

SMLOUVA O PODPOŘE č. 14_12/2024 (č.sml. KK/12/2024)

(dále jen „Smlouva“)

Níže uvedeného dne, měsíce a roku byla mezi smluvními stranami uzavřena podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (dále jen „OZ“)

I. SMLUVNÍ STRANY

Objednatel: Krajská knihovna v Pardubicích
Pernštýnské náměstí 77
530 02 Pardubice

Zastoupení: Ing. Radomíra Kodetová, ředitelka, [redacted]
[redacted]
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
[redacted]
IC: 00085219
DIČ: není plátcem DPH

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové
– odd. Pr vložka 1609

(dále jen *Objednatel*)

Zhotovitel: VERTIX s.r.o.
Štrossova 291
530 03 Pardubice

Zastoupení: Houdek Michal, DiS., jednatel společnosti, [redacted]
[redacted]
bankovní spojení: Fio banka a.s.
[redacted]
IC: 02199939
DIČ: CZ02199939

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové
– spisová značka C 32738

(dále jen *Zhotovitel*)

II. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1. Předmětem plnění je poskytování technické a odborné podpory v oblasti IT technologií – dále jen „služby“ nebo „podpora“. Technickou a odbornou podporou se rozumí zejména činnosti, které jsou definovány v Příloze č.2 – Předmět plnění a Příloze č. 3 - SLA - specifikace služby, rozsah . Tato příloha definuje systémy, prostředky a aplikace, které jsou předmětem podpory. Definice SLA určuje individuální nastavení služby pro Objednatele.
2. Předmětem plnění však nejsou níže specifikované služby související např. s podporou:
 - 2.1. Úschova zálohovaných dat Objednatele.
 - 2.2. Provozování a údržba elektronické výměny dat.
 - 2.3. Aplikace související s provozem
 - 2.3.1. ERP systémy
 - 2.3.2. Eshopy
 - 2.3.3. Výrobní a provozní informační systémy
 - 2.3.4. Apod.
 - 2.4. Podpora bude poskytována pouze pro operační systémy a infrastrukturní technologie provozované v síti objednatele, na nichž jsou aplikace z bodu 2.3 provozovány.
3. Předmět plnění je možné na základě vzájemné dohody mezi objednatelem a zhotovitelem upravit i v průběhu prací, případně omezit rozsah některých prací a dodávek, nebo jejich rozsah rozšířit. Realizace těchto dodávek musí být odsouhlasena oběma smluvními stranami písemnou či elektronickou formou (např. e-mailem).
4. Lze řešit další oblasti odděleně od této smlouvy jako samostatný obchodní případ např.:
 - 4.1. Tvorba a údržba aplikačního software.
 - 4.2. Dodávky hardware, upgrade hardware, inventarizace majetku.
 - 4.3. Náhradní díly hardware a ostatních zařízení.
 - 4.4. Licenční audit software.
 - 4.5. Apod.
5. Je možno domluvit zapůjčení zařízení nicméně dostupnost negarantujeme, pokud tato služba není předmětem smlouvy. Služba bude zpoplatněna na základě individuálně dohodnuté ceny. Cena závisí na typu zapůjčeného zařízení a délce zápůjčky.

III. DOBA PLNĚNÍ

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, s platností od **01.01.2025**.
2. Tato smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran.
3. Objednatel i Zhotovitel mohou smlouvu v plném rozsahu vypovědět, a to i bez udání důvodu.
4. Obě smluvní strany se dohodly na 3měsíční výpovědní lhůtě, která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

