

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ IT SLUŽEB

1. Smluvní strany

Botanická zahrada Liberec-LK, příspěvková organizace

Purkyňova 630/1

460 01 Liberec

IČ: 109 73 605

Zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí nad Labem oddíl Pr 1192/KSUL

Zastoupená Bc. Václavem Lenkem

dále jen „Zákazník“ na straně jedné

a

MUSCARI network s.r.o.

Dr. Milady Horákové 185/66

460 07 Liberec

IČ: 088 39 760

DIČ: CZ08839760

Zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí nad Labem oddíl C 194862

Zastoupená Mgr. Barborou Šolkovou

dále jen „Poskytovatel“ na straně druhé,

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“) tuto Smlouvu:

2. Definice pojmů

2.1. Používá-li tato Smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, je jejich význam definován v následujících bodech.

2.1.1. **Doba odezvy** - Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servisní službu do začátku provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený úrovní SLA konkrétního Prvku IT nebo Služby, ke kterému se Požadavek vztahuje.

2.1.2. **Incident** - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT nebo Služby.

2.1.3. **Informační systém** – software zákazníka dodávaný a případně spravovaný třetí stranou provozovaný na Prvcích IT. Takový systém má vlastní procedury ochrany dat včetně zálohování, které jsou specifické pro každý Informační systém a jsou nad rámec této smlouvy. Typicky se jedná o účetní software, kde je povinností uživatele vytvořit zálohu před každou větší nebo nevratnou změnou v datech Informačního systému.

2.1.4. **Priorita Incidentu** - závažnost Incidentu dle klasifikace Kontaktní osoby Zákazníka.

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

2.1.6. **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.

2.1.7. **Náhradní zařízení** – zařízení podobných vlastností (parametrů).

2.1.8. **Požadavek**

- 2.1.9. - 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 provedení Změny
 - Požadavek může:
 - být zadán Zákazníkem jako jednorázový
 - být zadán Zákazníkem jako opakující se činnost
 - vzniknout jako výstup Monitorování
 - vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT
- 2.1.10. **Prvek IT** - zařízení (server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka.
- 2.1.11. **Příloha** – Nedílná součást této Smlouvy.
- 2.1.12. **Reakce** – doba reakce je okamžik, kdy poskytovatel začal věnovat Požadavku, respektive Incidentu řádnou péči.
- 2.1.13. **Report** – dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.
- 2.1.14. **Řešitel** – Pracovník Poskytovatele, podílející se na řešení Požadavku.
- 2.1.15. **SLA** – Service Level Agreement, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrik Služby.
- 2.1.16. **Služba** – definice zejména nehmotného plnění Poskytovatelem Zákazníkovi. Službou se rozumí zejména podpora Zákazníkovi, Službou může být též míněno poskytnutí pronajímané licence nebo výpočetních prostředků Poskytovatele a podobně.
- 2.1.17. **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. Na základě provedené činnosti zasílá Poskytovatel Zákazníkovi Report.
- 2.1.18. **Spravovaná koncová zařízení** – koncová zařízení, v nichž dochází ke zpracování citlivých údajů a podléhají tak vyššímu stupni bezpečnosti. Zejména jsou chráněna komplexním heslem, jejich primární úložiště je šifrováno. Nastavení kritických opatření spadá výlučně do kompetence Poskytovatele a seznam těchto zařízení je uveden v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 2.1.19. **Vzdálená správa** – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Zákazníka, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Poskytovatele.
- 2.1.20. **Vzdálený přístup, Vzdálené připojení** – připojení z provozovny Poskytovatele k zařízení Zákazníka pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.
- 2.1.21. **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).

3. Předmět Plnění

- 3.1. Konkrétní obsah Služeb včetně jejich parametrů je definován v Příloze č. 1.
- 3.2. Služby budou poskytovány na Prvcích IT definovaných v Příloze č. 2.
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje zaslat Report po skončení každého Servisního požadavku, resp. Incidentu.

4. Termíny Plnění

- 4.1. SLA pro jednotlivé Servisní služby je popsáno v Příloze č. 1.

