

Číslo smlouvy objednatele:
ICT-SML_2024_03_27_servis CITRIX ORBIT

Číslo smlouvy poskytovatele:

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB PRO TECHNOLOGII CITRIX

SMLUVNÍ STRANY:

Objednatel:	ICT Kladno s.r.o.
se sídlem:	Vodárenská 2342, Kročehlavy, 272 01 Kladno
zastoupena:	Ing. Josef Janeček, jednatel
IČ:	11689170
DIČ:	CZ11689170
Bankovní spojení:	Komerční banka a.s.
Číslo účtu:	123-4658280297/0100
ID DS:	nti9kjq
zapsána v OR:	vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 352937

(dále jen „objednatel“)

a

Poskytovatel:	ORBIT s.r.o.
se sídlem:	Olišanská 2643/1a, 130 00 Praha 3 – Žižkov
zastoupený:	Pavlem Šeberou, jednatelem
IČ:	16628110
DIČ:	CZ16628110
bankovní spojení:	Komerční banka, a.s. 86-6325320237/0100
ID DS:	
zapsána v OR:	v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 156620

(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „OZ“) tuto Smlouvu o poskytování servisních služeb (dále jen „Smlouva“).

Objednatel a poskytovatel budou dále označováni jednotlivě jako „Smluvní strana“, a společně všichni jako „Smluvní strany“.

PREAMBULE

Objednatel je právnickou osobou, založenou a stoprocentně vlastněnou Statutárním městem Kladno se sídlem náměstí starosty Pavla 44, 272 01 Kladno, IČ: 00234516(dále jen „Město“), a to účelem zajištění poskytování odborných ICT služeb pro magistrát Města a městskou policii se záměrem rozšíření poskytování služeb pro Městem zřízené a založené právní subjekty s důrazem na mateřské a základní školy.

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je poskytování servisní podpory a dodávka servisních služeb poskytovatelem objednateli pro technologii CITRIX.
2. Specifikace servisované technologie CITRIX a přehled služeb servisní podpory poskytované v rámci této Smlouvy je uveden v příloze č. 1 Smlouvy.
3. V případě rozporu mezi ustanovením obsaženým ve vlastním textu Smlouvy a informací v přílohách Smlouvy má přednost ustanovení obsažené ve vlastním textu Smlouvy a rozporná informace v příloze se nepoužije.

II. Doba a místo plnění

1. Termín, kdy je poskytování servisní podpory zahájeno, je určen dnem účinnosti této Smlouvy.
2. Doba, po kterou je servisní podpora poskytována, je určena dobou platnosti Smlouvy.
3. Servisní období je stanoveno v délce 24 měsíců.
4. Místem plnění je místo, kde jsou umístěny podporované výrobky a software objednatele na katastrálním území města Kladna.

III. Součinnost Smluvních stran

1. Objednatel se zavazuje zabezpečit poskytovateli potřebnou součinnost při poskytování servisních služeb tak, aby ze strany objednatele nebyly poskytovateli činěny překážky pro plnění závazků podle této Smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje učinit taková opatření, aby byly minimalizovány možnosti neúmyslného porušení ustanovení vnitřních předpisů a směrnic objednatele ze strany zaměstnanců a oprávněných osob poskytovatele při činnostech vyplývajících ze závazků poskytovatele podle této Smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje provádět plnění smlouvy takovým způsobem, aby nedošlo k porušení ustanovení vnitřních předpisů, směrnic a pokynů objednatele.
4. Smluvní strany spolupracují také při úpravách nebo rozšiřování systému objednatele v zájmu zachování funkčnosti vybavení objednatele podporovaného poskytovatelem podle této Smlouvy.
5. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením s plněním závazků druhé Smluvní strany.