IV. CENÍK SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena za plnění dle článku II, bodu 1 je podrobně specifikována v Příloze č. 4 – Cena plnění.
2. Smluvní strany si tímto sjednávají tzv. inflační doložku, což znamená, že Zhotovitel je oprávněn zvýšit cenu za služby uvedené v Příloze č. 4 – Cena plnění, a to v případě, že procentuálně vyjádřená míra inflace za předchozí rok převyší 4% hranici. Pokud tato hranice není převýšena, je Zhotovitel oprávněn zvýšit ceny za služby, pokud je kumulovaná inflace za poslední 3 roky vyšší než 9%. Pro stanovení míry inflace se vychází z oficiálních informací Českého statistického úřadu nebo jiné k tomu oprávněné instituce. V případě, že vznikne právo na zvýšení ceny služeb dle této inflační doložky, platí, že ceny pro poskytované služby mohou být navýšeny maximálně o míru inflace.
3. Cenu za plnění lze změnit pouze písemným oboustranně podepsaným smluvním ujednáním – dodatkem k této smlouvě, podepsaným oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
4. Podkladem pro fakturaci činností dle tohoto článku, bodu 1) je evidence hodin, která je vedena v systému Helpdesk.
5. Výhrady k počtu vykázaných hodin může objednatel vznést nejpozději do 7. dne následujícího fakturačního období. Faktury budou zasílány Objednateli e-mailem na adresu dle dohody.
6. Fakturace za poskytované služby za dané období bude prováděna vždy na konci příslušného kalendářního měsíce - tento den bude zároveň dnem zdanitelného plnění. Faktura bude vystavena nejpozději do 15. dne následujícího měsíce. Účtovány budou hodiny, které budou poskytnuty Zhotovitelem Objednateli dle článku II. Předmět plnění v souladu s podmínkami této smlouvy.
7. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu podle § 435 OZ, podle § 7 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů, podle zákona č. 563/1991 Sb. o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a podle § 21 a § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a odkaz na tuto Smlouvu.
8. Smluvní splatnost faktur je 14 dnů ode dne doručení faktury Objednateli.
9. K cenám bude účtováno DPH dle sazby platné v době uskutečnění zdanitelného plnění v souladu se závaznými právními předpisy – zákon č. 588/1992 Sb. v platném znění.

V. MÍSTO PLNĚNÍ

1. Podpora je poskytována pro místa, kde Objednatel provozuje svoji infrastrukturu (jako např. sídlo Objednatele, jeho pobočky či provozované sklady, prodejny apod.) uvedené v Příloze č. 1. Kontaktní údaje tabulka 2. Lokality podpory. Objednatel se zavazuje poskytnout informace o nově zřizovaných nebo rušených místech pro poskytování služby mailem nebo zadáním případu do Helpdesku. Změnu nahlásí v souladu s Přílohou č. 1. Kontaktní údaje Objednatele.

