poskytování služeb, aplikují se primárně následující podmínky: a) napočetí v takovém rozsahu nemá nárok na náhradu užitelně vynaložených nákladů ve smyslu odst. 5 tohoto článku Smlouvy.
 7. Je-li Plnění dle této smlouvy závislé na dodávkách náhradních dílů nebo jiného materiálu a vybavení, či je-li nutný zásah třetí strany (např. autorizovaného servisu či výrobce) je Zhotovitel povinen tyto skutečnosti sdělit neprodleně Objednateli. V případě potřeby zásahu třetí strany a po odsouhlasení této potřeby Objednatelem, se Zhotovitel zavazuje v případě požadavku Objednatelé zprostředkovat takové služby. Objednatel se zavazuje Zhotoviteli uhradit všechny účelně vynaložené a primárně náklady, které mu byly předem Zhotovitelem oznámeny a které mu vzniknou se zprostředkováním či zajištěním služeb třetí strany, nebo vlastním servisním zásahem, dle platebních podmínek uvedených v tomto článku smlouvy (jedná se nejčastěji o dopravní náklady).
1. Pro úspěšný průběh Plnění se Objednatel zavazuje k poskytnutí součinnosti podle požadavků Zhotovitele, zejména k zajištění potřebných technickoorganizačních podmínek vyplvajících ze smlouvy, nebo podmínek dohodnutých zphomocněnými zástupci obou smluvních stran, jako je např. zajištění plného přístupu Zhotovitele k informačním technologiím Objednatelé.

IX. Cena Plnění, zúčtovací a platební podmínky



2. Objednatel umožní Zhotoviteli ve vztahu k Plnění smlouvy potřebný vstup na místo Plnění předmetu smlouvy specifikované v článku VIII. této smlouvy.
 3. Objednatel je povinen poskytnout Zhotoviteli veškeré podklady a informace potřebné k poskytování služeb, které si Zhotovitel ze smysluplných důvodů vyzádá a / nebo potřebuje. Objednatel odpovídá za správnost jím poskytnutých podkladů.
 4. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli sjednanou cenu služby podle podmínek této smlouvy.
 5. Zhotovitel a Objednatel si vzájemně odsouhlasí způsob provádění služby.
 6. Zhotovitel se zavazuje dodržovat interní předpisy a požadavky Objednatelé, týkající se organizace práce, technologických postupů, režimu pracovišť a dalších požadavků na chování v prostorách Objednatelé, jednáčými v rámci Objednatelé, se kterými ho Objednatel prokazatelně seznámil. S těmito předpisy a požadavky Objednatelé seznámí Zhotovitel své zaměstnance a další osoby, které bude případně využívat k Plnění této smlouvy, před zahájením jejích prací na Plnění předmetu této smlouvy.
 7. Zhotovitel se zavazuje postupovat při plnění služeb v souladu s platnými právními předpisy a technologickými standardy.
 8. Zhotovitel se zavazuje dodržovat všeobecné zásady BOZP a PO a zajištit toto dodržování i u všech svých pracovníků, které k tomu sám patříčně vyškoli.
 9. Objednatel i Zhotovitel prohlašují, že ke dni podpisu smlouvy neužívá žádné programové vybavení, jež by nebyl oprávněnými uživateli. A zavazuje se tento stav zachovat i nadále.
- ## XI. Kvalita služby
1. Zhotovitel odpovídá za kvalitu Plnění dle smlouvy.
 2. V případě nespokojenosti s poskytováním služebami je Objednatel povinen neprodleně písemně reklamovat službu Zhotoviteli. Nepodává-li se vyřešit důvod nespokojenosti, Objednatel nemusí za reklamované služby v daném období Zhotoviteli zaplatit a Zhotovitel nebude vyžadovat úhradu za reklamovanou službu. Úplnění závazku Zadavatelé nevyžadovat úhradu za reklamovanou službu může Objednatel požadovat pouze v případě, že závaznou nespokojenost s Plněním Zhotovitele písemně nahlásí a doručí Zhotoviteli do data splatnosti tímto závazkem dotčených faktur.
 3. Zhotovitel odpovídá za porušení práva z přímýslového nebo jiného důležitějšího vlastnictví jiných osob, kterého se vědomě dopustí při Plnění smlouvy.
 4. Na zřízení a jiné dodávky dodané v rámci i nad rámec smlouvy (především hardware) Zhotovitel poskytne smluvní záruku, která bude specifikována v záručním listě, či na prodejním dokladu k takovýmto dodávkám.
 5. Odpovědnost za kvalitu služby nezávisle poskytnou, pokud nemohla být kvalita služby zajištěna z důvodů překážek ze strany či na straně Objednatelé nebo v důsledku zásahu třetí osoby/strany či vyšší moci, která se nedala předpovědět a které Zhotovitel nemohl při vynaložení veškeré péče zabránit; Smluvní strany pro vytvoření pochopnosti uvádějí, že takovou činnost třetí osoby se rozumí zejména bezpečnostní incidenty, kterým se nedalo běžnými a řádně implementovanými a aktualizovanými nástroji a postupy zabránit.
 6. Na veškeré služby poskytované v rámci smlouvy poskytuje Zhotovitel záruku po dobu trvání této smlouvy, není-li stanoveno jinak. Na montážní práce je standardně poskytována záruka po dobu 6 měsíců.



