

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SERVISU A DOHLEDU DATOVÉ SÍTĚ

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,
ve znění pozdějších předpisů

Střední průmyslová škola, Ústí nad Labem, Resslova 5, příspěvková organizace

se sídlem: Resslova 210/5, Ústí nad Labem, 400 01
IČO / DIČ: 00082201 / CZ00082201
REDIZO / IZO: 600011348 / 000082201
e-mail: sekretariat@spsul.cz
ID datové schránky: sh7svn3
zastoupena: Mgr. Bc. Jaroslav Mareš
bankovní spojení: Komerční banka v Ústí nad Labem, č. účtu: 38235411/0100
osoba oprávněná jednat ve věcech technických: 
(dále jen „Objednatel“)

a

TETA s.r.o.

se sídlem: Klíšská 977/77, 400 01 Ústí nad Labem
IČO / DIČ: 47785781 / CZ47785781
zastoupena: Ing. Zdeněk Smrž
e-mail: info@teta.eu
ID datové schránky: a8m8v3x
kontaktní osoba: Bc. David Miozga
společnost zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem pod sp. zn.:
C 4269].
(dále jen „Poskytovatel“)

Objednatel a poskytovatel společně jako „smluvní strany“ uzavřely níže uvedeného data smlouvu
o poskytování služeb servisu a dohledu datové sítě níže uvedeného znění:

I. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Poskytovatel se na základě této smlouvy zavazuje poskytovat objednateli servisní služby

s názvem Servis a dohled datové sítě blíže specifikované v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „Služby“) a objednatel se zavazuje poskytovat poskytovateli potřebnou součinnost a platit za poskytované služby sjednanou cenu.

2. Dodávky služeb mimo rámec předmětu a oblastí Služeb specifikovaných v Příloze č. 1 této smlouvy se neřídí touto smlouvou a ani jejími přílohami.
3. Smluvní strany se dále zavazují po dobu trvání smluvního vztahu založeného touto smlouvou, a i po nezbytnou dobu po jeho zániku poskytovat si potřebnou součinnost nezbytnou k řádnému plnění vzájemných povinností stanovených touto smlouvou.

II. ROZSAH A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Poskytovatel se zavazuje Služby dle článku I. této Smlouvy poskytovat Objednateli **v základním rozsahu 10 hodin měsíčně**.
2. Služby nad rámec sjednaného rozsahu plnění v bodě 1 tohoto článku se neřídí touto smlouvou ani jejími přílohami a musí být Objednatelům vždy řádně objednány.
3. Ujednané Služby jsou přednostně poskytovány vzdáleným přístupem či telefonicky a v případě, že tento způsob není v daném případě možný, tak jsou Služby poskytovány v sídle a provozovnách Objednatelů.
4. V případě, že Objednatel neposkytne Poskytovateli součinnost k řádnému plnění jeho závazků dle smlouvy, je Poskytovatel oprávněn po dobu trvání neposkytování součinnosti přerušit poskytování služeb dle této smlouvy a do doby poskytnutí součinnosti ze strany Objednatelů není Poskytovatel v prodlení s plněním svých povinností dle této smlouvy.
5. Způsob poskytování Služeb je uveden v Příloze 1 této smlouvy.

III. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli hradit za poskytované Služby cenu **22 000 Kč** měsíčně za Služby poskytované v základním rozsahu dle článku II, bod 1 této smlouvy. Podrobný cenový rozpis je uveden v příloze č. 3.
2. Daň z přidané hodnoty bude k výše uvedeným cenám připočtena v příslušné zákonné výši.
3. Cena za poskytované Služby bude placena objednatelům měsíčně na základě faktur vystavovaných poskytovatelem objednatelům do 15 kalendářních dnů po skončení kalendářního měsíce.
4. Poskytovatel se zavazuje vystavovat faktury se všemi náležitostmi dle příslušných daňových a účetních právních předpisů s tím, že splatnost faktur bude 14 dnů ode dne jejich vystavení.
5. Smluvní strany ujednaly, že Poskytovatel bude Objednatelům faktury zasílat ve formátu PDF e-mailem na adresu **objednatel@seznam.cz**.
6. Cena za služby účtovaná fakturou se považuje za uhrazenou dnem připsání fakturované částky ve prospěch účtu Poskytovatele uvedeného na vystaveném daňovém dokladu.