VI. ROZSAH PLNĚNÍ A PODMÍNKY PLNĚNÍ

1. Služby dle Přílohy č.2 – Předmět plnění a Přílohy č. 3 – SLA - specifikace služby, rozsah budou poskytovány pro české nebo anglické prostředí.
2. Požadavek na poskytnutí služeb ze strany Zhotovitele je za Objednatele oprávněn podat pověřený zástupce Objednatele v souladu s Přílohou č.1 této smlouvy. Požadavky jsou přijímány Zhotovitelem dle režimu uvedeném v Příloze č.2 a č.3.
3. Požadavek na podporu musí odpovědný pracovník Objednatele prokazatelně zadat prostřednictvím webového portálu Helpdesk, emailem nebo telefonem pro zadávání požadavků na uvedené kontakty - viz Příloha č.1 – tab. 3. Kontaktní údaje na podporu Zhotovitele. V případě výpadku internetu bude požadavek uplatněn telefonicky - pro zajištění bezpečnosti a validnosti je budou za Objednatele zadávat oprávněné osoby vyjmenované v Příloze č. 1 – tab. 1. Kontaktní osoby Objednatele.
4. Odpovědným osobám určeným Objednatelem budou pro identifikaci vygenerovány osobní přístupy do aplikace Helpdesk.
5. Výchozí hesla pro přístup do aplikace Helpdesk budou pověřeným osobám Objednatele zaslány po podpisu smlouvy mailem. Objednatel zodpovídá za to, že výchozí hesla budou změněna a budou dostatečně bezpečná, případné zneužití přístupů Objednatele jde na vrub Objednatele.
6. Služby jsou poskytovány Objednateli dle charakteru služby a režimu uvedeného v Příloze č. 3 – SLA - specifikace služby, rozsah. Dle charakteru jsou požadované služby rozděleny do kategorií, kategorii specifikuje Objednatel při zadání požadavku na poskytnutí služby. Zvolená kategorie požadavku na službu definuje parametry poskytovaných služeb (SLA) . Zde jsou také definovány podmínky a časy, ve kterých je podpora poskytována. Služby kategorie HAVARIE či jiné mohou být poskytnuty zcela výjimečně mimo podmínky dohodnuté v Příloze č.2. Služba není garantována pro časy, které nejsou výslovně definovány SLA – viz. Příloha č. 3 – Specifikace plnění a SLA této smlouvy.
7. V případě, že služba má být poskytnuta mimo časy definované v SLA - Příloha č.3, náleží Zhotoviteli odměna za hodinu služby dle Přílohy č.4 . – Cena plnění. Takováto služba může být poskytnuta pouze se souhlasem obou smluvních stran. Schválení probíhá zadáním do Helpdesku, zasláním emailu. V případě kdy není možné odeslat email pak telefonicky. V případě, že nebude schváleno poskytnutí podpory, bude služba realizována dle dohody obou smluvních stran v náhradní době nebo následující pracovní den.
8. Objednatel stanoví minimálně jednu odpovědnou osobu (**Správce přístupů Objednatele**) za přidělování oprávnění zadávat požadavky za Objednatele ostatní osobám objednatele, které pak mohou přistupovat do systému Helpdesk. V případě požadavku na změnu kontaktních osob dle Přílohy č.1 zadá správce tyto změny do aplikace Helpdesk. V případě změny odpovědné osoby, která zastává roli správce, oznámí Objednatel tuto skutečnost neprodleně Zhotoviteli.
9. Plnění služeb je poskytováno následujícími způsoby:
 - a) vzdáleným přístupem,
 - b) telefonicky, e-mailem, SMS, videokonference
 - c) umístěním řešení na webu, tj. zveřejněním a zpřístupněním řešení,
 - d) na místě s fyzickou přítomností pracovníků Zhotovitele, pokud nelze službu poskytnout způsobem dle bodu a), b) nebo c),

VII. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

1. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli potřebnou součinnost k zajištění všech nezbytných podmínek pro zajištění předmětu plnění. Tato součinnost spočívá zejména v zajištění řízeného přístupu ke všem nezbytným informacím, spravovaným systémům a technologiím potřebným pro plnění této smlouvy – pro zajištění proaktivní a běžné podpory i pro případ havárií apod. - viz Příloha 2 - Předmět plnění.
2. Zhotovitel se zavazuje:
 - 2.1. Pro případ, že plněním této smlouvy pověří Zhotovitel jinou právnickou či fyzickou osobu (subdodavatele), má odpovědnost, jako by dílo prováděl sám.
 - 2.2. Zhotovitel nese plnou odpovědnost za plnění této smlouvy i za své zaměstnance. Zhotovitel zaváže zaměstnance ohledně mlčenlivosti ve vztahu k informacím, se kterými přijdou při plnění této smlouvy do styku.
 - 2.3. Zhotovitel je povinen zajistit, že při plnění předmětu díla budou dodány a implementovány pouze Objednatelem schválené produkty a služby.
 - 2.4. Při proaktivním zahájení služeb většího rozsahu ze strany Zhotovitele je o této skutečnosti informován příslušný odpovědný pracovník Objednatele.
 - 2.5. Dodržovat v objektech Objednatele obecné zásady BOZP a PO.
3. Objednavatel se zavazuje:
 - 3.1. Umožnit přístup pracovníků Zhotovitele do prostor Objednatele v rozsahu, který je nezbytný pro provedení potřebných činností, které vyplývají z plnění smlouvy a umožnit přístup k dalším souvisejícím prostředkům.
 - 3.2. Poskytovat v dohodnutých termínech Zhotoviteli informace a podklady, které potřebuje k řádné realizaci podpory podle této smlouvy, zejména pak poskytnout Zhotoviteli technologickou infrastrukturu a součinnost v míře, kvalitě a termínech, které budou stanoveny a odsouhlaseny oběma stranami.
 - 3.3. Realizovat případnou další součinnost třetích stran nezbytnou pro plnění této smlouvy.