IV. Cena a platební podmínky

1. Ceny za služby a činnosti poskytované poskytovatelem objednateli podle ustanovení této smlouvy jsou stanoveny dohodou mezi objednatelem a poskytovatelem.
2. Maximální hodnota smlouvy činí 490.000, - Kč bez DPH (slovy: čtyři sta devadesát tisíc korun českých). Ceny za jednotlivé služby poskytované poskytovatelem objednateli za servisní období jsou uvedeny v příloze č. 3 Smlouvy.
3. Ceny budou uhrazeny objednatelem na základě měsíčních faktur poskytovatele. Faktury budou sloužit jako daňové doklady.
4. Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle ustanovení zák. 235/2004 Sb. v platném znění a její součástí musí být výkaz provedených prací za daný měsíc, v souladu s bodem 8 Smlouvy.
5. Objednatel je povinen zaplatit poskytovateli oprávněně fakturovanou částku se splatností uvedenou na faktuře, přičemž lhůta splatnosti faktur je 30 dnů ode dne doručení objednateli. Pokud den splatnosti připadne na sobotu, neděli nebo svátek, je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den.

6. V případě, že faktura poskytovatele nebude obsahovat některou povinnou náležitost dle bodu 20 Smlouvy 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.
7. Faktury budou poskytovatelem zasílány objednateli v elektronické podobě opatřené zaručeným elektronickým podpisem v souladu s ustanoveními zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu v platném znění na adresu: [REDACTED]
8. Všechny platby budou prováděny bezhotovostním bankovním převodem na účet poskytovatele, který je uveden v záhlaví Smlouvy.
9. K ceně se připočítá daň z přidané hodnoty podle platných předpisů.

V. Smluvní sankce

1. Pro případ nedodržení SLA uvedených v příloze č.2 a/nebo jiných prokazatelně dohodnutých termínů, se Smluvní strany dohodly, na smluvní pokutě ve výši 2 000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení. Tuto smluvní pokutu zaplatí poskytovatel objednateli na základě faktury vystavené objednatelům. Pohledávka objednatelů na zaplacení smluvní pokuty může být započítána s pohledávkou poskytovatele na zaplacení ceny díla, a to i v případě, že pohledávka poskytovatele ještě nebude splatná.
2. V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo objednatelů na smluvní pokutu. Objednatel uhradí poskytovateli prokazatelné náklady, které poskytovateli v souvislosti s tím vznikly.
3. Pro případ prodlení s úhradou daňového dokladu ve lhůtě splatnosti je Smluvními stranami dohodnutý úrok z prodlení 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
4. Pokud poskytovateli nebude objednatelům uhrazena faktura ani do doby 30 dnů od doby termínu splatnosti uvedeného na faktuře, je poskytovatel oprávněn pozastavit plnění podle této Smlouvy (není povinen poskytovat objednatelům služby podle ustanovení této Smlouvy). Poskytovatel takovým pozastavením plnění není a nemůže být v prodlení po dobu pozastavení plnění z důvodu uvedeném v předchozí větě.
5. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 14 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou Smluvní stranou. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet uvedený v záhlaví smlouvy oprávněné Smluvní strany.
6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Smluvních stran na úhradu prokazatelně způsobené škody vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.

VI. Ochrana informací (NDA)

1. Za důvěrné informace objednatelů (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které nebyly objednatelům označeny jako veřejné, zejména :
 - a. informace, které se týkají objednatelů;
 - b. informace, pro které je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení při nakládání s nimi.
2. Za důvěrné informace poskytovatelů (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které byly poskytovatelům písemně označeny jako důvěrné a současně se jedná o informace, které se týkají poskytovatelů, mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a poskytovatel odpovídajícím způsobem zajišťuje jejich utajení; avšak vyjma informací, které se týkají této Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech Smluvních stran, informace o cenách apod.).