Prazský Servis IT, s.r.o.
Na Zatlance 1330/11
150 00 Praha 5

Prazský Servis IT, s.r.o.
www.PrazskyServis.it
IČ: 28941161
DIČ: CZ8041161

- Strana 5 (celkem 6) -

1. Případně změny smlouvy mohou být provedeny pouze písemně, a to číselným dodatkem smlouvy podpísaným smluvními stranami, nikoliv ovšem prostřednictvím elektronických zpráv bez zaručeného elektronického podpisu ve smyslu zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.
2. Veškerá závazná komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat písemnou nebo jinak prokazatelnou formou, a to v listinné nebo elektronické podobě.

XV. Závěrečná ustanovení

1. Toto ustanovení se zásadně vztahuje na řešení veškerých sporů vyplývajících ze vzniku, výkladu, realizace a ukončení této smlouvy, jakoz i na veškeré vztahy s tímto spory bezprostředně souvisejícími (dále jen „spory“).
2. Strany se zavazují, že veškeré spory se budou snažit řešit smírnou cestou.

XIV. Řešení sporů

1. Smlouva může být ukončena:
 - a) písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí jeden kalendářní měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně;
 - b) vzájemnou písemnou dohodou smluvních stran.
2. Smluvní strany jsou povinny ke dni ukončení účinnosti této smlouvy vypracovat všechny smluvní závazky vyplývající z této smlouvy.

XIII. Způsob ukončení smlouvy

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně si poskytovat veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.
2. Zhotovitel, Objednatel, tak i jejich právní nástupci, jsou povinni zachovávat mlčenlivost vůči třetím osobám, a to ohledně všech informací a zjištěn, získaných v rámci poskytování služeb dle této smlouvy, s výjimkou případů, kdy to vyžadují obecně závazné právní předpisy.
3. Zhotovitel se zavazuje, že data, která obdrží pro účely splnění úkolu podle smlouvy, nevyužije ani pro sebe, ani je neposkytne třetím osobám a nebude z nich, ani na základě nich, zpracovávat žádné další produkty.
4. Smluvní strany prohlašují, že za účelem ochrany důvěrných informací uzavřají zároveň s touto smlouvou i „Smlouva o zpracování osobních údajů a mlčenlivosti“.
5. Zhotovitel je povinen zabezpečit, že povinnosti vyplývající ze „Smlouvy o zpracování osobních údajů a mlčenlivosti“ budou dodržovány všemi zaměstnanci a spolupracujícími třetími osobami Zhotovitele, pokud tyto osoby získají nebo jsou jim k dispozici důvěrné informace. Spolupracující třetí osoby a zaměstnanci Zhotovitele, kteří budou mít přístup k důvěrným informacím, budou Zhotovitelem smluvně vázáni k dodržování mlčenlivosti o důvěrných informacích ve stejném rozsahu a za stejných podmínek.