IV. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Poskytovatel se zavazuje:
 - 1.1. realizovat plnění dle předmětu této smlouvy v maximálně možné kvalitě a v termínech podle této smlouvy;
 - 1.2. dodržovat pokyny Objednatelů a jeho vnitřní organizační a bezpečnostní předpisy za předpokladu, že s nimi bude seznámen a v případě jejich změn je Poskytovatel povinen je dodržovat ode dne, kdy bude Objednatelům se změnami seznámen;
 - 1.3. provádět plnění této Smlouvy tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz pracovišť Objednatelů;
 - 1.4. zabezpečit splnění veškerých podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, v průběhu všech svých aktivit při plnění předmětu této smlouvy;
 - 1.5. bez povolení Objednatelů nevyužívat prostory a technické prostředky Objednatelů

- pro vlastní potřeby, nebo k jakékoli činnosti nesouvisející s plněním této smlouvy;
- 1.6. provádět služby dle čl. I. této smlouvy svým jménem, na vlastní účet a na své nebezpečí;
 - 1.7. se zavazuje, že nejpozději do 5 pracovních dnů po podpisu této smlouvy uzavře pojistnou smlouvu, jejímž předmětem bude přiměřené pojištění Poskytovatele a jeho zaměstnanců pro případ, že jejich jednáním vznikne škoda na majetku Objednatele, která bude platit po dobu účinnosti této smlouvy. Pojištěním budou kryty případy vzniku škod při provádění prací, které jsou předmětem této smlouvy;
 - 1.8. se zavazuje, že nepověří prováděním Služeb dle předmětu této smlouvy třetí osobu;
 - 1.9. se zavazuje, že při provádění prací, které jsou předmětem této smlouvy, bude dodržovat platné technické předpisy, bezpečnostní předpisy, předpisy pro ochranu životního prostředí a ostatní příslušné právní předpisy České republiky;
 - 1.10. oznamovat Objednateli bez zbytečného odkladu vznik škody na zařízeních a majetku Objednatele, případně na jiných aktivech v souvislosti s plněním smlouvy (software, data);
 - 1.11. se zavazuje, že v případě provádění služeb při fyzické přítomnosti v místě plnění u Objednatele uvede prostory, ve kterých bude provádět služby do pořádku, tj. do stavu, v jakém je převzal, a že zajistí likvidaci odpadů vzniklých v souvislosti s jím prováděnými pracemi;
 - 1.12. v případě zjištění vad na software či firmware poskytovat Objednateli součinnost potřebnou k diagnostice závady a jejímu odstranění;
 - 1.13. nejpozději k datu nabytí účinnosti této Smlouvy zpřístupní Objednateli telefonní číslo a systém HelpDesk, které Objednateli umožní po celou Dobu poskytování Služeb zadávat požadavky na Služby, které se poskytují na vyžádání (dále jen „Požadavky“); ve stejné lhůtě Poskytovatel předá Objednateli přístupové údaje do systému HelpDesk;
 - 1.14. s odbornou péčí průběžně vést záznam o poskytování Služeb.

V. POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel je povinen Poskytovateli poskytnout relevantní informace k zajištění provádění Služeb dle této smlouvy, jimiž jsou zejména informace o:
 - 1.1. změnách prováděných v oblastech předmětu smlouvy přímo ze strany Objednatele či třetích osob,
 - 1.2. relevantní technické dokumentaci,
 - 1.3. chybové výpisy (log) zařízení,
 - 1.4. topologii sítě,
 - 1.5. konfiguraci zařízení.
2. Výše uvedená povinnost Objednatele se týká jak komponent přímo spravovaných Poskytovatelem, tak komponent majících dopad na Poskytovatelem prováděné Služby dle této smlouvy.
3. Objednatel je povinen zajistit pro pracovníky Poskytovatele vyhovující podmínky pro řádné plnění předmětu této smlouvy. Vyhovujícími podmínkami se pro účely této smlouvy rozumí bez překážkový a volný přístup bez jakýchkoliv prodlev do prostor a k systémům Objednatele potřebných pro řádné plnění služeb dle této smlouvy, a to včetně vzdáleného přístupu.
4. Objednatel je také povinen v případě, že je to nutné k řádnému plnění této smlouvy, umožnit pracovníkům Poskytovatele použití existujících přenosových linek pro poskytování služeb dle této smlouvy. Přitom bude Poskytovatel respektovat standardy Objednatele pro komunikaci stanovené pro externí spolupracující subjekty, se kterými je Objednatel povinen příslušné pracovníky Poskytovatele seznámit.
5. Objednatel zajistí na své náklady aktivní supportní kontrakt pro přístup k update software/firmware a k technické podpoře výrobce pro systémy, aplikace a zařízení, na kterých jsou poskytovány Služby dle článku I této smlouvy. Porušení tohoto závazku ze strany Objednatele má za následek nemožnost plnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této smlouvy a jedná se o překážku na straně Objednatele vylučující prodlení či odpovědnost Poskytovatele.
6. Objednatel odpovídá za to, že pokyny, které Poskytovateli uděluje, nezpůsobí výpadek

provozních systémů Objednatele, není-li předem naplánován.

VI. MLČENLIVOST

1. Vzhledem k tomu, že Příjemce informací bude mít přístup k informacím Poskytovatele informací, případně bude seznámen s informacemi a skutečnostmi, které mu budou sděleny písemně, elektronicky či ústně, bere na vědomí, že veškeré tyto informace a data jsou Poskytovatelem informací považovány za důvěrné a chráněné ve smyslu ustanovení § 1730 Občanského zákoníku a nebo se jedná o předmět obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku a mohou být použity pouze pro účely poskytování Služeb (dále vše jako „**obchodně-důvěrné informace**“). Obchodně-důvěrnými informacemi se rozumí takové informace, které Poskytovatel informací za obchodně-důvěrné označí.
2. Za obchodně-důvěrné informace obchodní povahy mohou být považovány zejména informace o smlouvách a dohodách, které již byly uzavřeny nebo mají být uzavřeny, záležitosti právní povahy, dále informace o zákaznících, smluvních partnerech obou smluvních stran nebo o potenciálních zákaznících a smluvních partnerech.
3. Obchodně-důvěrné informace technického charakteru mohou být zejména technická dokumentace, vzorce, výkresy, spisy, poznámky, analýzy, výzkum, zprávy, know-how, počítačový software, zařízení a vybavení, díly, vzorky, veškeré materiály nebo výrobky, které obsahují takovou informaci, a které byly zpřístupněny druhé smluvní straně, ať písemně, vizuálně či jiným způsobem v jakékoliv formě.
4. Smluvní strany jsou povinny znepřístupnit třetím osobám informace ze Smlouvy, které Smluvní strany považují za obchodní tajemství podle ustanovení § 504 ObčZ. Pro účely tohoto ustanovení považují Smluvní strany za svoje obchodní tajemství především tyto části smlouvy, data a informace: Cena za daný rozsah poskytovaných služeb.
5. Povinnost mlčenlivosti dle tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
 - 5.1. jsou v době prozrazení veřejně známé, nebo se kdykoliv po této době stanou veřejně známými (jinak než na základě porušení této smlouvy); nebo
 - 5.2. příjemce je zná zcela prokazatelně dříve, než je sdělí Poskytovatel informace;
 - 5.3. byly získány od třetí strany legitimně je vlastníci;
 - 5.4. jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo věcně příslušným správním orgánem na základě zákona a jsou použity pouze k tomuto účelu;
 - 5.5. jsou poskytnuté v nezbytném rozsahu orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace;
 - 5.6. jsou poskytnuté osobám ze zákona vázaným povinnostmi mlčenlivosti minimálně v rozsahu této dohody (např. advokát, auditor apod.).
6. Smluvní strany jsou povinny po dobu trvání této smlouvy a po dobu pěti let po jejím zániku zachovávat mlčenlivost o obchodně-důvěrných informacích, o kterých se dozvěděly v souvislosti s touto smlouvou, a zajistit, že takovéto informace nebudou jakkoliv zpřístupněny třetím osobám.
7. Poskytnutí informací spadajících do oblasti obchodního tajemství nebo obchodně-důvěrných informací nezakládá žádné právo na licenci, ochrannou známku, patent, právo užití nebo šíření autorského díla, ani jakékoliv jiné právo duševního nebo průmyslového vlastnictví.
8. Obě strany jsou povinny uchovávat přístupové klíče, hesla, certifikáty, technická identifikační zařízení apod. tak, aby nemohlo dojít k jejich zcizení, úniku, zneužití, vyžádání nebo ztrátě. Tyto údaje nesmí být uchovávány v čitelné nezašifrované formě ani písemně, ani elektronicky.