3. Za důvěrné informace objednatele a poskytovatele se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, informace získané na základě postupu prokazatelně nezávislého na poskytovateli a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
4. Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích druhé Smluvní strany, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy, a bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany je nebudou sdělovat žádným třetím osobám, vyjma osob, které na poskytování Služeb spolupracují, za předpokladu, že tyto osoby jsou zavázány k ochraně důvěrných informací ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy. Za porušení závazku důvěrnosti informací podle této Smlouvy nebude rovněž považováno zveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze Smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí.
5. Poskytovatel se zavazuje nevyužít důvěrné informace objednatele získané v souvislosti s touto Smlouvou jinak než pro účely této Smlouvy, v neprospěch objednatele či k poškození jeho dobrého jména nebo pověsti.
6. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené objednatelem a v informačním systému Registr smluv (ISRS) vedeném Ministerstvem vnitra ČR, které jsou veřejně přístupné a které obsahuje údaje zejména o Smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna na webových stránkách určených objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 2985 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

VII. Doba trvání smlouvy a její ukončení

1. Smlouva se uzavírá na dobu 24 měsíců od okamžiku jejího uzavření. Platnost Smlouvy končí uplynutím doby, na kterou byla sjednána nebo poskytnutím plnění, kterým nárok poskytovatele na zaplacení ceny za plnění dle Smlouvy dosáhne částky sjednané v bodu 2 IV kapitoly Smlouvy.
2. Smlouvu lze ukončit k dřívějšímu termínu písemnou dohodou Smluvních stran. Platnost Smlouvy je ukončena k dohodnutému termínu.
3. Každá ze Smluvních stran může Smlouvu písemně vypovědět ve dvouměsíční výpovědní době, která počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
4. Odstoupit od této Smlouvy lze v případě podstatného porušení smluvních povinností jednou ze Smluvních stran. Pro účely výkladu této Smlouvy se za podstatné porušení smluvní povinnosti považuje takový stav, kdy kterákoli ze Smluvních stran porušuje povinnost stanovenou pro ni touto Smlouvou a nesjednává nápravu ani dodatečně ve lhůtě nejdéle 14 dnů ode dne, kdy je druhou Smluvní stranou na porušení smluvní povinnosti písemně upozorněna a vyzvána k jejímu odstranění. Odstoupení je účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhou Smluvní straně nebo dnem odmítnutí přijetí oznámení o odstoupení druhou Smluvní stranou, jinak posledním dnem jeho uložení na doručovací poště adresáta.
5. Dojde-li k ukončení platnosti Smlouvy, vypořádají Smluvní strany vzájemné plnění písemnou dohodou nejpozději do jednoho měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. Pro odstranění pochybností se uvádí, že vzájemná plnění poskytnutá Smluvními stranami v souvislosti s dodávkou servisních služeb třetích stran se nevrací.