XII. Ochrana informací a dat

Prazský Servis IT, s.r.o. Smlouva ITM-2024-001



Prazský Servis IT, s.r.o.
Na Zatlance 1330/11
150 00 Praha 5

Prazský Servis IT, s.r.o.
www.PrazskyServis.it
IČ: 28941161
DIČ: CZ8041161

- Strana 6 (celkem 6) -

V Praze dne 01.02.2024
V Praze dne 01.02.2024
zástupce Zhotovitele
zástupce Objednatele

3. Práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
4. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit neplatné či neúčinné ustanovení takovým platným či účinným ustanovením, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu. Ukáže-li se některé z ustanovení této Smlouvy zdanlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení této Smlouvy obdobně podle ustanovení § 576 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
5. Odpověď strany této Smlouvy ve smyslu § 1740 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, není přijetím nabídky na uzavření této smlouvy.
6. Smluvní strany si sdělily všechny skutečné a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy.
7. Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každý má platnost originálu. Každé ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
8. Smluvní strany prohlašují, že si návrh této Smlouvy pozorně a pečlivě přečetly, že dobře rozumí jeho obsah a že ten odpovídá jejích skutečné vůli, na důkaz čehož připojují své podpisy.

Prazský Servis IT, s.r.o. Smlouva ITM-2024-001

**Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA)
ke Smlouvě o poskytování služeb IT Managementu (ITM)
číslo: ITM-2024-001/SLA01 ze dne 01. 02. 2024**

Zhotovitel: Pražský Servis IT, s.r.o.
Objednatel: ZŠ a MŠ Praha 5, Radlická 140/115

Smlouva: ITM-2024-001
Dohoda SLA: ITM-2024-001/SLA01 z 01. 02. 2024

(dále jen SLA)

**I. KATALOG SLUŽEB
PŘEHLED SLUŽEB ZAHRNUTÝCH V ITM (dále jen Katalog)**

Nesou-li k některým položkám Katalogu specifikované žádné podmínky či výjimky, předpokládá se pro potřeby Smlouvy a Katalogu, že součástí poskytované služby zhotovitelem v rámci ITM (dále jen Plnění) a v běžné ceně ITM jsou všechny činnosti, které by z logiky věci měly být prováděny ke splnění závazků, vyplývajících z obecné povahy a definice IT Managementu a z podmínek Smlouvy.