- 4.2. Smluvní strany se dohodly, že Servisní služby podle Článku 3 této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat v období specifikovaném v dle jednotlivých úrovní SLA.

5. Cena Plnění

- 5.1. Zákazník se zavazuje Poskytovateli hradit měsíční odměnu za dostupnost podpory na základě nejvyšší dohodnuté úrovně SLA.
- 5.2. Nejvyšší dohodnutá úroveň služby dle SLA 1.
- 5.3. Měsíční odměna dle nejvyšší dohodnuté úrovně služby byla sjednána na: 3.000,- Kč bez DPH měsíčně.
- 5.4. Za poskytování Služeb, specifikovaných v článku 3 této Smlouvy, se Zákazník zavazuje hradit Poskytovateli odměnu stanovenou dle konkrétně vykonané práce uvedené v Reportu.
- 5.5. V případě, že si Zákazník vyžádá Servisní službu mimo sjednané úrovně SLA a Poskytovatel akceptuje provedení této Servisní služby, zavazuje se Zákazník uhradit Poskytovateli nad rámec paušální odměny příplatek specifikovaný v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 5.6. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti, nebo při nalezení neobvyklého řešení Požadavku, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.
- 5.7. Jakékoliv navýšení ceny musí být projednáno a schváleno oprávněnými osobami písemným dodatkem k této Smlouvě.

6. Platební podmínky

6.1. Splatnost faktur

- 6.1.1. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení z účtu Zákazníka na účet Poskytovatele. Platba se uskuteční v korunách českých na základě faktury - daňového dokladu, se splatností čtrnáct (14) dnů od vystavení faktury. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

V případě, že faktura vystavená Poskytovatelem nebude obsahovat náležitosti dle této Smlouvy, je Zákazník oprávněn fakturu vrátit Poskytovateli, přičemž po doručení opravené faktury začne znovu od počátku běžet lhůta její splatnosti.

- 6.1.2. Povinnost Zákazníka zaplatit je splněna dnem připsání příslušné finanční částky na účet Poskytovatele.

- 6.2. Poskytovatel bude fakturovat Zákazníkovi cenu poskytnutých Služeb jednou měsíčně, a to vždy za předcházející kalendářní měsíc. Poskytovatel vystaví fakturu dle předcházející věty nejpozději do patnáctého dne po skončení měsíce, za který je fakturováno. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno.

Cenu Služeb, které nejsou zahrnuty v paušální odměně, bude Poskytovatel fakturovat Zákazníkovi zvlášť vždy do patnáctého dne po skončení měsíce, za který je fakturováno. Pro Služby, které nejsou zahrnuty v paušální odměně je dnem uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno.

7. Komunikace, pravomoci a odpovědnosti zástupců smluvních stran

- 7.1. Seznam Kontaktních, Odpovědných a Oprávněných osob Zákazníka a Poskytovatele, včetně jejich kontaktních údajů a kontakt pro zadávání Požadavků je uveden v Příloze č. 4.
- 7.2. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a doručena opačné straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 7.3. Oznámení se považují za doručena uplynutím třetího (3) dne po jejich prokazatelném odeslání.

- 7.4. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.

8. Místo Plnění

8.1. Místo Plnění

Nebude-li v konkrétním případě sjednáno jinak, místem Plnění předmětu Smlouvy je:

- seznam provozoven Zákazníka – viz Příloha č. 4.

9. Způsob Plnění

9.1. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:

- 9.1.1. Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele přímo na pracovišti Zákazníka.
- 9.1.2. Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele Vzdálenou správou.
- 9.1.3. Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele formou telefonické konzultace, elektronické pošty, nebo webovým rozhraním (helpdesk).
- 9.1.4. Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně Zákazníka.

9.2. Poskytovatel provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Zákazníka, který předá Zákazníkovi ve formě Reportu. Servisní služby, které jsou poskytovány formou telefonické konzultace, elektronické pošty, webovým rozhraním (helpdesk), nebo formou vzdálené správy, mohou být též evidovány v Reportu.

9.3. V případě, že Zákazník některou položku Reportu rozporuje, musí o tom Poskytovatele informovat bez zbytečného prodlení, nejpozději však do pěti pracovních dnů.