VII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. Smluvní strany se zavazují počínat si při plnění svých závazků z této smlouvy tak, aby předcházely vzniku škod a vzniklé škody minimalizovaly.
2. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost, jimiž jsou překážky nastalé nezávisle na vůli povinné strany a bránící jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážky předvíдалa.
3. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla

v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.

4. Poskytovatel odpovídá za škodu na majetku Objednatele, kterou prokazatelně způsobil svým zaviněním v plné výši. Za další skutečnou škodu odpovídá dle míry svého zavinění maximálně však do výše trojnásobku měsíční paušální odměny. Poskytovatel není povinen hradit ušlý zisk Objednatele.
5. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou tím, že se řídil pokyny Objednatele, nebo tím, že mu Objednatel předal chybné, nepřesné či neúplné informace, jestliže Poskytovatel na nevhodnost těchto pokynů Objednatele upozornil a Objednatel na jejich dodržení trval, nebo jestli Poskytovatel tuto nevhodnost ani při vynaložení odborné péče nemohl zjistit.
6. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou použitím věcí předaných mu k zapracování do systému Objednatele, které mu Objednatel v souvislosti s poskytováním Služeb dle této smlouvy předal v případě, že Poskytovatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost těchto věcí nemohl zjistit nebo na ně upozornil a Objednatel na jejich použití trval.
7. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou neodbornými nebo nevhodnými zásahy Objednatele nebo třetích stran v oblastech předmětu smlouvy.
8. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou chybou v software nebo firmware v provozovaných systémech, aplikacích a zařízeních Objednatele, ale zavazuje se, že poskytne Objednateli maximální podporu, pokud se daná chyba protíná s předmětem smlouvy, pro její vyřešení.
9. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku porušení některé z povinností Objednatele dle čl. V této smlouvy.

VIII. SMLUVNÍ POKUTY

1. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou smluvní ceny za sjednané Služby sjednávají smluvní strany povinnost Objednatele zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % denně z dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení.
2. Za každý pracovní den překročení reakční doby dle Přílohy č. 2 této smlouvy, aniž by to bylo způsobeno neplněním povinností a smluvních závazků ze strany Objednatele nebo okolnostmi vylučujícími odpovědnost, přísluší Objednateli nárok na smluvní pokutu od Poskytovatele ve výši:

Kategorie požadavku	A	B	C
Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele se zahájením prací	500 Kč za každou hodinu prodlení	1 000 Kč za každý den prodlení	500 Kč za každý den prodlení

nejvýše však do výše měsíční paušální odměny. Smluvní pokuta bude vypořádána formou slevy z ceny Služeb.

3. Za každé jednotlivé prokázané porušení povinnosti mlčenlivosti stanovené v čl. VI. této smlouvy je poškozená strana oprávněná po druhé smluvní straně, která svou povinnost porušila, požadovat smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení předmětné povinnosti.
4. Pokud Poskytovatel nezajistí funkční HelpDesk, resp. telefonickou linku pro nahlašování požadavků, je povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den, ve kterém trvalo porušení takové povinnosti
5. Pokud Poskytovatel poruší některou z povinností dle čl. X Exit je povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den, ve kterém trvalo porušení takové povinnosti.
6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody ve výši přesahující smluvní pokutu.

IX. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A JEJÍ UKONČENÍ

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou v trvání 36 měsíců.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu druhou smluvní stranou a účinnosti dnem

zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňováním těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění.