VIII. Ochrana osobních údajů (GDPR)

1. Objednatel je ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne
2. 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, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „obecné nařízení o ochraně osobních údajů“), a dalších právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, správcem osobních údajů subjektů údajů. Poskytovatel je ve smyslu obecného nařízení o ochraně osobních údajů a dalších právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, zpracovatelem osobních údajů subjektů údajů za účelem realizace předmětu této Smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen:
 - a. přijímat všechna bezpečnostní, technická, organizační a jiná opatření požadovaná v čl. 32 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, a to s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze zpracování, rozsahu zpracování, kontextu zpracování a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody subjektů údajů,
 - b. zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů objednatele (včetně předání údajů do třetích zemí a mezinárodním organizacím), ledaže jde o povinnost uloženou jím přímo právním předpisem,
 - c. zajišťovat, aby se fyzické osoby oprávněné jeho jménem zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti,
 - d. poskytovat bez zbytečného odkladu plnou součinnost objednateli při plnění povinností správce osobních údajů, a to zejména reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů, povinnosti ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu dle čl. 33 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, povinnosti oznamovat případy porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů dle čl. 34 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, povinnosti posoudit vliv na ochranu osobních údajů dle čl. 35 obecného nařízení o ochraně osobních údajů a povinnosti provádět předchozí konzultace dle čl. 36 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, a za tímto účelem zajistit či přijmou vhodná technická a organizační opatření,
 - e. umožňovat provádění auditů či inspekcí prováděných objednatel nebo jím pověřenou osobou,
 - f. poskytovat veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti uložené objednateli nebo poskytovateli obecným nařízením o ochraně osobních údajů a dalšími právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů,
 - g. po ukončení zpracování osobních údajů všechny osobní údaje, které zpracovával, v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů a dalšími právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů vymazat anebo je vrátit objednateli a vymazat veškeré existující kopie.
4. Poskytovatel není oprávněn zpracovávat osobní údaje prostřednictvím třetí osoby, ledaže mu
5. k tomu dá objednatel předchozí písemný souhlas.
6. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoliv povinnost stanovenou v obecném nařízení o ochraně osobních údajů, dalších právních předpisech upravujících ochranu osobních údajů, v tomto článku Smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli uhradit plnou výši sankce uloženou orgánem státní moci objednateli pro porušení povinností, které má poskytovatel podle obecného nařízení o ochraně osobních údajů, dalších právních předpisech upravujících ochranu osobních údajů, tohoto článku Smlouvy; a zároveň požadovat po poskytovateli uhradit smluvní pokutu až do výše 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ, a to s přihlédnutím k závažnosti poruchového jevu, a poskytovatel je povinen tuto pokutu uhradit. Má se za to, že výše pokuty stanovená objednatel je přiměřená, neprokáže-li sankcionovaný poskytovatel opak.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu a současně je poskytovatel povinen zajistit plnění Smlouvy třetí osobou stejným způsobem, jako kdyby plnění Smlouvy zajišťoval sám. Takovým pověřením plnění se poskytovatel nezbavuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této
2. Smlouvy.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn uzavřít s objednatelem Smlouvu v celém rozsahu.
4. Smlouvu lze měnit a doplňovat po dohodě Smluvních stran, a to pouze číslovanými písemnými dodatky Smlouvy schválenými oběma Smluvními stranami. K úpravám nebo změnám Smlouvy jsou oprávněni pouze statutární orgán nebo zaměstnanci s odpovídajícím oprávněním.
5. Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakákoliv část ustanovení této Smlouvy budou považovány za neplatné, nebude mít taková neplatnost za následek neplatnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušné neplatné ustanovení.
6. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva byla uzavřena v souladu s pravidly poctivého obchodního styku.
7. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami (poslední z nich), a to připojením elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, do této Smlouvy a všech jejích případných jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu), Smluvními stranami (poslední z nich).
8. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění v centrálním registru smluv.
9. 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 dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), 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.
10. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě. Na důkaz svého souhlasu s obsahem této Smlouvy k ní Smluvní strany připojily své elektronické podpisy dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
11. Nedílnou součástí Smlouvy jsou přílohy ke smlouvě:

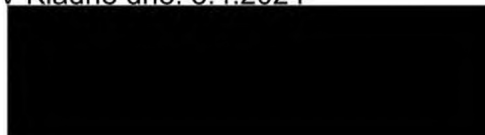
Příloha č. 1 - Specifikace Servisních služeb

Příloha č. 2 - SLA parametry a postupy

Příloha č. 3 - Cena servisní podpory

Příloha č. 4 - Kontakty

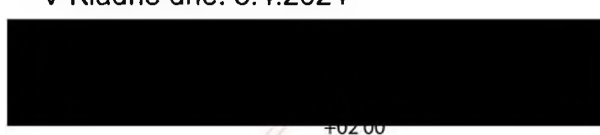
V Kladně dne: 5.4.2024



Za objednatele

Ing. Josef Janeček, jednatel

V Kladně dne: 5.4.2024



Za poskytovatele

Pavel Šebera, jednatel

Příloha č. 1 - Specifikace Servisních služeb

Základní podpora technologií CITRIX:

- a) Konfigurace v souladu s doporučením výrobce
- b) Pravidelná kontrola oprávnění a bezpečnostních konfigurací
- c) Asistence designu integrací
- d) Pravidelná kontrola fungování služeb a kontrola logů
- e) Patchmanagement
- f) L2 support administrátorů objednatele

Přehled podporovaného vybavení a základní rozsah činností

Uvedené technologie jsou ve vlastnictví města Kladna, provozované objednatelem.