9.4. Dopravu zajišťuje Poskytovatel.

10. Změnové řízení

10.1. Požadavky na změny předmětu Plnění, které mají vliv na cenu Plnění nebo termíny Plnění včetně dílčích, budou provedeny formou Dodatku této Smlouvy. Změny budou odsouhlaseny oběma stranami a Dodatek se změnami se stává nedílnou součástí této Smlouvy.

10.2. Požadavky na změny projednávají Odpovědné osoby a schvalují Oprávněné osoby smluvních stran.

11. Práva a povinnosti smluvních stran

11.1. Součinnost smluvních stran

Pro zajištění řádné realizace Služeb je Zákazník povinen poskytnout zejména následující součinnost:

- 11.1.1. Přístup k provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb. Zákazník 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.
- 11.1.2. Určení Odpovědné osoby Zákazníka, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Zákazníka.
- 11.1.3. Poskytování požadovaných podkladů, informací, případně zajištění spolupráce s třetími stranami, jejichž řešení se může dotýkat předmětu Plnění.
- 11.1.4. 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.

11.2. Práva a povinnosti Poskytovatele:

- 11.2.1. Poskytovatel svolává ve spolupráci se Zákazníkem schůzky k řešení sporných otázek.

- 11.2.2. Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu Plnění.
 - 11.2.3. Poskytovatel bezodkladně řeší ve spolupráci se Zákazníkem závady vzniklé při plnění této Smlouvy.
 - 11.2.4. Poskytovatel je povinen v průběhu realizace Služeb předávat Zákazníkovi informace o skutečnostech, které brání úspěšnému plnění Smlouvy.
 - 11.2.5. Poskytovatel je oprávněn využít přímou podporu zástupců výrobce produktů v rámci Plnění této Smlouvy.
 - 11.2.6. Poskytovatel se zavazuje nesdělovat třetím stranám bez předchozího souhlasu Zákazníka skutečnosti a údaje vztahované k předmětu plnění, týká se zejména přístupových hesel k serverům, přístupů do objektů, dat aplikací a programových kódů v majetku Zákazníka.
- 11.3. Práva a povinnosti Zákazníka:
- 11.3.1. V případě Monitorování a Vzdálené správy je Zákazníkem zajištěn Vzdálený přístup Poskytovatele k Prvkům IT.
 - 11.3.2. Zákazník 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.
 - 11.3.3. Zákazník svolává ve spolupráci s Poskytovatelem schůzky k řešení sporných otázek.
 - 11.3.4. Zákazník se vyjádří písemně k předkládaným materiálům nejpozději do tří (3) Pracovních dnů od jejich obdržení, pokud není dohodnuto jinak.
 - 11.3.5. Zákazník je povinen zajistit přístup Pracovníkům Poskytovatele do objektů a k pracovištím, v souvislosti s poskytováním Služeb.

12. Odpovědnost za škodu

- 12.1. Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.
- 12.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než Poskytovatelem, či jím pověřeným subjektem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem Zákazníka a v důsledku událostí vyšší moci.
- 12.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena v důsledku chyby a selhání software nebo hardware.
- 12.4. Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za škodu způsobenou Zákazníkovi zaviněným porušením povinností stanovených touto Smlouvou, maximálně však do výše hodnoty Plnění podle této Smlouvy za kalendářní měsíc poskytování Služeb.
- 12.5. 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 5 násobku měsíčního Plnění podle této Smlouvy. Tyto částky představují současně maximální předvídatelnou škodu, která může případně vzniknout porušením povinností Poskytovatele.
- 12.6. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Zákazník. Zákazník je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Poskytovatel nenes odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Zákazníka, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Poskytovatelem, na které se záruka vztahuje.
- 12.7. Zákazník zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Poskytovatele a bylo toto zařízení zapůjčeno Zákazníkovi.
- 12.8. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má náhodný charakter. Zákazník 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.