7. Každá ze smluvních stran může tuto smlouvu vypovědět s tím, že výpovědní doba činí tři měsíce. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně. Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne následujícího kalendářního měsíce po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně.
8. Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit, pokud:
 - 8.1. tak stanoví zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů nebo jiný příslušný právní předpis,
 - 8.2. bude vůči druhé smluvní straně zahájeno insolvenční řízení,
 - 8.3. na majetek druhé smluvní strany bude prohlášen konkurs,
 - 8.4. druhá smluvní strana vstoupí do likvidace,
 - 8.5. druhá smluvní strana podstatným způsobem porušuje své povinnosti stanovené touto smlouvou.
9. Za porušení smlouvy podstatným způsobem dle předchozího článku této smlouvy se považuje, pokud smluvní strana porušuje jakoukoli svoji povinnost stanovenou touto smlouvou a ani ve lhůtě 7 pracovních dnů ode dne doručení výzvy druhé smluvní strany nezjednála nápravu nebo neodstranila závadný stav.
10. Odstoupením se tato smlouva ruší okamžikem doručení odstoupení druhé smluvní straně. Veškerá plnění poskytnutá si navzájem na základě smlouvy smluvními stranami do dne doručení oznámení o odstoupení, byla plněna po právu a žádná ze smluvních stran nemá právo na jejich vydání či na poskytnutí náhrady za ně. Odstoupením od této smlouvy není dotčen nárok na úhradu smluvních pokut a náhrady škody, na které vznikl nárok před dnem účinnosti odstoupení.

X. EXIT

1. Poskytovatel je povinen nejdéle do 30 pracovních dnů od písemné výzvy Objednatele:
 - a. předat Objednateli aktuální dokumentaci spravovaných systémů, zejména:
 - i. data potřebná pro správu a/nebo dohled Služeb,
 - ii. konfigurační soubory potřebné pro provoz Služeb;
 - b. předat Objednateli v elektronické podobě veškeré Poskytovateli dostupné přístupové údaje obsažené ve spravovaných systémech Objednatele;
 - c. protokolárně vymazat nebo jinak zlikvidovat veškerou Poskytovateli dostupnou provozní dokumentaci či přístupové údaje Poskytovatele, které byly Poskytovateli zpřístupněny na základě Smlouvy, a to dle písemných pokynů a termínů stanovených Objednatелеm;
 - d. poskytnout konzultace Objednateli a případnému novému Poskytovateli spojené zejména s přípravou nového Poskytovatele na výkon Služeb, a to do 3 pracovních dnů od zadání požadavku Objednatele na poskytnutí těchto konzultací v souhrnném rozsahu maximálně 5 pracovních dnů.
2. Smluvní strany se dohodly, že plnění povinností Poskytovatele dle tohoto článku smlouvy je součástí ceny plnění dle této smlouvy.

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. V otázkách neupravených touto smlouvou se smluvní vztah řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů a dalšími příslušnými právními předpisy.
2. Obsah smlouvy je možné měnit nebo doplňovat pouze písemnými, číslovanými dodatky odsouhlasenými oběma smluvními stranami. Za změnu smlouvy se nepovažuje změna identifikačních údajů některé ze smluvních stran, kontaktních údajů nebo odpovědných osob. Tato změna bude druhé smluvní straně oznámena elektronickou cestou prostřednictvím ISDS nebo na e-mail uvedený v záhlaví této smlouvy.
3. Stanou-li se jednotlivá ustanovení této Smlouvy neúčinnými nebo neproveditelnými není tímto dotčena účinnost ostatních ustanovení. Namísto neúčinného nebo neproveditelného ustanovení bude sjednáno takové účinné ustanovení, které co možná nejvíce odpovídá smyslu a účelu tohoto neúčinného nebo neproveditelného ustanovení.

4. Smlouva je vyhotovena v elektronické nebo listinné podobě, přičemž preferovaná je elektronická podoba Smlouvy. Smlouva vyhotovená v elektronické podobě je opatřena kvalifikovanými a/nebo zaručenými elektronickými podpisy zástupců smluvních stran. Smlouva v listinné podobě je vyhotovená ve dvou provedeních, z nichž každé má platnost originálu, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
5. Smluvní strany prohlašují, že si tuto dohodu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně; na důkaz čehož připojují své vlastnoruční podpisy.
6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
 - Příloha 1 - Specifikace služeb
 - Příloha 2 - SLA Parametry, způsob vyžádání Služeb
 - Příloha 3 - Podrobný cenový rozpis

V Ústí nad Labem dne

V Ústí nad Labem dne

.....