VIII. ZÁRUKY A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

1. Zhotovitel dává záruku na kvalitu a odbornost poskytovaných služeb na systémech a technologiích podporovaných Zhotovitelem (Příloha č.2 – Předmět plnění) po dobu 6 měsíců.
2. Záruka se zejména nevztahuje na vady a nedostatky vzniklé neodvratitelnou událostí, neodbornou manipulací pracovníků Objednatele a poruchami či špatnou funkcí elektrické, telefonní, datové a počítačové sítě či Objednatelem používaných dalších aplikací, které nejsou spravovány Zhotovitelem (ERP, Eshopy apod.). Záruka se rovněž nevztahuje na vady či špatnou funkci zapříčiněné komponenty nebo službami, jež nejsou součástí předmětu plnění dle této smlouvy, nebo vzniklé jinak bez zavinění Zhotovitele.
3. Za porušení povinností sjednaných v této smlouvě se nepovažuje hackerský útok, za který nese plnou odpovědnost třetí osoba (hacker).
4. Zhotovitel nenese zodpovědnost za nedodržení bezpečnostních pravidel zaměstnanci nebo třetích osob Zhotovitele (např. dodavatelé, hosté apod.).
5. Žádná ze smluvních stran nenese odpovědnost za nedodržení lhůt způsobených prodlením s plněním součinnosti druhé smluvní strany.
6. Zhotovitel neodpovídá, v případě prokázaného porušení pracovních postupů, návodů a technických omezení uvedených ve výrobcem nebo Zhotovitelem vytvořené technické a

- uživatelské dokumentaci, nebo v technických a bezpečnostních standardech Objednatele, za škody ani za vady plynoucí z užití produktů, ztráty nebo chybné interpretace dat.
7. Zhotovitel neodpovídá za prodlení s dodáním prací, pokud nebude možné ze strany Objednatele specifikovat zadání nebo poskytnout podklady, které jsou nezbytným podkladem pro dodávku prací Zhotovitelem.
 8. Zhotovitel neodpovídá za prodlení s dodáním prací operativně požadovaných Objednatelem, pokud charakter prací vyžaduje součinnost Objednatele a/nebo třetí strany, tato byla Zhotovitelem vyžádána a nebyla prokazatelně včas či dostatečně poskytnuta.

IX. VYŠŠÍ MOC

1. Žádná strana není odpovědná za nedodržení závazků, pokud toto nedodržení vzniklo za okolností, které nemohly být ovlivněny těmito stranami. Do těchto okolností patří mimo jiné ohně, výbuchy, záplavy, nehody, průmyslové problémy, válečný konflikt, teroristický útok, vládní akty nebo cokoli mimo kontrolu kterékoliv ze smluvních stran. O takových okolnostech se strany zavazují neprodleně se vzájemně informovat.

X. DOHODA O MLČENLIVOSTI

1. Zhotovitel se zavazuje nesdělovat třetím osobám, vyjma svých zaměstnanců, důvěrné informace, které se Zhotovitel v souvislosti s plněním této smlouvy o jeho organizaci, provozu podniku, odběratelích, dodavatelích, Objednatelem používaných technologiích apod., dozví. Za důvěrné informace se pro účely této smlouvy považují také jakékoli osobní údaje, které Objednatel zpracovává. Zhotovitel je povinen zavázat své zaměstnance minimálně stejným rozsahem utajení, jako je uvedeno v této smlouvě.
2. V případě, že Zhotovitel pro plnění předmětu smlouvy využije subdodavatele, musí zajistit ochranu důvěrných informací. Zhotovitel seznámí subdodavatele s důvěrnými informacemi, v rozsahu nezbytně nutném pro vykonání dané činnosti v souladu s touto Smlouvou.
3. Zhotovitel se zavazuje chránit veškerá data a informace, která od Objednatele obdržel, nebo je sám v důsledku své činnosti získal, před jejich ztracením či zneužitím. K tomu se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které je po něm možné spravedlivě požadovat. Zejména je tak povinen zajistit, aby k těmto datům neměly přístup jiné osoby a aby data byla ukládána na bezpečných a zabezpečených nosičích informací.
4. Ustanovení bodů 1. až 3. článku X. této smlouvy vstupují v platnost dnem podpisu smlouvy a jsou v platnosti nejen po dobu trvání platnosti této smlouvy, ale také po dobu 3 let po ukončení trvání platnosti této smlouvy.
5. Zhotovitel se výslovně zavazuje, že bude dodržovat veškeré právní předpisy vztahující se k ochraně osobních údajů, zejména Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (známé jako Nařízení GDPR).