SLUŽBA:	ROZSAH SLUŽBY:	PODMÍNKY / VÝJIMKY:
ITM = IT Management	<ul style="list-style-type: none"> a. služby v rozsahu specifikovaném v podkategoriích b. sestavení a pravidelná aktualizace koncepce stavu a rozvoje IT infrastruktury (dále jen Koncepce) c. komplexní řízení veškerých složek IT Managementu 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ dle podmínek definovaných v jednotlivých podkategoriích ▪ v rozsahu jednotlivých položek ITM ▪ včetně metodiky a prováděcí dokumentace (bezpečnostní směrnice, metodika ochrany dat a zálohování, bezpečnostní analýza rizik, softwarové i hardwarové audity) ▪ dle potřeb a přání objednatele a dle platné Koncepce ▪ včetně potřebné provozní administrativy a evidence
1. Péče o hardware	<ul style="list-style-type: none"> a. služby v rozsahu specifikovaném v podkategoriích b. čištění techniky c. zajišťování bezproblémového chodu a provozu IT techniky v rámci celé IT infrastruktury 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ dle podmínek definovaných v jednotlivých podkategoriích ▪ v případě znečištění způsobeného nedbalostí či přístupem uživatele, může být požadované čištění účtováno nad rámec ceny ITM v běžné hodinové sazbě ▪ nezahrnuje „estetické“ čištění, nesplňuje práci pracovníků úklidu ▪ dle potřeb objednatele i jednotlivých uživatelů
1.1. Péče o počítače a následující základní příslušenství: • monitory a displeje • klávesnice • myši a polohovací zařízení • základní kabeláž • počítačové reproduktory a sluchátka • replikátory portů a dokovací stanice	<ul style="list-style-type: none"> a. pomoc s výběrem, pomoc se zajištěním, součinnost s dodavateli a role systémového integrátora b. oživení, instalace a implementace nové techniky do IT infrastruktury c. provozní údržba a profylaxe techniky d. servis techniky, nebo zprostředkování autorizovaného servisu 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM ▪ dle konkrétních požadavků Objednatatele ▪ Zhotovitel může odmítnout implementovat do IT infrastruktury Objednatatele techniku, která je k takové implementaci objektivně nevhodná, případně účtovat takovou implementaci nad rámec běžné ceny ITM, v běžné hodinové sazbě dle aktuálně platného Ceníku ▪ veškeré úkony provozní údržby, nevyžadující autorizovaný servis ▪ vyžaduje-li technika autorizovaný servis, nebo je-li servis autorizovaným servisem vhodný, může zhotovitel doporučit realizovat servis tam a v případě zájmu objednatele jej zprostředkovat. Pokud i přes toto doporučení vyžaduje Objednatel po Zhotoviteli servis techniky v rámci plnění ITM, Zhotovitel se zavazuje servis provést, ale neručí za žádné poškození servisované techniky, jakož i za žádné další škody, které by v důsledku takového servisního zásahu vznikly ▪ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM

- Strana 1 (celkem 6) -



Pražský Servis IT, s.r.o.
Na Zatlance 1330/11
150 00 Praha 5

www.PrazskyServis.it
IČ: 28941161
DIČ: C72R941161

	<ul style="list-style-type: none"> e. zapůjčení náhradní techniky po dobu nucené odstávky z důvodu servisního incidentu a po dobu jeho řešení f. provozní evidence a monitoring stavu g. odpojování vysloužilé techniky z IT infrastruktury, čištění od dat a zajištění ekologické likvidace 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ cena za autorizovaný servis, účtovaná třetí stranou, je vždy nad rámec běžné ceny ITM ▪ v rámci ceny ITM pouze při náhradě za techniku v záruce, dodanou zhotovitelem, jinak dle běžného ceníku zhotovitele nad rámec ceny ITM ▪ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM ▪ pro potřeby Zhotovitele a pro předem a včas nahlášené potřeby Objednatatele ▪ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM
1.2. Péče o mobilní zařízení (mobilní telefony, tablety) a VoIP zařízení.	<ul style="list-style-type: none"> a. pomoc s výběrem, pomoc se zajištěním, součinnost s dodavateli a role systémového integrátora b. oživení, instalace, implementace do IT infrastruktury c. uživatelská provozní údržba a profylaxe d. zprostředkování autorizovaného servisu e. odpojování vysloužilé techniky z IT infrastruktury, čištění od dat a zajištění ekologické likvidace 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM ▪ dle konkrétních požadavků Objednatatele ▪ Zhotovitel může odmítnout implementovat do IT infrastruktury Objednatatele techniku, která je k takové implementaci objektivně nevhodná, případně účtovat takovou implementaci nad rámec běžné ceny ITM, v běžné hodinové sazbě dle aktuálně platného Ceníku ▪ veškeré úkony provozní údržby, nevyžadující autorizovaný servis ▪ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM ▪ cena za autorizovaný servis, účtovaná třetí stranou, je vždy nad rámec běžné ceny ITM ▪ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM
1.3. Péče o tiskárny, MFP a skenery	<ul style="list-style-type: none"> a. pomoc s výběrem, pomoc se zajištěním, součinnost s dodavateli a role systémového integrátora b. oživení, instalace, implementace do IT infrastruktury c. uživatelská provozní údržba, čištění a profylaxe d. zprostředkování autorizovaného servisu e. zapůjčení náhradní techniky po dobu nucené odstávky z důvodu servisního incidentu a po dobu jeho řešení f. evidence a monitoring stavu g. odpojování vysloužilé techniky z IT infrastruktury, čištění od dat a zajištění ekologické likvidace techniky i spotřebního materiálu 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM ▪ dle konkrétních požadavků Objednatatele ▪ veškeré úkony provozní údržby, nevyžadující autorizovaný servis ▪ v ceně ITM jen za použití originálního nebo námi dodaného alternativního spotřebního materiálu ▪ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM ▪ cena za autorizovaný servis, účtovaná třetí stranou, je vždy nad rámec běžné ceny ITM ▪ v rámci ceny ITM pouze při náhradě za techniku v záruce, dodanou zhotovitelem, jinak dle běžného ceníku zhotovitele nad rámec ceny ITM ▪ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM ▪ pro potřeby Zhotovitele a pro předem a včas nahlášené potřeby Objednatatele ▪ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM
1.4. Péče o ostatní IT techniku	<ul style="list-style-type: none"> a. činnosti dle další dohody mezi Objednatelem a Zhotovitelem, která je možná až po bližší specifikace techniky 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ nebude-li požadovaná péče o nespécifikovanou IT techniku možná v základní ceně ITM, musí na tento fakt zhotovitel upozornit objednatele a cena za tuto péči bude stanovena dle standardního ceníku, nebo vzájemnou dohodou objednatele a zhotovitele; nedojde-li k dohodě, není tato péče automatickou součástí plnění dle této Smlouvy
2. Péče o software	<ul style="list-style-type: none"> a. služby v rozsahu specifikovaném v podkategoriích b. zajišťování potřebné dostupnosti systémů a programů 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ objednatel se zavazuje požadovat péči jen a pouze o legálně nabytý a v souladu s licenčními podmínkami užívaný software ▪ dle potřeb a reálných možností objednatele
2.1. Péče o operační systémy počítačů a serverů	<ul style="list-style-type: none"> a. pomoc s výběrem, pomoc se zajištěním, instalace, konfigurace a implementace vhodných operačních systémů b. údržba, aktualizace a optimalizace nastavení c. monitoring, audit a evidence 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ výběr a správná implementace operačního systému je prováděna vždy dle aktuálně platné Koncepce a aktuálního přání uživatele ▪ dle aktuálně platné Koncepce a aktuálního přání uživatele ▪ pro potřeby Zhotovitele a pro předem a včas nahlášené potřeby Objednatatele (výjma pravidelných softwarových auditů)
2.2. Péče o aplikace a veškeré další programové vybavení	<ul style="list-style-type: none"> a. výběr, pomoc se zajištěním, instalace a implementace do IT infrastruktury b. údržba, aktualizace a optimalizace nastavení 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pořízeno potřebám a možnostem objednatele a platné Koncepci ▪ dle aktuálně platné Koncepce a aktuálního přání uživatele