Mgr. Bc. Jaroslav Mareš

ředitel

.....

Ing. Zdeněk Smrž

jednatel

PŘÍLOHA 1: SPECIFIKACE SLUŽEB

1. Poskytovatel bude Objednateli poskytovat Služby v režimu 8x5 (tj. v pracovní dny v pracovní době) - viz sloupec Časový rozsah poskytování Služby u jednotlivých Služeb.
2. Poskytovatel poskytuje Objednateli ujednané Služby způsobem odpovídajícím jejich povaze, tj. průběžně, či na vyžádání Objednatel - viz jednotlivé tabulky Specifikace Služeb.
3. Na poskytování Služeb se vztahují SLA parametry dle kategorie požadavku, které jsou uvedené v Příloze 2 této Smlouvy.
4. V případě, že v rámci vyžádané Služby dojde ke změnám, které jsou obsahem dokumentace vedené k některým z níže uvedených Služeb, je Poskytovatel povinen takovýto dokument (či jeho část) aktualizovat.
5. Specifikace Služeb:

Název Služby:	Podpora aktivních síťových prvků (firewall, switche, WiFi přístupové body)		
Na vyžádání / průběžně	Časový rozsah	Kategorie SLA požadavku	Vymezení Služby
Na vyžádání	8x5	A, B, C	- dohled a řešení nastalých problémů, - obnova konfigurace ze zálohy, pokud při závadě došlo ke ztrátě konfigurace, - diagnostika chybových stavů či nestandardního chování, návrhy a případně řešení, - součinnost při řešení problémů software provozovaném na podporovaném hardware s výrobcem zařízení dle servisní podpory výrobce. - součinnost při řešení problémů hardware s výrobcem zařízení dle servisní podpory výrobce.
Na vyžádání	8x5	C, D	- správa a konfigurace dle provozních potřeb Objednatele, - běžné změny konfigurace, - udržování dokumentace.
Průběžně	8x5	D	- provádění kontrol verzí a aktualizací firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb (na půlroční bázi nebo dříve dle konkrétní situace).

Název Služby:	Podpora výpočetních systémů (fyzické a virtuální servery včetně operačních systémů)		
Na vyžádání / průběžně	Časový rozsah	Kategorie SLA požadavku	Vymezení Služby
Na vyžádání	24x7	A, B, C	- dohled a řešení nastalých problémů, - obnova konfigurace ze zálohy, pokud při závadě došlo ke ztrátě konfigurace, - diagnostika chybových stavů či

			nestandardního chování, návrhy a případně řešení.
Na vyžádání	8x5	C, D	- správa a konfigurace dle provozních potřeb Objednatele, - běžné změny konfigurace, - udržování dokumentace.
Průběžně	8x5	D	- provádění kontrol verzí a aktualizací software zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb (na půlroční bázi nebo dříve dle konkrétní situace).

Název Služby: Podpora služeb a systémů (DHCP, DNS, správa domény spsul.cz, NTP, IP telefonie, IP přístupový systém, školní informační systém, RADIUS a RadSec systému Eduroam, zálohovací nástroj Veeam, automatizační nástroj Ansible, verzovací systém git včetně aplikace Gitlab, Microsoft 365, Microsoft Active Directory, Microsoft Entra Connect)			
Na vyžádání / průběžně	Časový rozsah	Kategorie SLA požadavku	Vymezení Služby
Na vyžádání	24x7	A, B, C	- dohled a řešení nastalých problémů, - obnova konfigurace ze zálohy, pokud při závadě došlo ke ztrátě konfigurace, - diagnostika chybových stavů či nestandardního chování, návrhy a případně řešení, - součinnost při řešení problémů software provozovaném na podporovaném hardware s výrobcem zařízení dle servisní podpory výrobce.
Na vyžádání	8x5	C, D	- správa a konfigurace dle provozních a bezpečnostních potřeb Objednatele a doporučení výrobce, - běžné změny konfigurace, - udržování dokumentace.
Průběžně	8x5	D	- provádění kontrol verzí a aktualizací firmware zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb (na půlroční bázi nebo dříve dle konkrétní situace).