XI. SMLUVNÍ SANKCE

1. Pro případ porušení povinnosti mlčenlivosti se Zhotovitel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč. Tímto není dotčeno právo Objednatele domáhat se náhrady škody v celém rozsahu. Pokud vznikne Objednateli škoda na základě vyzrazení obchodního tajemství nebo jakéhokoli porušení ochrany osobních údajů, má Objednatel nárok požadovat náhradu, jakož i další nároky podle občanského zákoníku.
2. V případě prodlení Objednatele se zaplacením kterékoliv části sjednané ceny za poskytnuté plnění je Objednatel povinen zaplatit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Pokud nebude faktura vystavená Zhotovitelem proplacena nejpozději do 14 dnů po její splatnosti na účet Zhotovitele, může toto být považováno za hrubé porušení smlouvy a může být důvodem k okamžitému vypovězení této Smlouvy.
3. V případě prodlení Zhotovitele se zaplacením smluvní sankce je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

XII. ŘEŠENÍ SPORŮ

1. Tato Smlouva a veškeré záležitosti z ní vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky a spadá pod jurisdikci soudů České republiky. V otázkách Smlouvou výslovně neupravených se uplatní významem nejbližší ustanovení OZ, nebo předpisu, jež jej nahradí. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory vzniklé při realizaci této Smlouvy budou řešit v souladu s právními předpisy. Každá ze smluvních stran se dále zavazuje, že k soudnímu řešení uvedených sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.

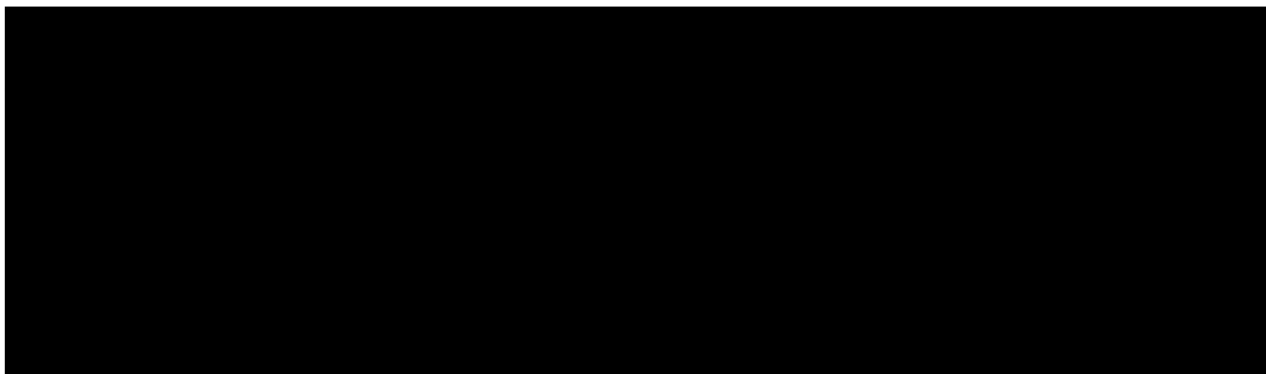
XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tuto Smlouvu lze změnit pouze písemným oboustranně podepsaným smluvním ujednáním - dodatkem, podepsaným oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Vzájemné vztahy smluvních stran z této Smlouvy vyplývající a v ní výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními OZ.
3. Tato Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu a každá ze smluvních stran obdrží po jednom exempláři.
4. Účastníci této Smlouvy po jejím přečtení prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že tato smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, jejich pravé a svobodné vůle a nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují své podpisy a razítka.
5. Zhotovitel bere na vědomí, že uzavřením této Smlouvy nevzniká Objednateli povinnost odebírat zboží výhradně od Zhotovitele. Objednatel má právo objednat si zboží i od jiného Zhotovitele.
6. Smluvní strany prohlašují, že souhlasí se zveřejněním Smlouvy v Registru smluv Ministerstva vnitra ČR. Zveřejnění zajistí Objednatel. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran, účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv MVČR.