13. Záruka

13.1. Na poskytované Služby, spotřební materiál a náhradní díly poskytuje Poskytovatel záruku v délce 6 měsíců.

14. Prodlení, sankce

14.1. Jestliže je Zákazník 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 Zákazníka, pak platí tato ujednání:

14.1.1. Zákazník souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Zákazníka, které by vedlo ke změně termínů dle čl. 4 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 přerušení prací nedojde. Prokazatelné náklady na straně Poskytovatele spojené s tímto přerušением je Zákazník povinen uhradit.

14.2. Jestliže je Poskytovatel v prodlení s plněním některého svého závazku z důvodů ležících na straně Poskytovatele s výjimkou případů objektivní nemožnosti Plnění, pak platí tato ujednání:

14.2.1. 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 dle odst. 4 o více jak tři (3) Pracovní dny, je Zákazník oprávněn požadovat úhradu prokazatelných nákladů na straně Zákazníka vzniklých v důsledku tohoto neplnění povinností Poskytovatelem.

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

14.4. Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou Zákazníkovi porušením svých povinností, porušením ustanovení této smlouvy, nebo jiným protiprávním jednáním zaviněným pracovníky Poskytovatele, podílejícími se na plnění předmětu smlouvy. Smluvní strany vzhledem ke všem relevantním okolnostem, s vynaložením veškeré odborné péče, při zvážení povahy plnění a rozsahu rizik, mají v době uzavření této smlouvy důvodně za to, že škodu, která by mohla vzniknout jako důsledek porušení veškerých povinností, které vyplývají z této smlouvy, lze v souhrnu předvídat ve výši 10% z celkové ceny za rok stanovené bez DPH. Nároky na náhradu škody převyšující tuto hranici jsou vyloučeny, a to i s ohledem na dispozitivnost zákonné obchodně právní úpravy rozsahu hrazené škody. Shora uvedený limit se však nevztahuje na škody způsobené úmyslně či trestným činem, na škody na zdraví či životě, a na případy, ve kterých zákon stanoví, že rozsah náhrady škody omezit nelze. Strany sjednávají, že se nahrazuje skutečná škoda, nikoli však ušlý zisk. Dále se nenahrazují škody vzniklé výpadkem provozu, nedosažením či ztrátou produkce, ztrátou obchodního případu anebo ztrátou dat.

14.5. Strany se dohodly, že kromě případů upravených v § 2913 odst. 2 občanského zákoníku zproští škůdce povinnosti k náhradě škody také mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli v době, kdy byl škůdce v prodlení s plněním smluvených povinností, avšak pouze od okamžiku vzniku takové překážky.

15. Platnost, odstoupení a zánik smlouvy

15.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran.

15.2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to na 12 měsíců od podpisu Smlouvy.

- 15.3. Smlouvu s platností na dobu určitou může každá ze smluvních stran vypovědět písemnou výpovědí, přičemž výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 15.4. Skončit platnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
- 15.5. Jednostranně lze okamžitě od smlouvy odstoupit v těchto případech:
- 15.5.1. Zákazník je v prodlení s placením dle specifikace v čl. 6 déle než 30 dnů.
 - 15.5.2. Poskytovatel je ve zpoždění v Plnění dle čl. 3 déle než 30 dnů.
- 15.6. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní Plnění nejpozději do jednoho (1) měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. V případě odstoupení od smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu článku 5. této Smlouvy za předmět Plnění realizovaný do konce běhu výpovědní lhůty.
- 15.7. Každá smluvní strana je oprávněna jednostranně odstoupit od Smlouvy, jestliže:
- 15.7.1. druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky Smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjedнала nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě;
 - 15.7.2. druhá smluvní strana je v konkursním nebo vyrovnávacím řízení (bankrotu apod.), nebo ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně);
 - 15.7.3. na majetek druhé smluvní strany byly zahájeny úkony, které nasvědčují zahájení vyrovnávacího nebo exekučního řízení. O této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně.

