

EXP INIT

Smlouva o poskytování služeb.

Smlouva č.: 8 / 2017

Uzavřena mezi:

Objednatel:

*Střední škola obchodní
právní forma: příspěvková organizace hl. m. Prahy zřízena HMP
Praha 1, Mariánské nám. 2.
Zřizovací listina: usnesení ZHMP č.4/8 z 17.2.2011 ve znění
usnesení ZHMP č. 40/37 z 19.6.2014.
Organizace je zapsaná v Rejstříku škol RED-IZO 600004864,
zapsaná v RARIS IČO 00549185.
Organizace není plátcem DPH.
se sídlem: v Praze 2, Belgická 250/29
zastoupená ředitelem Ing. Ivo Krajičkem*

Poskytovatel služeb:

*EXPINIT s.r.o., Moskevská 63, 101 00 Praha 10
DIČ: CZ29046050, IČO: 29046050
zapsaná v obchodním rejstříku u rejstříkového soudu v Praze oddíl
C, vložka 162525
zastoupená Josefem Dvořákem, jednatelem společnosti*

1 Úvodní ustanovení

1.1 Účastníci SLA smlouvy

Tato SLA smlouva je uzavřena mezi příspěvkovou organizací Střední škola obchodní, označovanou dále jako Objednatel a společností EXPINIT s.r.o., označovanou dále jako poskytovatel služeb.

Tato SLA definuje následující role.

Role	Osoba	Popis role
Zodpovědné osoby Objednatele	Ing. Ivo Krajíček krajicek@ssob.cz +420 222 521 908	
Zodpovědná osoba Poskytovatele služeb	Josef Dvořák josef.dvorak@expinit.com +420 603 459 884	Jednatel
Helpdesk	helpdesk@expinit.com +420 273 130 426	Hlášení požadavků na podporu.

1.2 Účinnost smlouvy

Tato SLA smlouva nabývá účinnosti dnem **1. 9. 2017**.

1.3 Délka trvání SLA smlouvy

Tato SLA smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Kterákoli ze smluvních stran oprávněna ukončit smluvní vztah výpovědí s výpovědní dobou 2 měsíce od doručení druhé smluvní straně, a to i bez uvedení důvodu.

V případě závažného či opakovaného porušení povinností dle této smlouvy ze strany Poskytovatele je Odběratel oprávněn ukončit smluvní vztah výpovědí s účinností dnem doručení.

Seznam, parametry a cena poskytovaných služeb může být měněn oboustranně odsouhlasenými a podepsanými číslovanými dodatky k této smlouvě.

1.4 Smluvní pokuty

V případě nedodržení termínu splatnosti faktur může Zhotovitel účtovat úrok z prodlení v zákonné výši.

Smluvní strany se zprošťují odpovědnosti za škody a zpoždění, nastaly-li tyto v důsledku vyšší moci, tj. neodvratitelné skutečnosti, se kterými smluvní strany nemohly počítat v den podpisu této smlouvy. Smluvní strana, u níž nastanou okolnosti vyšší moci, je povinna neprodleně a prokazatelně nahlásit druhé smluvní straně vznik a předpokládané trvání těchto okolností, popř. jejich následků.

1.5 Mlčenlivost a ochrana dat

Obě smluvní strany se zavazují po dobu účinnosti Smlouvy i po jejím skončení zachovávat mlčenlivost o všech informacích a údajích týkajících se druhé smluvní strany, nabytých především v souvislosti s plněním smluvních povinností.

Povinnost mlčenlivosti se přitom týká především všech technických, obchodních, ekonomických, finančních, účetních a daňových informací a údajů souvisejících s podnikatelskou činností smluvních stran, včetně osobních údajů osob. Všechny výše uvedené informace a údaje se považují za důvěrné a jsou obchodním tajemstvím.

Poskytovatel i objednatel se zavazují zabezpečit, aby povinnost mlčenlivosti důsledně dodržovali i všichni jejich zaměstnanci, kteří budou mít přístup ke zmíněným informacím a údajům, jakož i případné jiné fyzické nebo právnické osoby, jakkoli využité poskytovatelem při poskytování plnění vyplývajícího ze smlouvy, jež získají přístup k předmětným informacím a údajům. Smluvní pokuta za porušení mlčenlivosti se sjednává ve výši 15.000,- Kč za každý jednotlivý případ.