7. Zhotovitel se zavazuje při dodávkách zboží a služeb dodržovat právní a ostatní předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (§ 349 odst. 1 zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů).
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy. Seznam příloh ke smlouvě ke dni, kdy tato smlouva vstupuje v platnost:
 - a. Příloha č.1 – Kontaktní údaje
 - b. Příloha č.2 – Předmět plnění
 - c. Příloha č.3 – SLA - specifikace služby, rozsah
 - d. Příloha č.4 – Cena plnění.

V Pardubicích dne: 9.12.2024

V Pardubicích dne: 09.12.2024



Příloha č. 1 – Kontaktní údaje

1. Kontaktní osoby Objednatele:

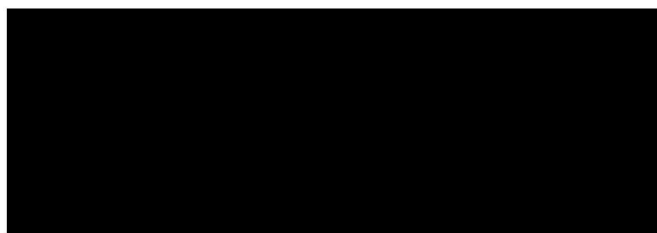
Jméno a příjmení	Role	Mobil/Telefon	Email
Ing. Radomíra Kodetová	Primární kontakt		

2. Lokality podpory

Lokalita, Adresa	Kontaktní osoba	Zodpovědnost	Mobil/Telefon	Email
Pernštýnské náměstí 77, 530 02 Pardubice				
Příhrádek 8, 530 02 Pardubice				
Příhrádek 6, 530 02 Pardubice				
Býšť 133, 533 22				

3. Kontaktní údaje na podporu Zhotovitele

Jméno a příjmení	Role	Mobil/Telefon	Email/Web. adresa



Příloha č.2 – Předmět plnění

1. Specifikace předmětu plnění – v rámci plnění budou především poskytovány níže uvedené služby.

a) Činnosti prováděné v rámci proaktivní podpory

Proaktivní podpora bude poskytována automaticky i bez vznesení požadavku Objednatelem, zahrnuje pravidelné měsíční činnosti související s údržbou níže vyjmenovaných technologií pro zajištění vyšší spolehlivosti provozu podporovaných systémů vzdáleným přístupem v rozsahu:

- kontrola správné funkce pevného disku, ventilátorů a namáhaných částí hardware
- vyhledání a odstranění nebezpečných souborů v systému (viry, spyware, adware, malware)
- kontrola, instalace servicepacků a aktualizací, v případě nepřítomnosti jejich instalace
- kontrola nastavení firewallu, v případě chybné funkce jeho instalace nebo konfigurace
- odstranění drobných systémových závad
- nastavení a ověření zálohování, případná archivace dat

b) Činnosti prováděné na základě zadání požadavků Objednatelem

- správa uživatelských účtů
- provozní požadavky
- změny konfigurací systémů
- poradenská činnost
- školení pracovníků Objednatele
- apod.

c) Řešení havárií a chybových stavů

- při zjištění tohoto stavu se smluvní strany neprodleně informují

2. Kritické prvky infrastruktury Objednatele

Typ Zařízení	Poznámka
Firewall	
Síťová infrastruktura	
Wireless infrastruktura	
Diskové pole	
Servery	
Zálohování	
Microsoft 365	
Active Directory	

3. Ostatní Zhotovitelem podporované prvky infrastruktury Objednatele

Typ Zařízení	Model/Verze	Poznámka
Koncové stanice		
UPS		
Antivirus ESET		
Technologie s cloudovým managementem		

Příloha č. 3 - SLA - specifikace služby, rozsah

Specifikace včetně dohodnutých parametrů služeb

Služba HelpDesku je prioritně přístupná prostřednictvím internetové aplikace, případně e-mailem, telefonicky může být zajištěna i jinou formou videokonference, osobně apod.