16. Ochrana informací

- 16.1. Žádná ze smluvních stran nesmí zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany. To neplatí, mají-li být za účelem plnění této Smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům, orgánům nebo jejich členům a subdodavatelům Poskytovatele podílejícím se na plnění dle této Smlouvy za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v tomto článku a to v jen rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění této Smlouvy.
- 16.2. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy
- 16.2.1. smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;
 - 16.2.2. smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
 - 16.2.3. může smluvní strana získat bezúplatně tuto informaci od třetí osoby, která není omezena v jejím zpřístupnění;
 - 16.2.4. obdrží smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci; nebo
 - 16.2.5. je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
- 16.3. Za důvěrné informace a předmět obchodního tajemství jsou dle této Smlouvy strany považovány veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, zejména informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu, a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny. Za důvěrné informace jsou dále dle této Smlouvy považovány software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace Poskytovatele nebo Zákazníka.
- 16.4. Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu

této Smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnutým druhou stranou.

- 16.5. Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 16.6. Smluvní strany se zavazují, že poučí své zaměstnance, statutární orgány, jejich členy a subdodavatele, kterým jsou zpřístupněny důvěrné informace dle bodu 16.1. Smlouvy, o povinnosti utajovat důvěrné informace ve smyslu tohoto odst. 16.2.5. Smlouvy.
- 16.7. Budou-li informace poskytnuté Zákazníkem, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 110/2019 Sb., je Zákazník povinen zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstatat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování. Této povinnosti se Zákazník nemůže zprostit.
- 16.8. Povinnost utajovat důvěrné informace zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti této Smlouvy a po dobu 1 (slovy: jednoho) roku po ukončení jejich smluvního vztahu.
- 16.9. Smluvní strany se zavazují dodržovat také technická opatření vedoucí k zabránění úniku informací. Zejména se jedná o použití komplexních hesel, nebo obdobné ochrany; uzamykání pracovních prostředků v době, kdy je bezprostředně nepoužívají; šifrování primárního úložiště; použití antivirové, nebo podobné ochrany. Zejména se zavazují tyto prostředky používat na Spravovaných koncových zařízeních.

17. Závěrečná ustanovení

- 17.1. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.
- 17.2. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou smluvních stran a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými Oprávněnými osobami smluvních stran.
- 17.3. Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech (4) stejnopisech vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou (2).
- 17.4. Nedílnou součástí Smlouvy jsou Přílohy:
 - Příloha č. 1 – Obsah Služeb, včetně jejich parametrů
 - Příloha č. 2 – Seznam Prvků IT
 - Příloha č. 3 – Ceník Služeb
 - Příloha č. 4 – Seznam Kontaktů a provozoven

V Liberci dne 30.5.2024

.....
Za Zákazníka

.....
Za Poskytovatele

Přílohy

Příloha č. 1 – Obsah Služeb, včetně jejich parametrů Typ, definice, parametry a Metriky Služeb

A. Typy a definice poskytovaných Služeb

Servisní služby

Poskytovatel poskytuje služby reaktivní podpory podle schématu SLA v oddílu B. Úroveň SLA se u každého Incidentu odvodí od Prvku IT, ke kterému je služba poskytována.

Ostatní služby

Poskytovatel poskytuje například pronájem licencí, které využívá Zákazník. Takové služby se řídí svojí vlastní definicí.

B. SLA parametry – Response Time

B.1. Parametry jednotlivých servisních úrovní SLA

- SLA0
 - Poskytovatel reaguje do tří pracovních dnů.
 - Nezahrnuje monitoring provozních hodnot Služeb a Prvků IT, která jsou krytá smlouvou.
 - Hlášení Incidentů je možné pouze v pracovní dny v době od 8:00 do 15:59 včetně.
- SLA1
 - Poskytovatel reaguje nejpozději následující pracovní den.
 - Zahrnuje monitoring provozních hodnot Služeb a Prvků IT, která jsou krytá smlouvou.
 - Hlášení Incidentů je možné pouze v pracovní dny v době od 8:00 do 15:59 včetně.
- SLA2
 - Poskytovatel reaguje do osmi hodin.
 - Zahrnuje monitoring provozních hodnot Služeb a Prvků IT, která jsou krytá smlouvou.
 - Hlášení požadavků je možné pouze v pracovní dny v době od 7:00 do 16:59 včetně.
- SLA3
 - Poskytovatel reaguje do dvou hodin
 - Zahrnuje monitoring provozních hodnot Služeb a Prvků IT, která jsou krytá smlouvou.
 - Hlášení požadavků je možné v době od 6:00 do 21:59 včetně.