- Strana 2 (celkem 6) -



Pražský Servis IT, s.r.o.
Na Zatlance 1330/11
150 00 Praha 5

www.PrazskyServis.it
IČ: 28941161
DIČ: C72R941161

	c. monitoring, audit a evidence	<ul style="list-style-type: none"> pro potřeby Zhotovitele a pro předem a včas nahlášené potřeby Objednatel (vyjma pravidelných softwarových auditů)
3. Péče o data	a. monitoring a evidence dat, soupiska dat a její aktualizace	<ul style="list-style-type: none"> sleduje se množství a formát dat, jejich umístění a toky pro potřeby Zhotovitele a pro předem a včas nahlášené potřeby Objednatel
	b. údržba a optimalizace dat a jejich distribuce	<ul style="list-style-type: none"> dle aktuálně platné Koncepte a aktuálního přání uživatelů
	c. zajišťování distribuce a dostupnosti dat	<ul style="list-style-type: none"> dle potřeb a reálných možností objednatel, v souladu s aktuálně platnou Konceptí
	d. zajištění procesů zabezpečení, zálohování a ochrany dat, systém archivace dat	<ul style="list-style-type: none"> nastavení a realizace systémových procesů dle platné Koncepte a analýzy rizik zahrnuje transparentní kontrolní mechanismy a provozní evidenci
4. Péče o počítačové sítě	a. služby v rozsahu specifikovaném v podkategoriích	<ul style="list-style-type: none"> v rozsahu složky ITM „Péče o software“
	b. zajišťování optimálního provozu počítačové sítě	<ul style="list-style-type: none"> dle potřeb objednatel a dle aktuálně platné Koncepte
	c. osobní i automatizovaný dohled nad celou počítačovou sítí	<ul style="list-style-type: none"> pro potřeby Zhotovitele a pro předem a včas nahlášené potřeby Objednatel (vyjma pravidelných softwarových auditů)
4.1. Péče o pasivní prvky počítačové sítě: <ul style="list-style-type: none"> strukturovaná kabeláž prvky strukturovaná kabeláže pasivní prvky bezdrátových sítí 	a. výběr, pomoc se zajištěním, instalace a implementace	<ul style="list-style-type: none"> výstavba a instalace strukturované kabeláže nejsou prováděny v rámci běžné ceny ITM (krom drobných oprav a instalací v celkové ceně do 10% měsíční ceny ITM)
	b. evidence, měření, monitoring a kontrola stavu pasivních prvků	<ul style="list-style-type: none"> pro potřeby Zhotovitele a pro předem a včas nahlášené potřeby Objednatel (vyjma pravidelných softwarových auditů)
	c. provozní údržba	<ul style="list-style-type: none"> opravy strukturované kabeláže (krom záručních oprav) nejsou prováděny v rámci běžné ceny ITM (krom drobných oprav a instalací v celkové ceně do 10% měsíční ceny ITM)
4.2. Péče o aktivní prvky počítačové sítě	a. výběr, pomoc se zajištěním, instalace a implementace	<ul style="list-style-type: none"> činnosti spojené s výstavbou počítačových sítí nejsou automaticky součástí běžné ceny ITM (krom drobných instalací v celkové ceně do 10% měsíční ceny ITM)
	b. profylaxe techniky	<ul style="list-style-type: none"> vyžaduje-li technika autorizovaný servis, nebo je-li servis autorizovaným servisem vhodný, může zhotovitel servis odmítnout realizovat vlastními silami a místo toho jej v případě zájmu objednatel zprostředkovat
	c. servis techniky	<ul style="list-style-type: none"> včetně plánovaných i mimořádných servisních výjezdů v ceně ITM vyžaduje-li technika autorizovaný servis, nebo je-li servis autorizovaným servisem vhodný, může zhotovitel servis odmítnout realizovat vlastními silami a místo toho jej v případě zájmu objednatel zprostředkovat
	d. evidence, měření a monitoring aktivních prvků	<ul style="list-style-type: none"> pro potřeby Zhotovitele a pro předem a včas nahlášené potřeby Objednatel (vyjma pravidelných softwarových auditů)
5. Péče o uživatele	a. koncepční sledování potřeb uživatelů, analýza pracovních postupů	<ul style="list-style-type: none"> zejména pro potřeby sestavení Koncepte
	b. poradenství, drobná školení, pomoc s optimalizací pracovních postupů	<ul style="list-style-type: none"> jde primárně o osobní koncepční pomoc konzultantů zhotovitel jednotlivým konkrétním uživatelům objednatel hromadná školení mohou být součástí běžné ceny ITM, nepřežijí-li jejich cena 20% běžné měsíční ceny ITM)
	c. helpdesk a podpora uživatelů	<ul style="list-style-type: none"> formou telefonické podpory, vzdálené správy a formou osobní pomoci konzultantů na pracovišti objednatel či zhotovitel
	d. správa uživatelů, zavádění do síťové infrastruktury, zajišťování vhodných přístupů a práv, provozní evidence	<ul style="list-style-type: none"> dle platné bezpečnostní metodiky
6. Péče o zabezpečení	a. úvodní i průběžná analýza rizik	<ul style="list-style-type: none"> týká se všech složek IT infrastruktury
	b. sestavení a průběžná aktualizace bezpečnostní metodiky a další dokumentace (bezpečnostní směrnice atd.)	<ul style="list-style-type: none"> na základě analýzy rizik a dle platné Koncepte sestavení, definice a aplikace souboru bezpečnostních opatření pro všechny složky IT infrastruktury
	c. monitoring a dohled nad zabezpečení IT infrastruktury, dohled na aplikaci a dodržování bezpečnostní politiky, řešení bezpečnostních incidentů	<ul style="list-style-type: none"> kontinuální strojový i osobní monitoring všech rizikových částí infrastruktury, dle analýzy rizik