Název Služby: Podpora služeb a systémů (aplikace pro správu školní knihovny, systém Digital Signage, systém pro tvorbu dokumentace, systém pro ukládání hesel)			
Na vyžádání / průběžně	Časový rozsah	Kategorie SLA požadavku	Vymezení Služby
Na vyžádání	8x5	C, D	- dohled a řešení nastalých problémů, - obnova konfigurace ze zálohy, pokud při závadě došlo ke ztrátě konfigurace, - diagnostika chybových stavů či

			nestandardního chování, návrhy a případně řešení, - údržba a běžné úlohy správy systému, - provádění kontrol verzí a aktualizací software, - udržování dokumentace.
--	--	--	--

Název Služby: Konzultace			
Na vyžádání / průběžně	Časový rozsah	Kategorie SLA požadavku	Vymezení Služby
Na vyžádání	8x5	D	Poskytování poradenství/konzultací v oblastech běžného provozu a rozvoje sítě a služeb včetně strategického plánování investic v této oblasti.

Název Služby: Školení			
Na vyžádání / průběžně	Časový rozsah	Kategorie SLA požadavku	Vymezení Služby
Na vyžádání	8x5	D	Poskytování školení na HW, SW, systémy a služby, které jsou zahrnuty ve specifikaci Služeb této smlouvy.

Název Služby: Zálohování			
Na vyžádání / průběžně	Časový rozsah	Kategorie SLA požadavku	Vymezení Služby
Průběžně	24x7	E	Provádění záloh konfigurací a dat všech specifikovaných systémů a služeb

PŘÍLOHA 2: SLA PARAMETRY, ZPŮSOB VYŽÁDÁNÍ SLUŽEB

1. Kategorie požadavků:

Kategorie požadavku	Popis požadavku
A	Vážné závady s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad do funkčnosti infrastruktury nebo dále způsobují vážné provozní problémy, nebo porušují stanovené bezpečnostní požadavky, mají vliv na většinu uživatelů či služeb.
B	Závada, která svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné vady způsobující zhoršení výkonnosti a funkčnosti infrastruktury či služeb. Jedná se o odstranitelné závady, které způsobují problémy při užívání a provozování příslušného HW a SW, ale i přesto umožňují provoz.
C	Závada, která svým charakterem nespadá do kategorie A nebo B. Znamená snadno odstranitelné závady s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost jednotlivých řešení. Změna konfigurace.
D	Poskytování konzultací. Řešení požadavků nemajících charakter závady.
E	Zálohování.

2. Podle typu požadavku jsou stanoveny doby reakce:

Kategorie požadavku	Zahájení prací na řešení incidentu od nahlášení (Reakční doba)*
A	do 3 hodin
B	NBD
C	2 NBD
D	BE
E	--

NBD (Next Business Day) - následující pracovní den

BE (Best Effort) - v nejkratší možné době dle aktuálních možností Poskytovatele

*) Reakční doba počíná běžet okamžikem přijetí řádného vyžádání Služby Objednatelem v souladu s bodem 3 této Přílohy.

3. Způsob vyžádání služeb:

3.1. Objednatel je povinen kontaktovat Poskytovatele za účelem vyžádání Služeb:

- požadavku kategorie A, B dle bodu 2.1 Přílohy 2 prostřednictvím hotline 478 571 122 a zároveň HelpDesku Poskytovatele podpora@teta.eu;
- požadavku kategorie C, D dle bodu 2.1 Přílohy 2 prostřednictvím HelpDesku Poskytovatele podpora@teta.eu.

3.2. Jiný způsob vyžádání Služeb ze strany Objednatele, než je výše uvedený, nezakládá prodloužení na straně Poskytovatele.

3.3 Zaměstnanci Objednatele oprávnění k vyžádání Služeb:

Jméno a příjmení	Telefon	E-mail
		

PŘÍLOHA 3: CENOVÝ ROZPIS SLUŽEB

Popis služby	MJ	Sazba [Kč bez DPH]
SLA cena (dostupnost služeb - viz příloha 2)	1 měsíc	
Paušální hodinová sazba v pracovní dny a v pracovní době	1 hod.	