C. Eskalace požadavku

- Zákazníkem definované Kontaktní osoby (Příloha č. 4) kontaktují Zákazníka dle Kontaktů pro zadávání Požadavků (Příloha č. 4)
- Při hlášení Požadavku je třeba na vyžádání poskytnout kontaktnímu místu definované informace (název zákazníka, číslo smlouvy, jméno Kontaktní osoby, funkci, telefon a email a popis problému / žádosti o podporu)
- Spolu s Požadavkem si Kontaktní osoba Zákazníka zvolí v případě Servisního požadavku i kategorii daného Požadavku (dle kritičnosti a požadovaného SLA).
- Požadavek zadaný Kontaktní osobou Zákazníka přijme pracovník kontaktního místa a do

doby převzetí Požadavku potvrdí příjem pomocí elektronické pošty či webového rozhraní (helpdesk) a vytvoří v zákaznickém systému incident odpovídající Požadavku. Kontaktní osoba Zákazníka následně obdrží ID identifikační číslo, které jednoznačně identifikuje tento Požadavek.

- Požadavek je z kontaktního místa předán konkrétnímu expertnímu řešiteli.
- Řešitel do doby zahájení řešení kontaktuje Kontaktní osobu Zákazníka pomocí telefonu, emailu, či webového rozhraní (helpdesk) a zahajuje řešení Požadavku dle garantovaných metrik.
- Řešitel řeší Požadavek do doby vyřešení. O úspěšném vyřešení informuje Kontaktní osobu Zákazníka formou elektronické pošty či webového rozhraní (helpdesk).

D. 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.

E. Předání Incidentu třetí smluvní straně

- V rámci řešení některých Incidentů může být za zahájení řešení Incidentu považováno řádné předání Incidentu třetí smluvní straně. V takovém případě je Poskytovatel povinen řešení požadavku věnovat řádnou péči tak, aby třetí strana měla všechny potřebné informace. Věnováním řádné péče Poskytovatel dodrží podmínky reakční doby. Příkladem takových Incidentů mohou být zejména situace, kdy je předmětem poskytnutí podpory:
 - ISP a poskytované připojení k internetu.
 - Síťové aktivní prvky, které nejsou majetkem a ve správě Zákazníka, typ. prvky poskytovatelů třetích stran.
 - Informační systémy třetích stran.
 - Prvek IT, na které je poskytována podpora třetích stran, typ. záruční a pozáruční podpora s garancí času opravy třetí stranou.
 - Všechna zařízení a SW, u kterých není možno z povahy věci a s přihlédnutím k fyzickému stavu, stáří, dostupnosti náhradních dílů nebo náhradních zařízení.
 - Požadavky zadané třetími stranami.
 - Problémy, na které byl Zákazník opakovaně upozorněn Poskytovatelem, avšak nejsou dále řešeny Zákazníkem.
- Při výjezdu k Zákazníkovi, je doba řešení posunuta o čas technika na cestě do provozovny Zákazníka.

E.1. Ostatní ustanovení

- Automatizovaný monitoring infrastruktury je prováděn v rozsahu 24hodin/7dnů v týdnu, vyhodnocování a reakce na incidenty obdržené z monitoringu, probíhají v čase definovaném úrovni SLA Prvku. Poskytovatel řeší kritické incidenty obdržené z automatizovaného monitoringu bez souhlasu s jejich řešením Zákazníkem, zavazuje se však co nejdříve o takové situaci informovat Zákazníka. Vnitřní inteligence programového vybavení automatizovaného monitoringu umožňuje řešení některých druhů incidentů tzv. automatizovanou opravou, taková oprava se bere, jako by byla fyzicky provedena Poskytovatelem a to včetně zahrnutí do vyúčtování za poskytnuté služby.