II. ČAS PLNĚNÍ IT MANAGEMENTU

PRACOVNÍ DOBA, REAKČNÍ DOBA, TERMÍNY PLNĚNÍ

Veškeré aktivity prováděné zhotovitelem v rámci ITM mohou být prováděny kdykoliv, v běžnou pracovní dobu, i mimo ní. O termínu plnění rozhoduje Zhotovitel, který se zavazuje dodržet níže uvedené podmínky termínů plnění, stejně jako další podmínky a závazky plynoucí ze Smlouvy.

Reakční doba je pro potřeby ITM a Smlouvy definována jako časový interval, v rámci kterého se Zhotovitel zavazuje aktivně začít řešit příslušný Požadavek či Incident.

Požadavek je pro potřeby ITM a Smlouvy definován jako objednávka Objednatel na službu Zhotovitel

Incident je pro potřeby ITM a Smlouvy definován jako potřeba Objednatel na službu Zhotovitel, vzniklá poruchou, či jiným důvodem, který ohrožuje bezproblémový chod IT infrastruktury Objednatel.

PRACOVNÍ DOBA = DOBA PLNĚNÍ ITM		PODMÍNKY / VÝJIMKY
Provoz telefonické podpory	pracovní dny od 8:00 do 17:00	<ul style="list-style-type: none"> standardní plnění ITM v běžné ceně ITM
Standardní pracovní doba zaměstnanců Zhotovitel	pracovní dny od 8:00 do 17:00	<ul style="list-style-type: none"> „Standardní pracovní doba“ je pro potřeby Smlouvy a plnění ITM „Standardní doba plnění ITM“ Plnění ITM ve „Standardní pracovní době – není-li v Katalogu, nebo dohodou Zhotovitel a Objednatel stanoveno jinak – je součástí běžné ceny ITM
Rozšířená pracovní doba IT konzultantů a IT techniků	pracovní dny od 6:00-8:00 pracovní dny od 17:00 do 22:00	<ul style="list-style-type: none"> plnění ITM v Rozšířené pracovní době a mimo pracovní dobu, objednaná/požadovaná na tuto dobu Zhotovitelem, mohou být účtovány dle Ceníku nad rámec Běžné ceny ITM
REAKČNÍ DOBA V RÁMCI ITM		PODMÍNKY / VÝJIMKY
Reakční doba u nahlášeného incidentu v pracovní dny	nejpozději 1 hodina od přijetí či zjištění incidentu	<ul style="list-style-type: none"> závazek se vztahuje pouze na čas Standardní pracovní doby neuplynulý čas intervalu reakční doby ke konci dne se přenáší do začátku dalšího dne (tedy např. incident nahlášený hodinu před koncem Standardní pracovní doby se Zhotovitel zavazuje začít aktivně řešit do jedné hodiny od začátku Standardní Pracovní doby následujícího pracovního dne)
Reakční doba u nahlášeného nekritického požadavku v rámci Standardní pracovní doby	nejpozději 6 hodin od přijetí požadavku	
Reakční doba mimo Standardní pracovní dobu	12 hodin od přijetí či zjištění incidentu	
ČASOVÁ DOTACE		
Povinné profylaktické výjezdy	Součástí rozsahu každé „Dohody o péči“, naceněné dle metody A či B, je automatická a pro nás povinná pravidelná osobní profylaktická péče na pracovišti zákazníka v délce trvání minimálně 30 minut měsíčně za každý započatý 1 tisíc z celkové měsíční ceny péče; v ceně jsou i veškeré další mimořádné a smysluplné výjezdy po Praze.	
ZAČÁTEK SMLUVNÍHO PLNĚNÍ		
Začátku plnění dle smlouvy = = začátek účinnosti Smlouvy	01. 02. 2024	