Internetová aplikace HelpDesk (<https://helpdesk.vertix.cz>) slouží jako hlavní přístupový bod pro zadávání, evidenci všech požadavků a sledování jejich průběhu. Zhotovitel zajistí přístup do systému tak, aby byl dostupný všem zainteresovaným stranám.

Parametry poskytovaných služeb (SLA)

KATEGORIE POŽADAVKU	POPIS SLUŽBY	DOSTUPN OST SLUŽBY HOD. X DNY	RESPONSE TIME
HAVÁRIE	řešení kritického incidentu, havárie, chyby, vady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožnění používání aplikačního provozního vybavení nebo hardware k účelu, k němuž je určeno, a nelze řešit organizačními nebo technickými opatřeními. Typicky se může jednat například o centrální síťové prvky, virtualizační infrastrukturu (servery, disková pole, SAN switche), firewall apod. Viz. Příloha č. 2 – Specifikace plnění a SLA Tabulka 2. Kritické prvky infrastruktury objednatele	8x5 pracovní den (8:00 – 16:30)	Do 4 hodin
CHYBA	řešení nekritického incidentu, zahrnující řešení běžných provozních problémů, které znemožňují plně využívat dílčí funkce nebo části podporovaného provozního vybavení a systémů. Vzniklý problém však závažným způsobem nebrání v používání systémů a lze je dočasně řešit náhradním řešením. Typicky se může jednat například o ostatní zařízení a technologie, které nejsou uvedeny v HAVÁRIE (Pracovní stanice, Notebooky, Tiskárny, kamery, ostatní síťové prvky apod.)	8x5 pracovní den (8:00 – 16:30)	Do 4 hodin
POŽADAVEK	řešení požadavků Objednatele, které nemají zásadní vliv na využití služeb podporovaných systémů a vztahují se převážně k předem dohodnutým úpravám prostředí, upgradu, změnám konfigurace, migracím apod.	8x5 pracovní den (8:00 – 16:30)	Dle dohody
KONZULTACE	Požadavek na rozšíření / změnu funkcionality	8x5 pracovní den (8:00 – 16:30)	Dle dohody

Podpora je poskytována a požadavky na podporu mohou být uplatňovány – podrobně viz článek **VI. ROZSAH PLNĚNÍ A PODMÍNKY PLNĚNÍ, bod 6):**

- pracovní doba se rozumí: v pracovní dny od 8:00 – 16:30 hod.
- všední dny doba: ostatní časy v pracovní dny – není podporováno touto smlouvou a bude provedeno pouze na základě vzájemné dohody.
- dny pracovního klidu: soboty, neděle a svátky - není podporováno touto smlouvou a bude provedeno pouze na základě vzájemné dohody.

Příloha č. 4 – Cena plnění

Cena plnění

Položka	Parametr	Cena	Poznámka
1. Pravidelné platby			
Paušální platba		10 800 Kč bez DPH = 13 068 Kč vč. DPH	platba za období 1 měsíce
Režim SLA – dostupnost služby	8x5		
Proaktivní podpora	ano		
Počet hodin v rámci měsíční platby	8 hodin		
Převod nevyčerpaných hodin do dalšího měsíce	2 hodiny		
Pohotovostní služba dle režimu SLA			reakce do 4hod
2. Dílčí fakturace			
K měsíční pravidelné platbě budou připočteny hodiny nad rámec hodin stanovených v Příloze č.2 – Předmět smlouvy v závislosti na termínu a času, kdy bude služba poskytnuta.			
Hodinová sazba nad rámec smlouvy v pracovní době	8:00 -16:30		vzdálený dostup nebo jiná forma podpory (telefonicky, videokonferenční hovor. apod), případně podpora v místě plnění s osobní přítomností technika
Hodinová sazba nad rámec smlouvy ve všední dny mimo pracovní dobu	ostatní časy mimo pracovní dobu		vzdálený dostup nebo jiná forma podpory (telefonicky, videokonferenční hovor. apod), případně podpora v místě plnění s osobní přítomností technika
Hodinová sazba nad rámec smlouvy ve dnech pracovního klidu	víkendy a svátky		vzdálený dostup nebo jiná forma podpory (telefonicky, videokonferenční hovor. apod), případně podpora v místě plnění s osobní přítomností technika
Dopravné			cena za 1 km