- Za účelem automatizovaného monitoringu může být do centrálního místa síťové infrastruktury instalována hardwarová sonda s řídicím softwarem a potřebnými licencemi, jejíž vlastník a správce je Poskytovatel. Poskytovatel se zavazuje o instalaci hardwarové sondy zákazníka informovat minimálně 30 dní před instalací. Zákazník se zavazuje a je povinen tuto strpět a to včetně úhrady nákladů na spotřebu její elektrické energie. Zákazník není bez souhlasu Poskytovatele oprávněn toto zařízení rozebírat, vypínat jej, odpojovat, zasahovat do instalovaného programového vybavení, nebo s ním jinak manipulovat. Další ustanovení se řídí bodem této smlouvy: **12.1. Součinnost smluvních stran.**

Příloha č. 2 – Seznam prvků IT

Předmětem správy infrastruktury jsou především prvky:

- Router Mikrotik RB5009UG+S+, SN: HF90970MGDG
- Switch Mikrotik CRS106-1C-5S, SN: HE108WH0JRH
- Switch Mikrotik CSS106-5G-1S, SN: HEN08JR8PTC
- Switch Mikrotik CSS106-5G-1S, SN: HEN08GSFHG5
- Switch Mikrotik CSS106-5G-1S, SN: HEN08ZA949K
- Switch Mikrotik CSS106-5G-1S, SN: 7A5708E919AD
- Switch Mikrotik CRS112-8G-4S, SN: 94DB08A1BF84
- Wi-Fi AP: Unifi UAP U6+, SN: d8:b3:70:ec:66:34
- Wi-Fi AP: Unifi UAP U6+, SN: d8:b3:70:ec:25:bc
- Wi-Fi AP: Unifi UAP U6+, SN: d8:b3:70:ec:66:a0
- Wi-Fi AP: Unifi UAP U6 LR, SN: ac:8b:a9:18:2f:79
- Wi-Fi AP: Unifi UAP AC LR, SN: 78:8a:20:89:17:84
- Server DELL PowerEdge T330, SN: 158BXJ2
- Virtuální server DC01 s Windows Server 2022 Essentials
- Počítače připojené do Active Directory

Příloha č. 3 Ceník

Ceník SLA:

- a. SLA0
 - Dodavatel reaguje do tří pracovních dnů.
 - Nezahrnuje monitoring infrastruktury, která je krytá smlouvou.
 - Hlášení požadavků je možné pouze v pracovní dny v době od 8:00 do 15:59 včetně.

CENA 1500Kč bez DPH / měsíčně
- b. SLA1
 - Dodavatel reaguje nejpozději následující pracovní den.
 - Zahrnuje přístup k monitoringu infrastruktury kryté smlouvou.
 - Hlášení požadavků je možné pouze v pracovní dny v době od 8:00 do 15:59 včetně.

CENA: 3000Kč bez DPH / měsíčně
- c. SLA2
 - Dodavatel reaguje do osmi hodin.
 - Zahrnuje přístup k monitoringu infrastruktury kryté smlouvou.
 - Hlášení požadavků je možné pouze v pracovní dny v době od 7:00 do 16:59 včetně.

CENA: 6000Kč bez DPH / měsíčně
- d. SLA3
 - Dodavatel reaguje do dvou hodin
 - Zahrnuje přístup k monitoringu infrastruktury kryté smlouvou.
 - Hlášení požadavků je možné v době od 6:00 do 21:59 včetně.

CENA: 12000Kč bez DPH / měsíčně

Smluvní strany se dohodly na ceně 650,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu práce.

Příloha č. 4 – Seznam kontaktů a provozoven

A. Kontaktní osoby a kontakt pro zadávání Požadavků

A.1. Kontakt pro zadávání Požadavků

[REDACTED]

A.2. Kontaktní osoby Zákazníka v pořadí:

[REDACTED]

[REDACTED]

B. Oprávněné osoby

Jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.

B.1. Oprávněné osoby Poskytovatele:

[REDACTED]

B.2. Oprávněné osoby Zákazníka:

[REDACTED]

[REDACTED]

C. Odpovědné osoby

Jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.

C.1. Odpovědné osoby Poskytovatele:

[REDACTED]

C.2. Odpovědné osoby Zákazníka:

[REDACTED]

D. Provozovny Zákazníka

Purkyňova 630/1
460 01 Liberec