III. KOMUNIKAČNÍ KANÁLY

Pro potřeby bezproblémové a ucelené komunikace obou smluvních stran ve věci Plnění smlouvy jsou definovány oficiální komunikační kanály, kterými by měla probíhat veškerá výměna provozních informací ohledně Plnění a požadavků na něj.

Informace a požadavky, které si vymění smluvní strany jiným způsobem, nejsou ve smyslu smlouvy závazné (např. ústně zadané požadavky při osobním setkání pracovníků smluvních stran, atd.)

KOMUNIKAČNÍ KANÁLY

- telefonní číslo pro zadávání požadavků na Plnění (HelpDesk, HotLine): **+420 230 234 400**
- emailová adresa pro zadávání požadavků (HelpDesk, HotLine): **flumasys@helpdesk.prazskyservis.it**

IV. POVĚŘENÉ OSOBY VE VĚCÍCH PLNĚNÍ SMLOUVY

Pro potřeby bezproblémové, koncepční a ucelené komunikace obou smluvních stran ve věci Plnění smlouvy jsou definovány zástupci obou smluvních stran, kteří mají tuto komunikaci primárně zajistit, kontrolovat a vyhodnocovat.

IT Referent je pro potřeby ITM a Smlouvy definován jako oficiální zástupce Objednatele, který má na starost přebírání Plnění od zástupců a pracovníků Zhotovitele, kontrolu a vyhodnocování správnosti Plnění, komunikaci ohledně případných problémů při Plnění, zajištění komunikačních kanálů ze strany Objednatele, včasné informování pracovníků a zástupců Objednatele o všem důležitém ohledně Plnění, atd.

IT Garant je pro potřeby ITM a Smlouvy definován jako oficiální zástupce Zhotovitele, který má na starost formální předávání Plnění zástupcům a pracovníkům Objednatele, kontrolu a vyhodnocování správnosti Plnění, komunikaci ohledně případných problémů při Plnění, zajištění komunikačních kanálů ze strany Zhotovitele, včasné informování pracovníků a zástupců Zhotovitele o všem důležitém ohledně Plnění, atd.

POVĚŘENÉ OSOBY ZA OBJEDNATELE

IT Referent:

Telefon:
Email:

POVĚŘENÉ OSOBY ZA ZHOTOVITELE

IT Garant:

František Coufalík

Telefon: +420 608 823 280
Email: frantisek.coufalik@prazskyservis.it

V. CENOVÉ UJEDNÁNÍ SMLUVNÍ CENA ZA PLNĚNÍ (v Kč bez DPH)

U plnění, jehož cena není tímto cenovým ujednáním jasně definována, je při nacenění služeb Zhotovitele postupováno dle aktuálních cen ITM (viz. Ceník ITM) a dle podmínek Smlouvy.

Zvolený cenový plán	ITM Komplet
1. Aktuální cena za ITM, kalkulovaná za koncové zařízení uživatele ve správě	250,- Kč bez DPH měsíčně (servery a řídicí počítače se nezapočítávají)
2. Aktuální počet koncových zařízení ve správě	= X =
3. Množstevní sleva v %	\sqrt{X}

V Praze dne: 01.02.2024

V Praze dne: 01.02.2024

zástupce Zhotovitele

zástupce Objednatele