- Citrix Virtual Apps & Desktops včetně návazné infrastruktury (revize návrhu řešení, zpracování dokumentace, revize nastavení a případná optimalizace prostředí)
- Citrix NetScaler –Taktéž zahrnujeme bezpečnostní nastavení zdrojů, které jsou platformou Citrix NetScaler publikovány do sítě internet.

Rozsah úkonů správy

- a) Pravidelné úkony prováděné v rámci měsíčního paušálu
 - Konstituce reparačního plánu a úprava konfigurací dle doporučení výrobce
 - Pravidelné vyhodnocování logů a chybových hlášení, včetně čištění logů
 - Pravidelná instalace bezpečnostních záplat a kritických oprav spravovaných systémů
 - Komunikace s externími dodavateli služeb v případě řešení nestandardních situací a havárií
- b) Úkony realizované na základě doplňkové objednávky
 - Změny systémů dle požadavku zadavatele
 - Konzultační služby
 - Řešení havárií a kritických problémů na infrastruktuře, zahrnující obnovu systémů ze záloh, úpravu konfigurace OS pro vyřešení havárie a předání řešení havárie na případného jiného dodavatele

Časový rozsah poskytovaných služeb v rámci měsíčního paušálu

- a) V rámci paušálu se provádějí činnosti dle přílohy č. 1 Smlouvy s předpokládaným rozsahem 4h za kalendářní měsíc.
- b) Vícepráce nad rámec poskytnutého plnění je možné účtovat za rozvoj prostředí, a to v rozsahu maximálně 6MD za 24 měsíců

Příloha č. 2: - SLA parametry a postupy

POŽADOVANÉ ČASY (SLA) PRO REAKCI DLE KATEGORIE UDÁLOSTÍ

Servisní služby dle Smlouvy jsou zařazen mezi klíčové systémy Objednatele a Města

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. 1
2	Standard	Služba pod správou Smlouvy není použitelná nebo částečně použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost uživatelů 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. 1
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. 1
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. 1

Tabulka 1 – Smluvní SLA

SLA – řešení incidentů (nefunkčnosti)

		max. Reakční čas			max. Čas do vyřešení		
		High	Standard	Low	High	Standard	Low
		hod	hod	hod	hod	hod	hod
Aplikace	Klíčová	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	dny
Aplikace		5	20 nebo dle dohody

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

Režim poskytování služeb

Režim poskytování služeb servisní podpory je poskytovatelem zajištěna v režimu 8 hodin denně 8:00-16:00 / 5 dnů v týdnu včetně.

Postupy:

Servisní podpora zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory, kterými jsou:

- a. telefonická podpora a podpora prostřednictvím e-mailové korespondence,
- b. servisní zásah vzdáleným přístupem k systému objednatele na definovaném výrobku, nebo software,

Podpora dle bodů b. a. je použita, jestliže potíže nebyly odstraněny, a přitom již byly vyčerpány možnosti podpory dle předchozího bodu.