2 Parametry služeb

2.1 Čas poskytování služeb

Služby definované v tomto dokumentu jsou poskytovatelem služeb poskytovány v době od 8:30 do 17:00. Tento čas může být upraven u jednotlivých služeb níže v dokumentu. Tento čas může být upraven u jednotlivých služeb níže v dokumentu.

2.2 Reakční doba na vyžádanou službu

Pokud má některá ze služeb definován čas k převzetí služby a čas k provedení akce, rozumí se těmito časy následující:

Čas k převzetí služby:

Je maximální čas, do něhož se Poskytovatel služeb zavazuje přijmout a potvrdit požadavek na poskytnutí služby. Poskytovatel služby v rámci tohoto času musí elektronickou formou (email), nebo telefonickou formou (pokud není elektronická forma z jakéhokoli důvodu dostupná) potvrdit přijetí požadavku na službu.

Čas k provedení akce:

Je maximální čas, do něhož se poskytovatel služby zavazuje zahájit akce vedoucí k doručení služby, nebo navrhnout další postup v rámci služby.

Čas k vyřešení:

Je maximální čas, do něhož se poskytovatel služby zavazuje závadu odstranit. Do tohoto času není započítána součinnost třetích stran – např. reakční doba dodavatele hardware atp. Pokud by v takovém případě hrozilo nebezpečí z prodlení je Poskytovatel povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednavatele a navrhnout Objednavateli náhradní řešení.

Reakční doby jsou definovány v hodinách v rámci času poskytování služby. Doba může být též definována ve dnech a v takovémto případě se rozumí pracovní dny.

2.3 Komunikační kanály

O služby definované tímto dokumentem mohou žádat zodpovědné osoby Objednatele níže definovanými způsoby v uvedeném pořadí. Služba s vysokou prioritou může být požadována jakýmkoli ze způsobů uvedených níže. O službu lze žádat.

1. Emailem zaslaným na helpdesk@expinit.com
2. Telefonicky na telefonním čísle +420 273 130 426

2.4 Systémy a data

Veškerá data uložená v systémech provozovaných Poskytovatelem pro Objednavatele, jsou ve výhradním vlastnictví Objednatele a Poskytovatel služeb nebude na tyto data jakkoli nahlížet nebo s nimi manipulovat či předávat bez výslovného souhlasu Objednatele nebo bez nařízení státních orgánů. Na tato data se rovněž plně vztahuje ustanovení článku 1.5 Mlčenlivost a ochrana dat. Veškerá data ve vlastnictví objednatel budou uložena výhradně na úložištích v ČR. Objednatel bude seznámen s přesným umístěním úložišť. Dodavatel zajistí přiměřené bezpečnostní prvky k ochraně uložených dat a to i z pohledu fyzické bezpečnosti (odpovídající Zákonu č. 101/2000 Sb. oOOÚ).

2.5 Eskalační procedura

Pokud není příjemce služby s poskytnutou službou spokojen, uplatní následující eskalační proceduru. Účelem eskalační procedury je najít společné řešení a opatření k nápravě v kvalitě poskytované služby.

1. Hlášení nespokojenosti s poskytnutou službou na Helpdesk. Pokud i nadále není příjemce služby spokojen s poskytnutou službou, postupuje k bodu 2.
2. Hlášení nespokojenosti s poskytnutou službou k rukám zodpovědné osoby Poskytovatele služby.

2.6 Ostatní předpoklady

- Objednatel se zavazuje umožnit poskytovateli oprávnění nezbytná pro řádné plnění definovaných služeb.
- Objednatel se zavazuje umožnit poskytovateli vzdálený přístup k systémům, kterých se služby týkají.
- Plánované odstávky a zásahy do produkčního systému jsou prováděny mimo běžnou pracovní dobu a Objednatel je vždy o případné odstávce informován v dostatečném předstihu nejméně 5ti pracovních dnů.
- Poskytovatel služby není zodpovědný za odstávky způsobené vyšší mocí. V takovém případě je Poskytovatel povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednavatele a navrhnout Objednavateli náhradní řešení.