1. Kontaktní osoba objednatele nahlásí požadavek na servisní podporu servisnímu pracovišti poskytovatele e-mailem [REDACTED], telefonicky [REDACTED] nebo prostřednictvím webového systému objednatele na adrese <https://www.orbit.cz/cz/podpora/vyzadat-servisni-zasah>, jež pro ten účel Objednatel zpřístupní pracovníkům pro plnění, uvedeným v této smlouvě.
2. Novému požadavku na servisní podporu je ze strany servisního pracoviště poskytovatele přiděleno evidenční číslo (číslo servisního případu), pod kterým je řešení daného požadavku v informačním systému servisního pracoviště poskytovatele dále dokumentováno a je systémem užito pro identifikaci předávaných zpráv. Objednatel může poskytovateli v případě více souběžných řešených servisních případů definovat priority pořadí řešení servisních požadavků.
3. Průběh řešení servisního případu koordinuje servisní pracovník poskytovatele. Na žádost objednatele poskytovatel sdělí stav řešení a předpokládaný postup řešení a čas ukončení (vyřešení) servisního požadavku.
4. Poskytovatel je povinen zajistit reakci na nahlášený servisní požadavek dle pravidel SLA v příloze č.2 Smlouvy, a to od nahlášení servisního případu na kontakty poskytovatele dle přílohy č.4 Smlouvy.
5. Reakce znamená zahájení aktivní spoluúčasti pracovníka poskytovatele a informování objednatele o zahájení plnění na řešení nahlášeného servisního případu.
6. Poskytovatel je povinen zajistit vyřešení servisního požadavku nejpozději do SLA uvedeného v příloze č.2. V případě, že uchazeč není schopen při vynaložení veškerého odborného úsilí chybu odstranit, je povinen zajistit zprovoznění alespoň náhradním způsobem tak, aby objednatel mohl provozovat alespoň v omezeném rozsahu své aplikace a systémy.

Příloha č. 3 - Cena servisní podpory

Poskytované služby technické podpory v Kč bez DPH

Název služby	Počet jednotek	Jednotková Cena	Cena za 24 měsíců
Základní Měsíční podpora *) (Rozsah 4 hod./měsíc)	24 měs.	16 400 Kč	393 600 Kč
Doplňkové úkony (Rozsah 2 hod./měsíc)	6 MD	16 000 Kč	96 000 Kč
Celkové náklady na poskytované služby za období 24 měsíců			489 600 Kč

*) V případě nevyčerpání měsíčního časového rozsahu za kalendářní měsíc, bude nevyčerpaný čas převeden kumulativně do následujícího kalendářního měsíce.

Cena služeb technické podpory za 24 měsíců bude činit maximálně **490 000 Kč bez DPH**.

Příloha č. 4 - Kontaktní údaje

Kontaktní osoby poskytovatele:

Kontaktní osoba poskytovatele:	
Jméno a příjmení	Leo Štěpán, Technical Director
Telefon:	[REDACTED]
E-mail:	[REDACTED]

Kontaktní osoba poskytovatele:	
Jméno a příjmení	Petr Šamonil, Key Account Manager
Telefon:	[REDACTED]
E-mail:	[REDACTED]

Osoby oprávněné provádět plnění smlouvy za stranu poskytovatele:

Kontaktní osoba poskytovatele:	
Jméno a příjmení – činnost	Václav Skála – servisní podpora
Telefon:	[REDACTED]
E-mail:	[REDACTED]

Kontaktní osoba poskytovatele:	
Jméno a příjmení – činnost	Jaroslav Krčil – servisní podpora
Telefon:	[REDACTED]
E-mail:	[REDACTED]

Kontaktní osoba poskytovatele:	
Jméno a příjmení – činnost	Tomáš Nejtek – servisní podpora
Telefon:	[REDACTED]
E-mail:	[REDACTED]

Kontaktní osoba poskytovatele:	
Jméno a příjmení – činnost	David Hart – servisní podpora
Telefon:	[REDACTED]
E-mail:	[REDACTED]

Kontaktní osoby objednatele:

Kontaktní osoba objednatele:	
Jméno a příjmení	Ing. Josef Janeček
Telefon:	[REDACTED]
E-mail:	[REDACTED]

Kontaktní osoba objednatele:	
Jméno a příjmení	Petr Dusbábek
Telefon:	[REDACTED]
E-mail:	[REDACTED]

Kontaktní osoba objednatele:	
Jméno a příjmení	David Prchlik
Telefon:	[REDACTED]
E-mail:	[REDACTED]

Kontaktní osoba objednatele:	
Jméno a příjmení	ServiceDesk Mestokladno.cz
Telefon:	[REDACTED]
E-mail:	[REDACTED]