3 Seznam služeb

3.1 Pravidelná údržba a dohled nad síťovou infrastrukturou

Popis služby:

Služba je poskytována pro následující zařízení:

- 3x DELL switch xSeries + pasivní switche umístěné v RACK skříních ve 2.patře a přízemí
- Firewall Mikrotik
- Vybavení instalovaných RACK skříní ve 2.patře a přízemí
- Aktivní prvky WiFi infrastruktury instalované v RACK skříních – 1x HP switch, 1x HP WiFi kontrolér

Služba zahrnuje následující:

- Dohled – zapojení aktivních prvků pod dohledové centrum společnosti EXPINIT, které zajišťuje pravidelné kontroly logů, jejich analýzu a případnou reakci na tyto události.
- Aktualizace – pravidelné aktualizace firmware všech prvků tak, aby byla zajištěna maximální bezpečnost těchto zařízení. Tyto aktualizace budou aplikovány v co nejkratší době od okamžiku jejich vydání výrobcí hardware.
- Správu – na požádání provádět změny v konfiguraci prvků a to jak aktivních, tak pasivních (kabeláž v RACK skříních). Součástí správy je údržba příslušné dokumentace zapojení.

Objednatel se tímto zavazuje nezasahovat bez vědomí poskytovatele do spravovaných zařízení a kabeláže RACK skříní.

Čas poskytování služby (dostupnost služby): Servery jsou dostupné v režimu 8 x 5

4 Stanovení ceny za poskytnuté služby

Položka	Cena	Účinnost od
Služby v rozsahu definovaném kapitolou 3	1 900,- Kč / měsíc	1.9.2017

Cena neobsahuje DPH, a je hrazena na základě čtvrtletně vystavovaných faktur. Splatnost vystavených faktur je 14 dní.

V případě poskytnutí služeb jiných, než definovaných v kapitole 3 bude Objednateli účtována částka 880,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu práce. Pokud si poskytnutí služby vyžaduje cestu pracovníka Poskytovatele mimo Prahu, budou Objednateli přeúčtovány cestovní náhrady včetně případných diet, a to ve skutečné výši.

Takovéto práce nebo služby musí být nejprve Objednatelem písemně (email) objednány na základě odsouhlasené nabídky.

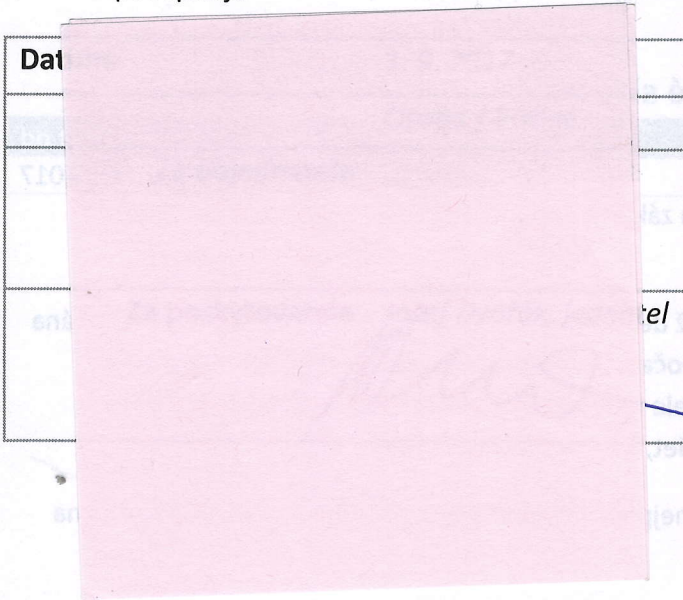
5 Závěrečná ujednání

Smluvní strany dohody výslovně sjednávají, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí Střední škola obchodní, Praha 2, Belgická 250/29.

Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, kde každá ze smluvních stran obdrží po jednom výtisku.

Oba účastníci prohlašují, že smlouvu sepsali svobodně, vážně a nikoli v tísní. Na důkaz toho ji podepisují.

Dat

A large rectangular area of the document is redacted with a light pink color, covering the signature and name of the first party.A large rectangular area of the document is redacted with a light purple color, covering the signature and name of the second party.